

Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce Situs Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Angkatan 2019 Unisma)

Diana Putri Milenia*

Nurhajati**

Budi Wahono***

Email : dianaputri1800@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

This study aims to determine how much influence the quality of information, system quality, and service quality has on the satisfaction of Shopee site users. The population in this study was among 598 Management students from the 2019 Faculty of Economics and Business, with a total sample of 86 respondents. This study uses data collected through questionnaires using a Likert scale measurement. This study uses multiple linear regression analysis with the results obtained that the quality of information, quality systems, and services together influence user satisfaction. The quality of information partially influences user satisfaction, while the quality of systems and services partially does not influence user satisfaction. This is based on many users submitting opinions through reviews on PlayStore.

Keywords : *Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction.*

Pendahuluan

Berbelanja *online* telah menjadi tren dalam beberapa tahun terakhir. Selama pandemi Covid 19, sehingga belanja *online* sangat membantu dan saat ini sangat digemari oleh masyarakat, dari kalangan orang tua hingga kalangan muda. Sejak tahun 1999 mulai masuknya situs belanja online Kaskus kemudian Zalora, Bukalapak, Lazada. Shopee dan masih banyak lagi. Shopee didirikan oleh Forest Li pada tahun 2009, berada dibawah naungan Garena yang saat ini bernama SEA Grup, mempunyai kantor pusat di Singapura, dan masuk ke Indonesia pada 2015 (Afrianto dan Irwansyah 2021). Menurut Similarweb pada situs tersebut menyatakan bahwa situs shopee menerima 190,7 juta kunjungan dari masyarakat Indonesia pada bulan Agustus 2022, sehingga meningkat 11.3% lebih tinggi dari pada bulan sebelumnya. Dengan ini Shopee merupakan situs *e-commerce* yang menduduki peringkat pertama terbaik, terbesar dan banyak digunakan di Indonesia. Selain perkembangan Shopee yang sangat baik dan bagus ,penulis melakukan observasi pada beberapa aplikasi. Hasil observasi yang dilakukan adalah banyaknya pengguna Shopee mengirimkan tanggapan melalui ulasan di Play Store maupun di App Store. Banyak sekali pengguna yang mengeluhkan jika aplikasi sering mengalami *bug*, *error*, kolom search tidak berfungsi sebagaimana mestinya, aplikasi sangat lambat dan kurang *responsive*, *customer service* tidak membantu untuk menyelesaikan permasalahan, tidak ada informasi tentang biaya tambahan (biaya penanganan, biaya pelayanan, biaya asuransi), dan lain sebagainya .

Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

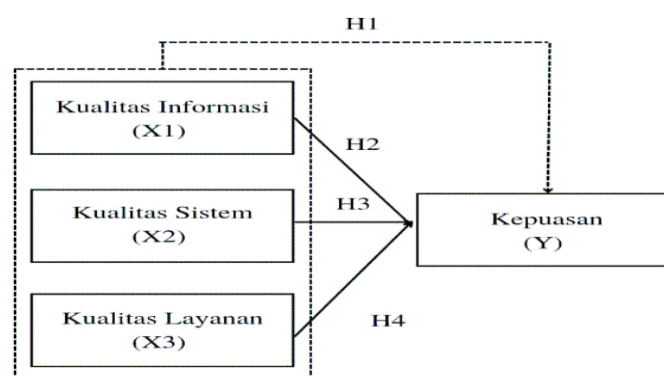
Kepuasan pengguna adalah perasaan senang yang timbul saat barang atau jasa diterima sesuai dengan harapan (Kotler & Keller, 2009). Ketika barang dan jasa yang diterima tidak memenuhi harapan pengguna, maka pengguna merasa tidak puas dan kecewa. Ketika barang dan jasa yang diterima memenuhi dengan harapan pengguna, maka pengguna merasa bahagia dan puas (Kotler &

