

## ***ABSTRACT***

This study aims to determine the effect of System Quality, Information Quality and Security on Shopee Application User Satisfaction in Kebumen. The population in this study were Shopee Application Users in Kebumen. This study took 100 respondents using purposive sampling technique with a questionnaire as a data collection tool. The variables used in this study are System Quality (X1), Information Quality (X2), Security (X3) and User Satisfaction (Y). The analysis technique in this study uses descriptive and statistical analysis which includes validity and reliability tests, calculative assumption tests, hypothesis testing and multiple linear analysis using the help of the SPSS Release 25.0 for Windows programme. The results of this study indicate that all variables are valid and reliable, there is no multicollinearity, no heteroscedasticity and the model fulfils the assumption of normality. Partially, the effect of system quality on user satisfaction shows a positive and significant effect. The effect of Information Quality on User Satisfaction shows a positive and significant effect. The effect of Security on User Satisfaction shows a positive and significant effect. The effect of System Quality, Information Quality and Security on User Satisfaction simultaneously has a significant effect on User Satisfaction. The Adjuster  $R^2$  value of the equation is 0.535 or 53.5%. meaning that the User Satisfaction variable can be influenced by System Quality, Information Quality and Security by 59.5% while 46.5% is influenced by other variables outside this study.

**Keywords: System Quality, Information Quality, Security, and User Satisfaction**

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee di Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna Aplikasi Shopee di Kebumen. Penelitian ini mengambil 100 responden menggunakan Teknik Purposive Sampling dengan angket/kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Keamanan (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y). Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan statistik yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS Release 25.0 for Windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel valid dan reliabel, tidak terdapat Multikolinearitas, tidak terjadi Heterokedastisitas dan model memenuhi asumsi Normalitas. Secara Parsial Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai Adjuster  $R^2$  persamaan sebesar 0,535 atau 53,5%. artinya bahwa variabel Kepuasan Pengguna dapat di pengaruhi oleh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Keamanan ini sebesar 59,5% sedangkan 46,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

**Kata kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Keamanan, dan Kepuasan Pengguna**

## KATA PENGANTAR

Bissmillahirohmaanirrohiim. Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah Subhanahuata'alla yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DI KEBUMEN”**.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata, khususnya dalam bidang penelitian ilmiah.

Melalui tulisan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih pada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih Penulis sampaikan kepada:

1. Anton Prasetyo S.E.M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis Charis Husen dan Nur Hidayati beserta adik laki-laki penulis Ramadlon Al- Muzzammil atas do'a dan dukungannya selama ini.
3. Semua dosen Universitas Putra Bangsa yang telah mendidik dan mengajar penulis dengan tulus dan sabar.

4. Semua rekan-rekan mahasiswa Universitas Putra Bangsa
5. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Kebumen, 29 Januari 2024



**Ramadlon Ro'sifatul Aqli**

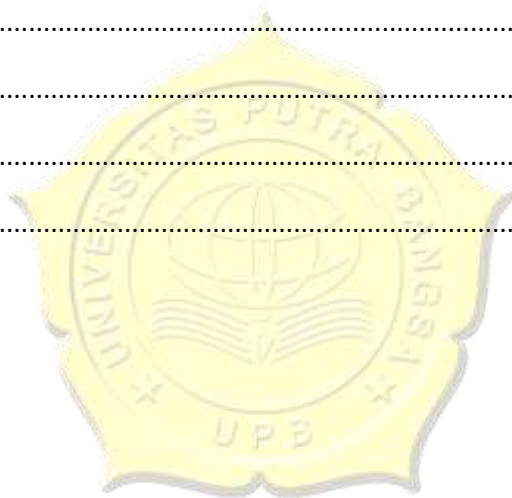


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Batasan Masalah .....	12
1.4. Tujuan Penelitian .....	17
1.5. Manfaat Penelitian .....	17
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
2.1. Tinjauan Teori .....	19
2.1.1. Kepuasan Pengguna .....	19

2.1.2.	<b>Kualitas Sistem</b> .....	21
2.1.4.	<b>Keamanan</b> .....	27
2.2.	<b>Penelitian Terdahulu</b> .....	29
2.3.	<b>Hubungan Antar Variabel</b> .....	34
2.4.	<b>Model Empiris</b> .....	37
2.5.	<b>Hipotesis</b> .....	38
<b>BAB III</b> .....		<b>39</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....		<b>39</b>
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian .....	39
3.2.	Variabel Penelitian.....	39
3.3.	<b>Definisi Operasional Variabel</b> .....	40
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data .....	44
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6.	Populasi dan Sampel.....	48
3.7.	Teknik Analisis .....	49
<b>BAB IV</b> .....		<b>59</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....		<b>59</b>
4.1.	Analisis Deskriptif .....	59
4.2.	Analisis Statistik .....	65
4.3.	Pembahasan.....	77
<b>BAB V</b> .....		<b>82</b>
<b>SIMPULAN</b> .....		<b>82</b>
5.1.	Simpulan .....	82
5.2.	Keterbatasan.....	83
5.3.	Implikasi .....	84

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>
Lampiran 1 .....	92
Lampiran 2 .....	95
Lampiran 3 .....	98
Lampiran 4 .....	96
Lampiran 5 .....	100
Lampiran 6 .....	101
Lampiran 7 .....	103
Lampiran 8 .....	104
Lampiran 9 .....	105
Lampiran 11 .....	107
Lampiran 12 .....	108



## DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Jumlah Pengguna Internet.....	1
Tabel I- 2 Jumlah Kunjungan E-Commerce.....	4
Tabel I- 3 Ranking Aplikasi E-Commerce.....	5
Tabel I- 4 Observasi Pengguna E-Commerce di Kebumen.....	5
Tabel I- 5 Observasi Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Commerce.....	7
Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel III- 1 Indikator Kualitas Sistem Pada Kuisisioner.....	41
Tabel III- 2 Indikator Kualitas Informasi Pada Kuisisioner.....	42
Tabel III- 3 Indikator Keamanan Pada Kuisisioner.....	43
Tabel III- 4 Indikator Kepuasan Pengguna Pada Kuisisioner.....	44
Tabel IV- 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel IV- 2 Responden Berdasarkan Alamat (Kecamatan).....	63
Tabel IV- 3 Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel IV- 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem.....	66
Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi.....	67
Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan.....	67
Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna.....	68
Tabel IV- 8 Hasil Uji Realibilitas Variabel Penelitian.....	69
Tabel IV- 9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	69
Tabel IV- 10 Hasil Regresi Uji t.....	72
Tabel IV- 11 Hasil Regresi Uji t.....	74
Tabel IV- 12 Uji F.....	75
Tabel IV- 13 Hasil Regresi Koefisien Determinasi.....	76



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Kerangka Berpikir .....	37
Gambar IV- 1 Uji Heterokedstisitas .....	70
Gambar IV- 2 Uji Normalitas Dependent Kepuasan Pengguna.....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Data Identitas Responden

Lampiran 3 Jawaban Responden

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

Lampiran 5 Hasil Realibilitas

Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 8 r Tabel

Lampiran 9 t Tabel

Lampiran 10 F Tabel

Lampiran 11 Kartu Seminar

Lampiran 12 Kartu Bimbingan

