

VALIDASI DELONE DAN MCLEAN E – COMMERCE SUCCESS

MODEL PADA APLIKASI AYO SRC TOKO

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi



Disusun Oleh:

RIFQI NAUFAL WIGUSTI

1635010059

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

S U R A B A Y A

2021

**VALIDASI DELONE DAN MCLEAN E – COMMERCE SUCCESS
MODEL PADA APLIKASI AYO SRC TOKO**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi



Disusun Oleh:
RIFOI NAUFAL WIGUSTI
1635010059

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
S U R A B A Y A
2021

SKRIPSI

VALIDASI DELONE DAN MCLEAN E – COMMERCE SUCCESS MODEL PADA APLIKASI AYO SRC TOKO

Disusun Oleh:
RIFOLNAUFAL WIGUSTI
1635010059

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 21 Juli 2021

Dosen Pembimbing :

1. 
Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 7805 07 0218 1

2. 
Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom
NIP. 19930316 201903 2 020

Dosen Penguji :

1. 
Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom
NIP.19870519 201803 1 001

2. 
Anindo Saka Fitri, S.Kom, M.Kom
NPT. 21219930325268

3. 
Dhian Satria Yudha K., S.Kom, M.Kom
NPT. 201198 60 522249

Mengetahui,

Dekan fakultas ilmu komputer

Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur



NIP. 19650731 199203 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

VALIDASI DELONE DAN MCLEAN E – COMMERCE SUCCESS MODEL PADA APLIKASI AYO SRC TOKO

Disusun Oleh:
RIFQI NAUFAL WIGUSTI
1635010059

Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan
Periode 2021 pada Tanggal 09 Juli 2021

