

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-PEKEN SURABAYA
MENGUNAKAN DELONE AND MCLEAN *INFORMATION SYSTEM
SUCCESS MODEL (ISSM)***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer

Program Studi Sistem Informasi



Disusun Oleh:

Ida Ayu Putu Laras Chantika

19082010068

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

2023

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-PEKEN SURABAYA
MENGUNAKAN DELONE AND MCLEAN INFORMATION SYSTEM
SUCCESS MODEL (ISSM)**

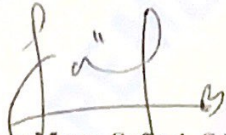
Disusun Oleh:

IDA AYU PUTU LARAS CHANTIKA
19082010068

**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 13 Juli 2023**

Pembimbing:

1.



Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

2.



Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198710152022032005

Tim Penguji:

1.



Tri Lathif Mardiyanto, S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001

2.



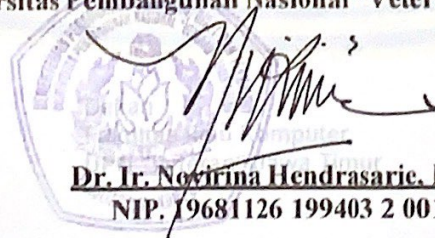
Dhian Satria Yudha Kartika, S.Kom.M.Kom
NPT. 2011986 0522 249

3.



Rizka Hadiwiyanti, S.Kom. M.Kom.
NIP.19860727 2018032 001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

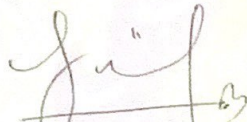
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-PEKEN SURABAYA MENGGUNAKAN
DELONE AND MCLEAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

Disusun Oleh:
IDA AYU PUTU LARAS CHANTIKA
19082010068

Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juli Periode
2023 pada Tanggal 13 Juli 2023

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

Dosen Pembimbing 2



Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198710152022032005

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851124 2021211 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Ida Ayu Putu Laras Chantika
NPM : 19082010068
Program Studi : Sistem Informasi

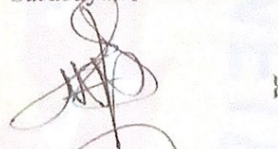
Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 13 Juli dengan judul:


**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-PEKEN SURABAYA
MENGUNAKAN DELONE AND MCLEAN INFORMATION SYSTEM
SUCCESS MODEL (ISSM)**

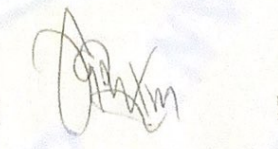
Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diizinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 18 Juli 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

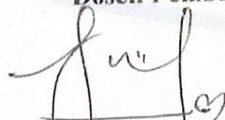
1. Tri Lathif Mardi S, S.Kom., M.T. {  }
NIP. 19890225 2021211 001

2. Dhian Satria Yudha Kartika, S.Kom.M.Kom {  }
NPT. 2011986 0522 249

3. Rizka Hadiwiyanti, S.Kom. M.Kom. {  }
NIP.19860727 2018032 001

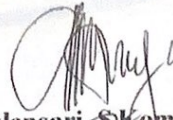
Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1



Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

Dosen Pembimbing 2



Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198710152022032005



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ida Ayu Putu Laras Chantika

NPM : 19082010068

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-PEKEN SURABAYA
MENGUNAKAN DELONE AND MCLEAN INFORMATION SYSTEM
SUCCESS MODEL (ISSM)**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 18 Juli 2023

Hormat Saya,



Ida Ayu Putu Laras Chantika
19082010068

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna E-Peken Surabaya Menggunakan Delone And Mclean *Information System Success Model* (ISSM)

Pembimbing 1 : Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing 2 : Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