Keller, 2009). **H1: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna.**

Kualitas informasi adalah elemen terpenting pada situs *e-commerce* karena informasi yang diberikan kepada pengguna harus lengkap dan sesuai dengan fakta, selain itu kualitas informasi harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna. Dalam suatu transaksi jual beli *online* pelanggan tidak perlu menemui penjual secara langsung, pelanggan hanya perlu mengaktifkan jaringan internet pada komputer atau *smartphone* untuk perantara transaksi (Laudon K & Laudon J, 1998). Sehingga sebelum melakukan pembelian pada suatu produk, konsumen dapat mencari informasi terkait produk yang dibutuhkan dengan jelas dan detail (Kotler & Keller, 2009). Kemudian konsumen akan menilai suatu kualitas informasi dengan cara menilai keakuratan informasi, menilai ketepatan waktu dan menilai informasi yang relevan (Jogiyanto, 2005). Menurut Redaksi DJPb, 2022 indikator-indikator kualitas informasi yaitu kelengkapan, akurasi, tepat waktu, dan relevan. **H2: Kualitas Informasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna.**

Kualitas sistem merupakan kombinasi antara perangkat keras dan perangkat lunak, kualitas sistem digunakan untuk mengukur suatu kualitas sistem itu sendiri (Jogiyanto, 2007). Kualitas sistem merupakan acuan sistem yang untuk mengatur kualitas pelayanan (Popoola *et al.*, 2014). Kualitas sistem informasi di perusahaan mengacu pada sistem informasi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan perusahaan sehingga sehingga menjadi informasi yang baik, bermanfaat dan berkualitas bagi penggunaannya (Amalia & Pratomo, 2016). Menurut Tulodo & Solichin (2019) kualitas sistem yang berkualitas dan berguna dapat diukur dari kecepatan akses yang diberikan, kemudahan untuk diakses oleh pengguna, kemudahan dipakai untuk pengguna, dan keamanan yang diberikan. **H3: Kualitas Sistem Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna.**

Pelayanan merupakan suatu tindakan dan aktivitas yang diberikan suatu pihak kepada pihak lain dan didasari oleh rasa tidak ingin memiliki. Pelayanan adalah perilaku suatu perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna (Kotler, 2008). Dengan menawarkan kualitas layanan yang baik, maka kepuasan pengguna dan niat beli ulang akan tercapai (Wulandari & Marlina, 2020). Oleh karena itu, pengguna melakukan evaluasi setelah pembelian, agar penjual mengetahui bahwa kualitas layanan memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Indikator-indikator kualitas layanan yang adalah *reability*, *empathy*, *responsive*, dan *efficiency* (Wulandari dan Marlina, 2020). **H4: Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna.**



Tabel 1. Model Penelitian

Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner kepada 86 responden dengan pengukuran menggunakan skala likert. Metode yang digunakan pada analisis ini yaitu uji instrumen: uji validitas dan uji reabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik: uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas, uji hipotesis: analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji t.

Hasil Penelitian

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa valid kuisioner yang telah disebarkan. Berdasarkan data yang diperoleh dari 86 mahasiswa, berikut adalah hasil yang diperoleh variabel kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan dengan bantuan IBM SPSS *Statistic* 25. Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, diketahui bahwa hasil uji validitas lebih dari r-tabel yang artinya uji validitas pada penelitian ini dinyatakan valid.

Tabel 2: Uji Validitas

Variabel	No	Rxy	r tabel	Kriteria
Kualitas Informasi (X1)	X1.1	0,618	0.2120	Valid
	X1.2	0,742		
	X1.3	0,742		
	X1.4	0,633		
Kualitas Sistem (X2)	X2.1	0,708	0.2120	Valid
	X2.2	0,686		
	X2.3	0,706		
	X2.4	0,643		
Kualitas Layanan (X3)	X3.1	0,683	0.2120	Valid
	X3.2	0,759		
	X3.3	0,718		
	X3.4	0,710		
Kepuasan Pengguna (Y)	X3.1	0,803	0.2120	Valid
	X3.2	0,802		
	X3.3	0,775		

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur variabel melalui pertanyaan maupun pernyataan yang telah di sebarakan ke responden. Jika nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari tingkat signifikan , instrumen dikatakan reliabel. Jika nilai *Cronbach's alpha* lebih kecil dari tingkat signifikan , instrumen dikatakan tidak reliabel (Darma, 2021). Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, diketahui bahwa hasil uji reabilitas lebih dari *Cronbach's Alpha* yang di tentukan yaitu 0,60 sehingga uji reabilitas pada penelitian ini dinyatakan reliable.