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom

NPT. 3 7805 07 0218 1


Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom

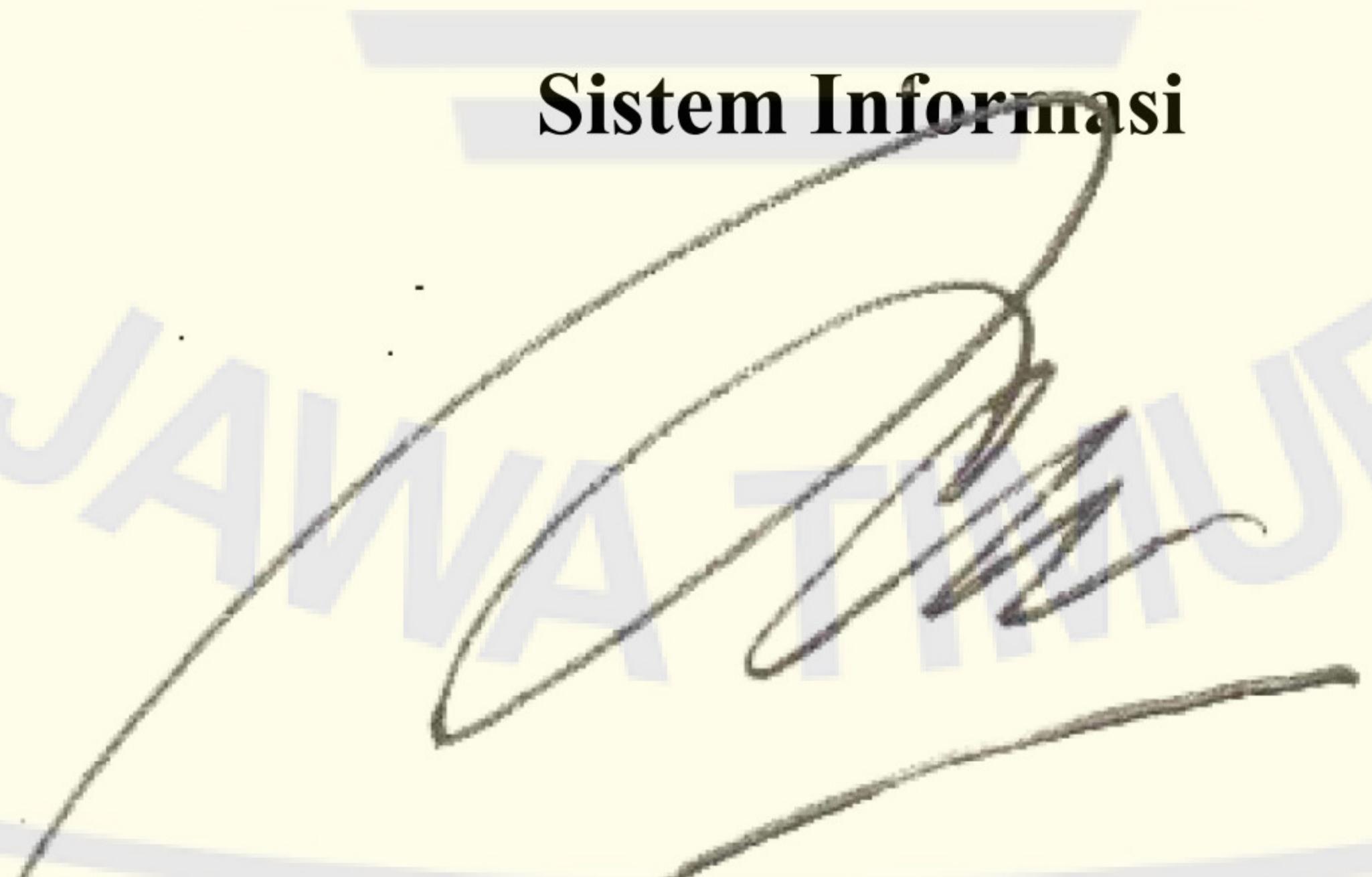
NIP. 19930316 201903 2 020

Mengetahui,

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

Koordinator Program Studi

Sistem Informasi


Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom

NPT. 3 7903 04 0197 1



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR

Jl. Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya 60294
Telp (031) 8706369, 8783189 Fax (031) 8706372 Website www.upnjatim.ac.id

KETERANGAN REVISI

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

Nama : Rifqi Naufal Wigusti

NPM : 1635010059

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 21 Juli 2021 dengan judul :

**VALIDASI DELONE DAN MCLEAN E – COMMERCE SUCCESS
MODEL PADA APLIKASI AYO SRC TOKO**

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

Surabaya, 21 Juli 2021

1. Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom
NIP. 19870519 201803 1 001

2. Anindo Saka Fitri, S.Kom, M.Kom
NPT. 21219930325268

3. Dhian Satria Yudha K., S.Kom., M.Kom
NPT. 201198 60 522249

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 7805 07 0218 1

Dosen Pembimbing 2

Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom
NIP. 19930316 20190320 20

Judul	: Validasi DeLone dan McLean E – Commerce Success Model pada Aplikasi AYO SRC Toko
Pembimbing 1	: Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom
Pembimbing 2	: Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom

ABSTRAK

Fenomena yang sering terjadi pada UKM tradisional dalam menerapkan teknologi informasi berkaitan dengan kesulitan dalam memilih pemasok (agen), kesulitan dalam memilih produk, kinerja dari pemasok yang kurang memuaskan, kesulitan dalam meningkatkan daya saing dan tidak mampunya pemasok untuk mempertahankan standart. AYO SRC Toko merupakan inovasi baru dalam pemberdayaan UKM berbasis teknologi informasi demi meningkatkan daya saing pelaku retail dengan konsep kemitraan. Pentingnya pengukuran kesuksesan sistem informasi yang berorientasi pada pelanggan diperlukan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Apabila organisasi melakukan investasi pada suatu sistem informasi, organisasi harus menunjukkan sikap yang akan berdampak pada penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat dari sistem tersebut. Oleh karena itu penting bagi sebuah organisasi untuk mengawasi dan mengukur kinerja sistem mereka

Penelitian ini menggunakan model *E – Commerce Success Model* DeLone dan McLean yang diperbarui untuk disesuaikan dengan tantangan pengukuran *e-commerce* yang baru akan tetapi model tersebut masih membutuhkan lebih banyak uji validasi. Model tersebut memiliki enam variabel pengukuran yaitu *Information Quality, System Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction* dan *Net Benefit*. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden sebagai pemilik atau pengelola toko yang telah terdaftar AYO SRC Toko di Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil analisis pengukuran, menunjukkan bahwa kesuksesan Aplikasi AYO SRC Toko sebesar 79,82% yang mana berada dalam tingkatan sukses. Serta faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi Aplikasi AYO SRC Toko adalah *Information Quality, System Quality, Service Quality, Use* dan *User Satisfaction*.

Kata Kunci : ISSM, AYO SRC Toko, E – Commerce Success Model

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Validasi E – Commerce Success Model DeLone dan McLean pada Aplikasi AYO SRC Toko” dengan tepat waktu. Tujuan dari penulisan skripsi ini guna mencapai kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Komputer bagi mahasiswa S1 Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur.

Namun, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan skripsi ini dan dapat dikatakan masih jauh dari kata sempurna, banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menyadari tanpa bantuan banyak pihak sangat sulit bagi penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayah Wismo Agustono dan Ibu Eti Murniawati yang banyak memberikan dukungan, doa dan materi sehingga penulis terus semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Kedua adik kandung penulis, Atri dan Tiwi yang telah memberikan support.
3. Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, dimana penulis telah menimba ilmu.

