

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE DI SURABAYA PADA FITUR LAYANAN PESAN ANTAR SHOPEEFOOD MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN

M. Iqbal Hafidz^{*1)}, Noerma Pudji Istyanto²⁾, dan Muhammad Nasrullah³⁾

¹⁾Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi dan Bisnis, ITTelkom Surabaya, Jl. Ketintang No.156, Surabaya, 60231, Indonesia

iqbalhafidz31@student.ittelkom-sby.ac.id

noermapudjiistyanto@ittelkom-sby.ac.id

emnasrul@ittelkom-sby.ac.id

Abstrak

Terjadinya covid-19 pada tahun 2020 menyebabkan masyarakat Indonesia mengalami Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Hal tersebut juga berakibat kesulitan masyarakat dalam berbelanja untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, salah satunya dalam membeli makanan. Pada akhirnya, masyarakat harus memiliki cara alternatif agar tetap dapat membeli makanan tanpa harus keluar rumah atau ke tempat makan maupun restoran. Kemudian, pada saat yang tepat marketplace muncul sebagai solusi atas kesulitan masyarakat yang sulit keluar rumah untuk berbelanja atau membeli makanan pada saat pandemi. Lalu, marketplace seperti Gojek dan Grab ramai digunakan oleh masyarakat di Indonesia untuk memesan makanan dan minuman, terutama ShopeeFood sebagai fitur layanan pesan antar makanan dan minuman baru. Dari hal tersebut, penelitian dilakukan untuk mengetahui seberapa kepuasan pengguna dari ShopeeFood khususnya di salah satu Kota terbesar di Indonesia yaitu Surabaya. Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode kuantitatif, yaitu sebuah metode untuk menguji suatu teori dengan meneliti hubungan antar variabel. Pada penelitian ini peneliti menggunakan kerangka Model Delone & Mclean yang memberikan pedoman terhadap teknologi sehingga dapat digunakan sebagai bahan uji kepuasan pengguna kepada suatu teknologi. Hasil penelitian ini menyimpulkan jika diperlukan tindakan perbaikan dari aspek kualitas layanan dan kualitas sistem dari sisi keandalan dan fleksibilitas sistem. Sehingga nantinya akan berdampak signifikan terhadap kepada kepuasan pengguna.

Kata kunci: *E-Commerce, ShopeeFood, DeLone & McLean*

1. Pendahuluan (Introduction)

Terjadinya *covid-19* pada tahun 2020 menyebabkan masyarakat Indonesia mengalami Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Hal tersebut juga berakibat kesulitan masyarakat dalam berbelanja untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, salah satunya dalam membeli makanan. Makanan merupakan salah satu kebutuhan utama bagi masyarakat dalam menjalankan aktifitas sehari-hari. Pada akhirnya, masyarakat harus memiliki cara alternatif agar tetap dapat membeli makanan tanpa harus keluar rumah atau ke tempat makan maupun restoran. Kemudian, pada saat yang tepat marketplace muncul sebagai solusi atas kesulitan masyarakat yang sulit keluar rumah untuk berbelanja atau membeli makanan pada saat pandemi. Lalu, marketplace seperti Gojek dan Grab ramai digunakan oleh masyarakat di Indonesia untuk memesan makanan dan minuman.