Tabel 3: Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Cronbach's alpha</i> yang disyaratkan	Keterangan
Kualitas Informasi	0,791	>0,60	Reliable
Kualitas Sistem	0,624	>0,60	Reliable
Kualitas Layanan	0,686	>0,60	Reliable
Kepuasan Pengguna	0,695	>0,60	Reliable

Uji normalisasi dilakukan untuk menguji normal atau tidaknya distribusi dalam model regresi tersebut. Pada penelitian ini menggunakan uji *komolgrof-smirnov* , Uji *komolgrof – smirnov* adalah pengambilan keputusan pada analisis ini dapat dikatakan normal jika nilai Sig lebih besar dari alpha , sehingga nilai residual distribusi dapat dikatakan normal.(Suliyanto, 2011). Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, diketahui bahwa hasil uji normalitas lebih dari nilai normal yang di tentukan yaitu 0,05 sehingga uji normalitas pada penelitian ini dinyatakan normal.

Tabel 4: Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.26958155
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.058
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Uji multikolenaritas bertujuan untuk menguji adanya korelasi yang tinggi sempurna atau tidak antara variabel Independen (bebas) dalam model regresi. Uji multikoleniaritas dapat terjadi jika $VIF > 10$ dan nilai pada *tolerance* $< 0,10$. Jika $VIF < 10$ dan nilai pada *tolerance* $> 0,10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikoleniaritas. Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, diketahui bahwa hasil uji multikoleniaritas sesuai dengan apa yang di tentukan sehingga tidak terjadi multikoleniaritas.

Tabel 5: Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Informasi	1.000	1.000
	Kualitas Sistem	.851	1.176
	Kualitas Layanan	.851	1.176

Heteroskedastisitas mempunyai makna bahwa pada uji ini terdapat varian variabel yang tidak sama pada model regresi, apabila terjadi sebaliknya maka disebut homokedastisitas (Ghozali I, 2017). Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, diketahui bahwa hasil uji heterokedastisitas lebih dari nilai signifikansi di tentukan sehingga tidak terjadi heterokedastisitas.

Tabel 6: Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig.	Kesimpulan
Kualitas Informasi	0,163	Tidak terjadi heterokedastisitas
Kualitas Sistem	0,355	Tidak terjadi heterokedastisitas
Kualitas Layanan	0,697	Tidak terjadi heterokedastisitas

Analisis regresi linear berganda merupakan metode untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali I, 2018). Hasil analisis regresi linear yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai a sebesar 6,518, nilai ini merupakan keadaan dimana variabel kepuasan pengguna (Y) belum dipengaruhi oleh variabel kualitas informasi (X1), kualitas sistem (X2) dan kualitas layanan (X3) sehingga variabel kepuasan pengguna (Y) tidak mengalami perubahan. Apabila variabel kualitas informasi (X1) mengalami kenaikan sehingga kepuasan pengguna (Y) juga naik sebesar 0,347. Apabila variabel kualitas sistem (X2) mengalami kenaikan sebesar sehingga kepuasan pengguna (Y) juga naik sebesar 0,108. Apabila variabel kualitas layanan (X3) mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna (Y) mengalami penurunan sebesar 0,064.

Tabel 7: Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6.518	1.385		4.706 .000
	Kualitas Informasi	.347	.053	.581	6.606 .000
	Kualitas Sistem	.108	.057	.182	1.904 .060
	Kualitas Layanan	-.064	.060	-.101	1.061 .292

Pada uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar model menjelaskan tentang variasi variabel dependen (terikat) (Ghozali I, 2018). Pada pengujian ini nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Uji koefisien determinasi ini dapat diukur dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh nilai *Adjusted R* sebesar 0,342 yang artinya pengaruh dari variabel independen (X) terhadap dependen (Y) sebesar 34,2%.