4. Bapak Nur Cahyo W., S.Kom., M.Kom selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom dan Ibu Eristya Maya Safitri S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing saya yang telah membimbing dengan sabar dan memberikan ilmu serta waktu sehingga penulis mendapatkan banyak pelajaran dalam penyelesaian skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
7. Untuk PT HM Sampoerna Tbk dan Bapak Haerudin yang telah memberikan pengetahuan dan kesempatan penulis untuk penelitian skripsi.
8. Kepada para responden yang terhormat, terimakasih banyak atas partisipasi yang diberikan sungguh sangat berarti bagi penulis.
9. Kepada Himpunan Kapak TYNK (Anam, Oding, Dauz, Irvan, Billy, Aji, Angga dan Triko) dan Isni, Yola, Tita, Mashita, Annisa, Gita, Revi dan Eza serta teman – teman Wolu yang selalu setia mendengarkan keluh kesah penulis, selalu memberikan bantuan, dan membantu doa untuk penulis.
10. Kepada teman – teman KKN 37 khususnya Vega, Bedu, dan Hanana yang selalu setia mendengarkan keluh kesah penulis.
11. Kepada semua teman-teman program studi Sistem Informasi yang telah turut membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.
12. Kepada teman – teman SMK Telkom Malang sebagai teman untuk berdiskusi dengan penulis.
13. Kepada kakak tingkat dan adik tingkat sebagai teman untuk berdiskusi dengan penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan ataupun nasehat yang bermanfaat bagi penulis.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih sedalam – dalamnya kepada berbagai pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya di sini, yang senantiasa membantu dalam berbagai hal dalam proses penulisan penelitian ini.

Surabaya, Juli 2020

Penulis,

Rifqi Naufal Wigusti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR TABEL.....	IX
DAFTAR GAMBAR.....	XI
BAB 1.....	1
1. 1 LATAR BELAKANG.....	1
1. 2 RUMUSAN MASALAH.....	5
1. 3 BATASAN MASALAH	5
1. 4 TUJUAN.....	6
1. 5 MANFAAT	6
1.5.1 MANFAAT TEORITIS.....	6
1.5.2 MANFAAT PRAKTIS.....	6
1. 6 RELEVANSI SI.....	7
1. 7 SISTEMATIKA PENULISAN	8
BAB 2.....	10
2. 1 BUSINESS TO BUSINESS (B2B)	10
2. 2 E – COMMERCE	10
2. 3 APLIKASI MOBILE	11
2. 4 AYO SRC TOKO.....	11

2. 5	IS SUCCESS DELONE MCLEAN 2003	14
2. 6	SEM – PARTIAL LEAST SQUARE (SEM – PLS).....	15
2. 7	PENELITIAN TERDAHULU	16
BAB 3.....		22
3. 1	STUDI LITERATUR.....	23
3. 2	IDENTIFIKASI MASALAH	23
3. 3	TUJUAN PENELITIAN.....	24
3. 4	MODEL KONSEPTUAL	24
3. 5	HIPOTESIS PENELITIAN	25
3.5.1	DEFINISI OPERASIONAL.....	26
3. 6	METODE PENGUMPULAN DATA	28
3.6.1	POPULASI.....	28
3.6.2	SAMPEL	29
3.6.3	TEKNIK SAMPLING	30
3.6.4	SKALA LIKERT	31
3. 7	PENUYUSUNAN INSTRUMENT	31
3. 8	UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS	37
3.8.1	UJI VALIDITAS	37
3.8.2	UJI RELIABILITAS	41
3. 9	PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	42
3.9.1	ANALISIS KRITERIA KESUKSESAN.....	42
3.9.2	ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF	44
3.9.3	ANALISIS INFERENSIAL.....	44
BAB 4.....		46