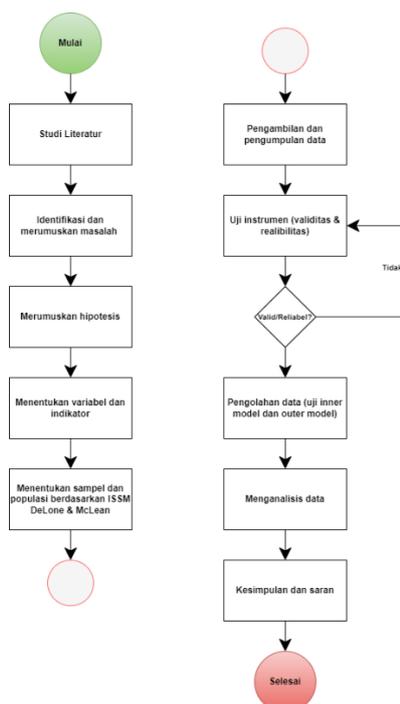
Sehingga, terjadilah fenomena atau *trend* pesan makanan atau minuman dari rumah. Berdasarkan data infografis yang diperoleh dari lembaga survey *dailysocial* dan *Populix* tahun 2020, Grab dan Gojek memiliki persaingan yang cukup ketat yaitu memperoleh persentase 49% dan 51% layanan pesan antar makanan yang dipilih oleh masyarakat. Dari hasil survey tersebut, Shopee sebagai salah satu *platform e-commerce* tiga teratas di Indonesia menganalisa persaingan yang sedang terjadi antara Grab dan Gojek yang sudah memiliki layanan pesan antar makanan sejak lama. Kemudian, Shopee menciptakan layanan

pesan antar makanan yang bernama Shopeefood. Dan hal tersebut, tentu semakin menambah persaingan layanan pesan antar makanan yang sebelumnya sudah terjadi pada Gofood dan Grabfood.

Selain itu, berdasarkan data infografis yang diperoleh dari lembaga survey *katadata*, Shopee meluncurkan Shopeefood pada platform Shopee serta merekrut pengemudi sejak tahun 2020. Dari data tersebut menyatakan bahwa Shopee benar-benar ingin bersaing dengan Grabfood dan Gofood dalam bidang layanan pesan antar makanan. Terbukti dengan data terbaru yang dilansir oleh “*Tenggara Strategics*” dan “*databooks*”, Shopeefood memiliki nilai tertinggi kedua dalam nilai transaksi layanan pesan antar makanan Indonesia yaitu senilai Rp. 26,49 triliun rupiah serta memiliki nilai tertinggi aplikasi yang banyak dimiliki konsumen Indonesia sejumlah 72% konsumen [1]. Tentu hal tersebut membuktikan bahwa Shopeefood mampu bersaing dan mengalahkan Grabfood sebagai layanan pesan antar yang lebih dulu muncul.

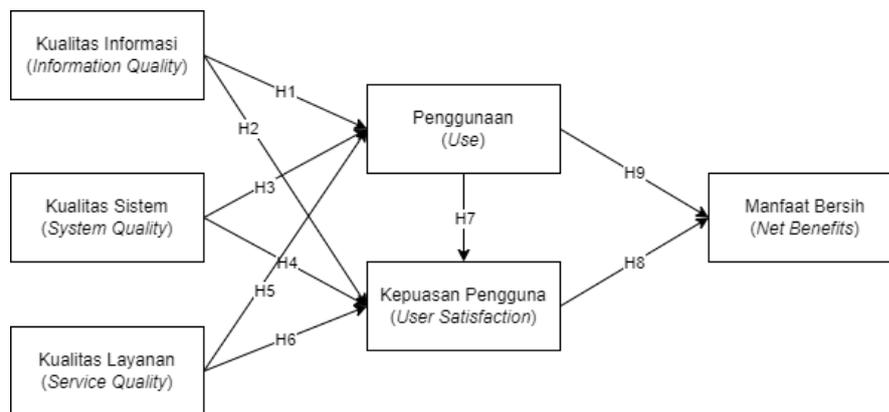
Dari permasalahan yang telah dipaparkan, peneliti sangat tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang akan menganalisis pengukuran kepuasan pengguna layanan pesan antar Shopeefood di Kota Surabaya dengan mengimplementasikan *Information System Succes Model DeLone & McLean* dengan judul penelitian “**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE DI SURABAYA PADA FITUR LAYANAN PESAN ANTAR SHOPEEFOOD MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN**”. Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kota Surabaya memiliki tujuan untuk mengetahui dari faktor apakah yang mempengaruhi pengguna layanan antar pesan Shopeefood dengan metode *Information System Succes Model DeLone & Mc Lean*. Penelitian ini juga menggunakan metode *Structural Equation Modelling (SEM)*. Metode tersebut digunakan untuk mengolah dan menguji hubungan antar variabel yang digunakan di dalam penelitian. Menurut penelitian (*D. Wintana et.al*), *Information System Succes Model DeLone & McLean* dapat menguji atau meneliti kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, manfaat bersih, serta penggunaan [2]. Sedangkan, model lain tidak memiliki aspek tersebut. Seperti halnya model *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menguji persepsi pengguna terhadap teknologi dapat mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan teknologi, tetapi tidak dapat mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem.