Teknologi digital dalam era revolusi industri 4.0 telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk perdagangan online atau e-commerce di Indonesia. Pada tanggal 31 Oktober 2021, Pemerintah Kota (PemKot) Surabaya merilis aplikasi E-Peken sebagai langkah yang tepat untuk memudahkan warga Surabaya dalam berbelanja dan meningkatkan perekonomian kota tersebut. Namun, data menunjukkan bahwa meskipun terjadi peningkatan dalam pertumbuhan ekonomi dan penurunan tingkat pengangguran di Surabaya, peningkatan tersebut dianggap tidak signifikan, mengindikasikan kurangnya kepuasan dan penggunaan berlanjut terhadap aplikasi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi E-Peken Surabaya. Model ukur yang digunakan adalah model DeLone & Mclean yang dikembangkan oleh P.Dirgantari pada tahun 2020. Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner daring kepada 403 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna diperoleh melalui fitur-fitur yang ada dalam aplikasi E-Peken yang memberikan pengalaman memuaskan bagi pengguna dan meningkatkan perasaan senang mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai original sample sebesar 0,656 dan T-statistics sebesar 10,733. Selain itu, penting bagi pengembang aplikasi untuk terus berkomunikasi dengan pengguna, mendengarkan umpan balik mereka, dan mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Dalam kesimpulannya, perilisan aplikasi E-Peken oleh PemKot Surabaya merupakan langkah yang tepat dalam menghadapi perkembangan teknologi digital dan meningkatkan perekonomian di Surabaya. Keberhasilan aplikasi ini tergantung pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti fitur-fitur yang memuaskan dan pengalaman pengguna yang positif. Pengembang aplikasi harus terus berinovasi dan berkomunikasi dengan pengguna untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara berkelanjutan.

Kata kunci : E-commerce, kepuasan pengguna, E-Peken, Delone & Mclean ISSM, SmartPLS3.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan YME, atas limpahan rahmat dan ridhonya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang merupakan persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi S1/Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang selalu mendukung dan selalu mendoakan demi kelancaran skripsi ini, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan YME karena dengan ramat dan hidayahnya skripsi ini bisa terselesaikan,
2. Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, materi dan hiburan sehingga penulis terus semangat dan termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini,
3. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom sebagai pembimbing pertama yang telah memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi, memberikan arahan, dan memberikan solusi terbaik terhadap kesalahan yang muncul dalam penyusunan skripsi ini,
4. Ibu Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom sebagai pembimbing kedua yang telah memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi, memberikan saran, dan memberikan solusi terbaik terhadap kesalahan yang muncul dalam penyusunan skripsi ini,
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom selaku koordinator program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur,

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan,
7. Seluruh responden yang telah mengisi kuisisioner pada penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar,
8. Semua rekan-rekan SOLASIFO yang selama ini tetap kompak dan menjadikan perkuliahan ini lebih menyenangkan,
9. Pemilik NPM 20081010039 yang telah menemani, memotivasi dan memberikan dukungan penuh dalam pengerjaan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan kepada penulis dan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya disini, yang senantiasa membantu dalam berbagai hal dalam proses penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam laporan ini masih banyak kekurangan, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat ikut menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu komputer.

Surabaya, Juli 2023

Penulis,

Ida Ayu Putu Laras Chantika

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Relevansi SI	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Aplikasi Website	9
2.2 Aplikasi Mobile	10
2.3 E-Commerce & M-Commerce	11
2.3.1 E-Commerce	11
2.3.2 M-Commerce	12
2.4 Pemberdayaan Ekonomi dan Ketahanan Ekonomi Nang Suroboyo (Peken)	13
2.5 Information System Success Model Delone & McLean	16
2.6 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	19
2.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	20
2.7.1 Populasi	20