4. 1	DATA DEMOGRAFI RESPONDEN	46
4.1.1	USIA RESPONDEN.....	46
4.1.2	JENIS KELAMIN.....	47
4.1.3	PENGGUNA APLIKASI AYO SRC TOKO.....	47
4. 2	PENGUKURAN KESUKSESAN AYO SRC TOKO	48
4. 3	ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF.....	49
4.3.1	FREKUENSI VARIABEL INFORMATION QUALITY	49
4.3.2	FREKUENSI VARIABEL SYSTEM QUALITY	51
4.3.3	FREKUENSI VARIABEL SERVICE QUALITY	52
4.3.4	FREKUENSI VARIABEL USE.....	53
4.3.5	FREKUENSI VARIABEL USER SATISFACTION.....	54
4.3.6	FREKUENSI VARIABEL NET BENEFITS	55
4. 4	ANALISIS STATISTIK INFERENSIAL.....	56
4.4.1	OUTER MODEL	56
4.4.2	INNER MODEL.....	61
4.4.3	UJI HIPOTESIS.....	64
4. 5	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	72
4.5.1	HUBUNGAN INFORMATION QUALITY TERHADAP USE DAN USER SATISFACTION	72
4.5.2	HUBUNGAN SYSTEM QUALITY TERHADAP USE DAN USER SATISFACTION	74
4.5.3	HUBUNGAN SERVICE QUALITY TERHADAP USE DAN USER SATISFACTION	76

4.5.4 HUBUNGAN USE TERHADAP USER SATISFACTION DAN NET BENEFITS.....	79
4.5.5 HUBUNGAN USER SATISFACTION TERHADAP NET BENEFITS.....	81
4.5.6 TINGKAT KESUKSESAN AYO SRC TOKO	84
BAB 5.....	85
5. 1 KESIMPULAN.....	85
5. 2 SARAN.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 PENELITIAN TERDAHULU	16
TABEL 3.1 HIPOTESIS PENELITIAN.....	25
TABEL 3.2 DEFINISI OPERASIONAL.....	26
TABEL 3.3 SKALA LIKERT.....	31
TABEL 3.4 INDIKATOR VARIABEL.....	32
TABEL 3.5 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL INFORMATION QUALITY	38
TABEL 3.6 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL SYSTEM QUALITY.....	39
TABEL 3.7 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL SERVICE QUALITY.....	39
TABEL 3.8 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL USE.....	40
TABEL 3.9 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL USER SATISFACTION ...	40
TABEL 3.10 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL NET BENEFITS.....	41
TABEL 3.11 HASIL UJI RELIABILITAS.....	42
TABEL 3.12 TINGKAT KESUKSESAN	43
TABEL 4.1 USIA RESPONDEN	46
TABEL 4.2 PENGGUNA APLIKASI AYO SRC TOKO.....	47
TABEL 4.3 PENGUKURAN KESUKSESAN AYO SRC TOKO	48
TABEL 4.4 FREKUENSI JAWABAN VARIABEL INFORMATION QUALITY	50
TABEL 4.5 STATISTIK JAWABAN VARIABEL INFORMATION QUALITY	50

TABEL 4.6 FREKUENSI JAWABAN VARIABEL SYSTEM QUALITY	51
TABEL 4.7 STATISTIK JAWABAN VARIABEL SYSTEM QUALITY	51
TABEL 4.8 FREKUENSI JAWABAN VARIABEL SERVICE QUALITY	52
TABEL 4.9 STATISTIK JAWABAN VARIABEL SERVICE QUALITY	52
TABEL 4.10 FREKUENSI JAWABAN VARIABEL USE.....	53
TABEL 4.11 STATISTIK JAWABAN VARIABEL USE.....	53
TABEL 4.12 FREKUENSI JAWABAN VARIABEL USER SATISFACTION	54
TABEL 4.13 STATISTIK JAWABAN VARIABEL USER SATISFACTION..	54
TABEL 4.14 FREKUENSI JAWABAN VARIABEL NET BENEFITS	55
TABEL 4.15 STATISTIK JAWABAN VARIABEL NET BENEFITS.....	55
TABEL 4.16 OUTER LOADINGS	57
TABEL 4.17 INTERNAL CONSISTENT RELIABILITY	59
TABEL 4.18 NILAI AVE	60
TABEL 4.19 DISCRIMINANT VALIDITY	61
TABEL 4.20 NILAI R – SQUARE.....	62
TABEL 4.21 NILAI Q - SQUARE.....	63
TABEL 4.22 NILAI F - SQUARE.....	63
TABEL 4.23 HASIL UJI HIPOTESIS.....	65
TABEL 4.24 HASIL PENGUJIAN SPESIFIC INDIRECT EFFECTS	68

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 INFOGRAFIS APJII.....	2
GAMBAR 2.1 TAMPILAN APLIKASI AYO SRC TOKO	13
GAMBAR 2.2 ISSM DELONE DAN MCLEAN 2003.....	14
GAMBAR 3.1 METODE PENELITIAN.....	22
GAMBAR 3.2 MODEL KONSEPTUAL E - COMMERCE SUCCESS MODEL	24
GAMBAR 4.1 DEMOGRAFI JENIS KELAMIN RESPONDEN	47
GAMBAR 4.2 HASIL BOOTSAPPING SMART - PLS.....	64