2. Metode Penelitian (Methods)



Gambar 1. Alur Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif diawali dengan studi literatur sebagai tahap awal. Kemudian, dilanjutkan dengan identifikasi dan merumuskan masalah serta menentukan batasan masalah. Lalu, merumuskan hipotesis sebagai bersifat dugaan sementara terhadap objek penelitian pengguna fitur layanan pesan antar ShopeeFood pada aplikasi Shopee di Kota Surabaya, dimana dari hipotesis yang diambil dalam penelitian ini didasarkan pada penggunaan variabel seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, manfaat dan kepuasan pengguna yang terdapat pada model *Delone & McLean*. Selanjutnya, menentukan sampel dan populasi berdasarkan model *Information System Succes Model DeLone & McLean*. Dilanjutkan dengan pengambilan data dan pengumpulan data. Akan tetapi, sebelum itu harus menentukan variabel dan indikator serta membuat kuisioner terlebih dahulu. Kemudian dilanjutkan pengambilan dan pengumpulan data hingga ke proses analisis data.



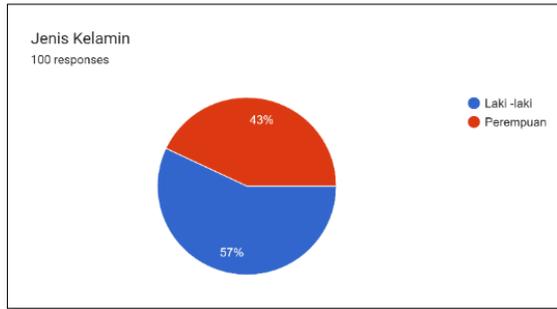
Gambar 2. Model Penelitian Delone & McLean

Metode atau model yang digunakan pada penelitian ini menggunakan model *Information System Succes Model DeLone & McLean*. Secara konseptual model menurut Awang Hendrianto, dkk (2021), model ini diimplementasikan untuk memperoleh hasil yang signifikan terhadap uji kesuksesan sistem informasi dengan menempatkan 3 variabel independen, 2 variabel mediator, dan 1 variabel dependen. Pada model ini, terdapat keilmuan sistem informasi yaitu menganalisa kualitas sistem hingga layanan yang terdapat di suatu teknologi apakah sudah sesuai dengan kesuksesan sistem informasi dan keinginan pengguna atau tidak. Konseptual model yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian [2], [3], [4], dan [5]. Didalam penelitian tersebut mengatakan jika tidak adanya pengaruh dari Manfaat Bersih (*Net Benefits*) terhadap Penggunaan (*Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dalam mengukur suatu sistem. Serta tidak digunakannya variabel Minat Penggunaan (*Intention to Use*) dikarenakan variabel tersebut bersifat alternatif.

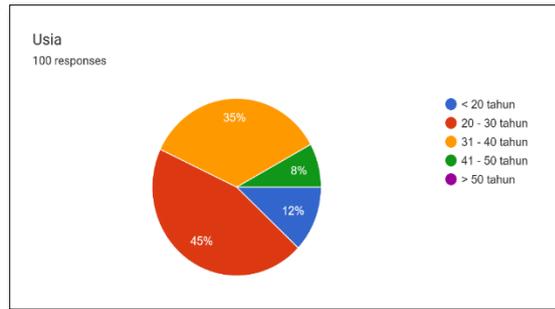
3. Hasil dan Pembahasan (Results and Discussions)