2.7.2 Sampel.....	20
2.7.3 Teknik Sampling.....	20
2.8 Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Alur Penelitian.....	25
3.2 Studi Literatur.....	25
3.3 Identifikasi Masalah.....	26
3.4 Penyusunan Model Konseptual.....	26
3.5 Penyusunan Hipotesis	27
3.5.1 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	27
3.5.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	28
3.5.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	28
3.5.4 Penggunaan (<i>Use</i>)	28
3.5.5 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	29
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.7.1 Skala Likert	32
3.8 Penyebaran Kuesioner	33
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
3.9.1 Uji Validitas	33
3.9.2 Uji Reliabilitas	33
3.10 Pengolahan dan Analisis Data.....	34
3.10.1 Analisis Deskriptif.....	34
3.10.2 Analisis Inferensial.....	35
3.11 Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	37
BAB IV	38
HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Data Demografi Responden	38
4.1.1 Jenis Kelamin.....	38
4.2 Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	41
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	41
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	43
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	45

4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel Use	47
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel User Satisfaction.....	49
4.3 Pembahasan Analisis Inferensial.....	51
4.3.1 Outer Model.....	51
4.3.1.1 Validitas Konvergen (Convergent Validity).....	51
4.3.1.2 Validitas Diskriminan.....	53
4.3.1.3 Reliabilitas	55
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	56
4.3.2.1 Hasil Uji multikolinearitas.....	56
4.3.2.2 R-square.....	56
4.3.2.3 F-square	57
4.3.3 Pengujian Hipotesis	58
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.4.1 Hubungan Information Quality Terhadap Use	62
4.4.2 Hubungan Information Quality Terhadap User Satisfaction	67
4.4.3 Hubungan Service Quality Terhadap Use	71
4.4.4 Hubungan Service Quality Terhadap User Satisfaction.....	75
4.4.5 Hubungan System Quality Terhadap Use.....	79
4.4.6 Hubungan System Quality Terhadap User Satisfaction.....	83
4.4.7 Hubungan Use Terhadap User Satisfaction.....	87
BAB V.....	92
PENUTUP.....	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 E-Commerce Activities In Indonesia (P. D. Dirgantari, et al.)	1
Gambar 1. 2 Data Perekonomian Surabaya (Diskominfo Surabaya).....	3
Gambar 2. 1 Informasi Umum	14
Gambar 2. 2 Informasi Umum	14
Gambar 2. 3 ISSM Delone & McLean (2003).....	17
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	25
Gambar 3. 2 Konseptual Model (Dirgantari et al., 2020a)	27
Gambar 3. 3 Perhitungan Responden.....	29
Gambar 4. 1 Bagan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4. 2 Bagan Pekerjaan.....	39
Gambar 4. 3 Bagan Domisili.....	40
Gambar 4. 4 Hasil Pengujian Hipotesis	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Variabel ISSM.....	18
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Penyusunan Instrumen Kuisisioner	30
Tabel 3. 2 Skala Likert	32
Tabel 4.1 Frekuensi Indikator System Quality	42
Tabel 4.2 Nilai Indikator Variabel System Quality	43
Tabel 4. 3 Frekuensi Indikator Variabel Information Quality	43
Tabel 4. 4 Nilai Indikator Variabel Information Quality	45
Tabel 4. 5 Frekuensi Indikator Variabel Service Quality	45
Tabel 4. 6 Nilai Indikator Variabel Service Quality	47
Tabel 4. 7 Frekuensi Indikator Variabel Use	47
Tabel 4. 8 Nilai Indikator Variabel Use	48
Tabel 4. 9 Frekuensi Indikator Variabel User Satisfaction	49
Tabel 4. 10 Nilai Indikator Variabel User Satisfaction.....	50
Tabel 4. 11 Outer Loading Validitas Konvergen	51
Tabel 4. 12 Average Variant Extracted (AVE).....	52
Tabel 4. 13 Nilai Cross loadings	53
Tabel 4. 14 Nilai Akar AVE	54
Tabel 4. 15 Nilai Cronbach's Alpha & Composite Reliability	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4. 17 Nilai R-Square	57
Tabel 4. 18 Nilai F-Square	57
Tabel 4. 19 Pengujian Hipotesis	59