Tabel 8: Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.604 ^a	.365	.342	1.293

Uji F merupakan pengujian yang dilakukan secara bersama sama untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) (Suwarjeni, 2015).. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh nilai signifikan sesuai dengan apa yang telah ditentukan.

Tabel 9: Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	78.866	3	26.289	15.734	.000 ^b
	Residual	137.006	82	1.671		
	Total	215.872	85			

Pada uji t ini digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat) (Ghozali I, 2005). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kualitas informasi memperoleh nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung 6,606

$> t$ -tabel 1,98932. Kualitas sistem memperoleh nilai signifikan sebesar $0,60 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,904 < t$ -tabel 1,98932. Kualitas layanan memperoleh nilai signifikan sebesar $0,292 > 0,05$ dan nilai t hitung $-1,061 < t$ tabel 1,98932. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 10: Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.518	1.385		4.706	.000
Kualitas Informasi	.347	.053	.581	6.606	.000
Kualitas Sistem	.108	.057	.182	1.904	.060
Kualitas Layanan	-.064	.060	-.101	-1.061	.292

Implikasi

Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan, maka secara simultan H_1 diterima. Disimpulkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan mempunyai pengaruh yang bersamaan terhadap kepuasan pengguna. Pada peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Rinaldi & Santoso (2018) juga memperoleh hal yang sama. Peneliti Rinaldi & Santoso (2018) mengemukakan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, maka secara parsial H_2 diterima. Disimpulkan bahwa kualitas informasi mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Alasan yang membuat kualitas informasi dinilai baik adalah situs Shopee memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna mengenai informasi produk dan informasi pada situs Shopee, situs Shopee memberikan informasi yang akurat, situs Shopee memberikan informasi yang tepat waktu dan relevan. Pada peneliti sebelumnya, yang diteliti oleh Tulodo & Solichin (2019) mengemukakan jika kualitas informasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, semakin baik kualitas informasi yang disediakan oleh situs Shopee maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, maka secara parsial H_3 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat terjadi karena kualitas sistem yang diberikan oleh pihak Shopee tidak sesuai dengan keinginan pengguna dan diperkuat dengan banyaknya pengguna yang mengirimkan pendapat melalui ulasan PlayStore tentang kualitas sistem yang buruk. Pengguna bernama Rian Sub mengirimkan ulasan melalui PlayStore, Rian mengatakan bahwa Shopee sangat lambat, logaritma pencarian sangat aneh sehingga pengguna kesulitan untuk mencari produk yang dibutuhkan. Pengguna Achmad Wafiq P juga mengeluhkan adanya bug pada sistem. Hasil yang sama juga diperoleh peneliti sebelumnya Maryana *et al.* (2018). Peneliti Maryana *et al.* (2018) menyatakan bahwa kualitas sistem tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, maka secara parsial H_4 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang diteliti oleh Wulandari & Marlana (2020) yang mengemukakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Shopee tidak sesuai dengan keinginan pengguna dan diperkuat dengan banyaknya pengguna yang mengirimkan pendapat melalui ulasan PlayStore tentang kualitas sistem yang buruk. Pada bulan November 2022 hingga saat ini, banyak pengguna mengeluhkan banyak hal seperti lambat saat mengakses, adanya bug, pengguna tidak bisa mencari barang. Namun hingga saat ini pihak Shopee tidak ada tindakan untuk mengatasi hal tersebut, maka dari itu kualitas layanan dari pihak Shopee menurun. Berdasarkan hasil yang diperoleh, peneliti Dwi Rahim Safavi & Vinny (2021) memperoleh hasil yang sama. Peneliti Dwi Rahim Safavi & Vinny

(2021) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna karena pengguna lebih fokus pada variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Simpulan, Keterbatasan, Dan Saran

Simpulan

Simpulan pada penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh secara bersama sama terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Keterbatasan

Keterbatasan yang dialami oleh peneliti yaitu dalam penelitian ini yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah variabel kualitas informasi sedangkan masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Item pernyataan pada penelitian ini tidak dilandaskan oleh data sekunder seperti buku dan jurnal. Saat pengolahan data memperoleh keterbatasan terdapat data yang bermasalah atau tidak sesuai, sehingga mengharuskan untuk menyebarkan kuisioner kepada responden yang berbeda untuk menutupi data yang tidak sesuai. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan banyak variabel independen selain variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan.