3.1 Hasil Analisis Demografis

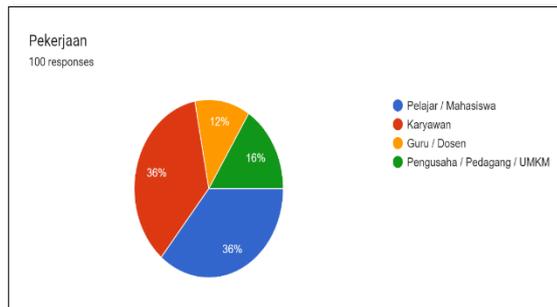
Pada tahap ini dilakukan analisis demografis dari jawaban responden terhadap pertanyaan kuisioner pada bagian profil responden dan pertanyaan umum terkait fitur layanan ShopeeFood. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui informasi demografis dari karakteristik responden dan peranan ShopeeFood. Total responden yang diperoleh dari penelitian ini sebanyak 100 data responden. Informasi demografis terdiri atas jenis kelamin, usia, pekerjaan, kecamatan domisili atau tempat tinggal, dan frekuensi penggunaan fitur ShopeeFood.



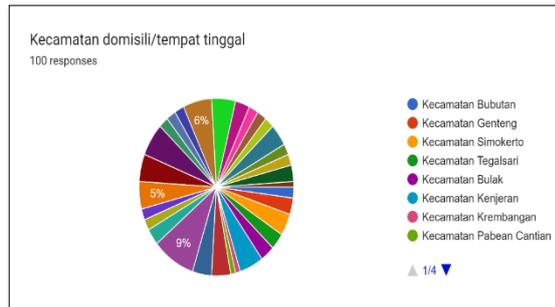
Gambar 3. Jenis Kelamin



Gambar 4. Usia



Gambar 5. Pekerjaan



Gambar 6. Kecamatan domisili atau tempat tinggal



Gambar 7. Frekuensi Penggunaan

3.2 Hasil Evaluasi Pengukuran Model

Model pengukuran (Outer Model) adalah pemodelan hubungan antara indikator dengan variabel laten atau konstraknya. Analisis outer model ini dilakukan dengan empat tahap pengujian, yaitu individual item reliability, internal consistency reliability, average variance extracted, dan discriminant validity [6], [7].

3.2.1 Uji Individual Item Reliability

Uji ini berkaitan dengan nilai standardized loading factor yang menunjukkan besarnya hubungan antara tiap indikator dengan konstraknya. Apabila nilai loading factor berada di atas 0,7, maka dikatakan valid sebagai indikator pengukur konstruk [6]–[9]. Hasil pengujian Individual Item Reliability dari penelitian ini ditunjukkan pada **Gambar 8.** berikut.

	KI	KL	KP	KS	MB	PG
(KI1)	0.533					
(KI2)	0.673					
(KI3)	0.763					
(KI4)	0.735					
(KI5)	0.789					
(KL1)		0.813				
(KL2)		0.817				
(KL3)		0.683				
(KP1)			0.877			
(KP2)			0.875			
(KS2)				0.863		
(KS3)				0.645		
(KS4)				0.843		
(KS5)				0.805		
(MB1)					0.779	
(MB2)					0.787	
(MB3)					0.785	
(PG1)						0.711
(PG2)						0.591
(PG3)						0.818
(PG4)						0.756
(KS1)				0.679		

Gambar 8. Uji Loading Factor

Dari hasil **Gambar 8.** diatas menunjukkan jika terdapat item KS1, KS3, KI1, KI2, KL3 & PG2 tidak valid karena memiliki nilai loading factor $< 0,70$. Dengan demikian, harus dilakukan penghapusan dari konstruk tersebut. Untuk hasil dari penghapusan ditampilkan sebagai berikut:

	KI	KL	KP	KS	MB	PG
(KI3)	0.726					
(KI4)	0.851					
(KI5)	0.813					
(KL1)		0.896				
(KL2)		0.905				
(KP1)			0.893			
(KP2)			0.857			
(KS2)				0.852		
(KS4)				0.873		
(KS5)				0.844		
(MB1)					0.725	
(MB2)					0.813	
(MB3)					0.819	
(PG1)						0.771
(PG3)						0.852
(PG4)						0.751

Gambar 9. Uji Loading Factor

Berdasarkan **Gambar 9.** diatas, seluruh item memiliki nilai loading factor diatas 0,70. Dengan demikian, seluruh infikator dikatakan valid untuk digunakan dalam model penelitian.

3.2.2 Uji Internal Consistency Reliability

Uji ini berkaitan dengan nilai composite reliability (CR) di mana apabila nilai tersebut berada di atas 0,7 dan Cronbach alpha di atas 0,60, maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian. Composite Reliability menggambarkan konsistensi indikator yang digunakan pada variabel [8]. Hasil pengujian Internal Consistency Reliability dari penelitian ini ditunjukkan pada **tabel 1.** berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Composite Reliability

	Cronbach's alpha	Composite reliability
KI	0.729	0.840
KL	0.767	0.896
KP	0.697	0.868
KS	0.818	0.892
MB	0.691	0.830
PG	0.704	0.835

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa seluruh nilai composite reliability berada di atas 0,7 dan Cronbach alpha diatas 0,60. Dengan demikian, seluruh variabel memenuhi syarat untuk digunakan dalam model penelitian.

3.2.3 Uji Average Variance Extracted

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran besaran keragaman indikator dari variabel laten. Uji ini berkaitan dengan nilai Average Variance Extracted (AVE) di mana apabila nilai tersebut berada pada minimal 0,5, maka menunjukkan bahwa ukuran convergent validity dikatakan baik [6], [9]. Hal tersebut berarti bahwa variabel laten atau konstruk ini dapat menjelaskan rata-rata lebih dari setengah variansi atau keragaman dari seluruh indikatornya. Hasil pengujian Average Variance Extracted dari penelitian ini ditunjukkan pada **tabel 2.** berikut.

Tabel 2. Hasil Average Variance Extracted

	Average variance extracted (AVE)
KI	0.637
KL	0.811
KP	0.766
KS	0.733
MB	0.620
PG	0.628

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa seluruh nilai AVE berada di atas 0,5. Dengan demikian, seluruh variabel memenuhi syarat untuk digunakan dalam model penelitian.

3.2.4 Uji Discriminant Validity

Uji ini terdiri atas dua tahap pemeriksaan cross loading, yaitu cross loading antar indikator dan cross loading Fornell-Lacker's [6], [7]. Tujuan dari dilakukannya pemeriksaan cross loading pada setiap indikator adalah untuk membandingkan hubungan indikator dengan konstraknya dan konstruk blok lainnya. Apabila korelasi antara indikator dengan konstraknya lebih tinggi dari korelasinya dengan konstruk yang lain, maka hal dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut lebih baik dalam memprediksi ukuran pada bloknnya dibandingkan blok yang lain [6], [7]. Pemeriksaan cross loading Fornell-Lacker's dilakukan dengan melihat nilai akar dari AVE harus lebih tinggi dibandingkan korelasi antar konstruk [6], [7].

Tabel 3. Hasil Uji Cross Loading

	KI	KL	KP	KS	MB	PG
(KI3)	0.726	0.240	0.268	0.167	0.363	0.057
(KI4)	0.851	0.319	0.562	0.366	0.189	0.150
(KI5)	0.813	0.505	0.488	0.399	0.313	0.281
(KL1)	0.387	0.896	0.330	0.552	0.289	0.420
(KL2)	0.449	0.905	0.302	0.667	0.195	0.471
(KP1)	0.556	0.257	0.893	0.293	0.412	0.367
(KP2)	0.466	0.365	0.857	0.331	0.384	0.348
(KS2)	0.327	0.603	0.318	0.852	0.191	0.511
(KS4)	0.360	0.585	0.280	0.873	0.370	0.601
(KS5)	0.391	0.555	0.317	0.844	0.060	0.518
(MB1)	0.170	0.361	0.182	0.416	0.725	0.541
(MB2)	0.315	0.174	0.406	0.098	0.813	0.204
(MB3)	0.304	0.102	0.479	0.074	0.819	0.225
(PG1)	-0.009	0.368	0.155	0.427	0.409	0.771
(PG3)	0.213	0.370	0.252	0.505	0.381	0.852
(PG4)	0.301	0.430	0.521	0.561	0.207	0.751