Saran

Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk membuat item pernyataan sesuai dengan penelitian terdahulu. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode analisis berbeda seperti metode analisis *intervening*, metode analisis sederhana, dan lain sebagainya.

Referensi

- Amalia, S. M., & Pratomo, D. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung). *Eproceedings Of Management*, 3(2).
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2)*.
- Dwi Rahim Safavi, & Vinny. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 142–150.
- Fang, Y. H., Chiu, C. M., & Wang, E. T. G. (2011). Understanding Customers' Satisfaction And Repurchase Intentions: An Integration Of IS Success Model, Trust, And Justice. *Internet Research*, 21(4), 479–503.
- Ghozali I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2018). Perilaku Belanja Online Di Indonesia: Studi Kasus. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* |, 9(2), 2301–8313
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan (Revisi)*. Andi.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1&2 (13th Ed.)*. Erlangga.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (Jane P. (2009). *Management Information Systems : Managing The Digital Firm*.
- Laudon K, & Laudon J. (1998). *Sistem Informasi Manajemen: The. Digital Firm, International Edition*. Pentise Hall.
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Sayekti, T. A. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (Ap2t) Pt Pln (Persero)

- Wilayah Kalimantan Tengah Dan Kalimantan Selatan Area Barabai. *Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 213–229.
- Mukhid, M. P. Dr. Abd. (2021). *Etodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. CV, Jakad.
- Parasuraman, A. (2005). ES-QUAL: A Multiple-Item Scale For Assessing Electronic Service Quality. *Journals.Sagepub.Com*, 7(3).
- Popoola, B. A., Chinomona, R., & Chinomona, E. (2014). The Influence Of Information Quality, System Quality And Service Quality On Student's Self-Efficacy At Institutions Of Higher Learning In South Africa. *Mediterranean Journal Of Social Sciences*, 5(27 P2), 974.
- Pratama Afrianto, A., & Irwansyah, I. (2021). Eksplorasi Kondisi Masyarakat Dalam Memilih Belanja Online Melalui Shopee Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(1), 10–29.
- Redaksi Djpb. (2022). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sakti Pada Kppn Gorontalo*. Kementerian Keuangan RI Direktorat Jendral Perbendaharaan.
- Rinaldi, A., & Santoso, S. B. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Traveloka Di Kota Semarang)*. 7(2), 1–14.
- Rudini, A. (Ahmad). (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan SIA Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa STIE Sampit TA. 2014-2015). *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 195533.
- Sandag, G. A. (2020). Prediksi Rating Aplikasi App Store Menggunakan Algoritma Random Forest. *Cogito Smart Journal*, 6(2), 167–178.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V., & Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Pustaka Baru Press.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan : Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Andi Offset.
- Sumarwan, U. (2014). *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia.
- Szymanski, D., & Retailing, R. H. (2000). E-Satisfaction: An Initial Examination. *Elsevier*.
- Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Riset Manajemen Sains Indonesia (JMRSI)*.
- Umar. (2005). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Wulandari, S., & Marlana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Transportasi Migo Di Surabaya&Nbsp; *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(2).
- Yandi, D. R., & Septrizola, W. (2019). *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna E-Commerce Situs Blibli.Com Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Masyarakat Kota Padang*

Diana Putri Milenia* Adalah Mahasiswa FEB Unisma

Nurhajati** Adalah Dosen Tetap FEB Unisma

Budi Wahono*** Adalah Dosen Tetap FEB Unisma