Berdasarkan **tabel 3**, diketahui bahwa seluruh nilai loading pada variabel laten yang dituju lebih besar dibandingkan variabel laten yang lain, seperti yang ditunjukkan pada kotak yang berwarna kuning. Dengan demikian, dikatakan bahwa tidak terdapat masalah dalam pengujian discriminant validity.

Tabel 4. Hasil Uji Fornell-Lacker's

	KI	KL	KP	KS	MB	PG
KI	0.798					
KL	0.465	0.900				
KP	0.587	0.351	0.875			
KS	0.420	0.678	0.355	0.856		
MB	0.335	0.267	0.455	0.248	0.787	
PG	0.227	0.495	0.409	0.636	0.411	0.792

Berdasarkan **tabel 4**, diketahui bahwa seluruh nilai Fornell-Larcker Criterion pada variabel laten yang dituju lebih besar dibandingkan variabel laten yang lain, seperti yang ditunjukkan pada kotak yang berwarna kuning. Dengan demikian, dikatakan bahwa tidak terdapat masalah dalam pengujian discriminant validity.

3.3 Hasil Evaluasi Struktural Model

Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan pada hasil pengukuran struktural model (inner model). Pengujian hipotesis dilakukan dengan software SmartPLS 3.0. Untuk mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis dapat dilihat pada nilai signifikansi antar konstruk, t-statistik, dan p-value. Nilai tersebut dapat dilihat dengan metode bootstrapping. Rule f-thumb yang digunakan adalah nilai t-statistik > 1,98 dengan taraf signifikansi di 0,05 dan nilai koefisien beta bernilai positif. Dengan demikian, suatu hubungan akan signifikan apabila t-statistik lebih besar dari t-tabel. Didalam pengujian ini juga terdapat sifat pengukuran reflektif yang dimana sifat pengukuran ini bertujuan mengukur antar indikator yang terdapat didalam variabel. Analisis pada struktural model ini dilakukan dengan lima tahap, yaitu pengujian path coefficient (β), coefficient of determination (R^2), t-test dengan metode bootstrapping, effect size (f^2), dan predictive relevance (Q^2).

3.3.1 Path Coefficient

Pengujian ini menjadi acuan untuk kecocokan model. Nilai path coefficient menjadi acuan untuk mengetahui besarnya pengaruh antar konstruk laten yang dapat membuktikan hipotesis relasi antar konstruk. Nilai path coefficient berada pada rentang -1 hingga +1. Apabila nilai tersebut mendekati nilai +1 atau -1, maka relasi akan semakin kuat positif. Sedangkan apabila mendekati angka 0, maka kekuatan relasi semakin lemah. Proses pengukuran path coefficient ini dilakukan dengan metode bootstrapping. Nilai signifikansi path coefficient, dapat dilihat dari nilai t-test. Critical value untuk tes tersebut adalah 1,65 (untuk taraf signifikansi 10%), 1,98 (untuk taraf signifikansi 5%), dan 2,57 (untuk taraf signifikansi 10%). Apabila menggunakan 5%, maka nilai t-statistik $\geq 1,98$ sehingga dapat dikatakan relasi antar konstruk adalah signifikan. Sedangkan pvalues berguna untuk mengetahui probabilitas kekuatan dari bukti untuk menolak atau menerima hipotesis. Nilai P-Values ≤ 0.05 mengindikasikan kuat untuk menolak H0 tetapi nilai P-Values > 0.05 mengindikasikan lemah untuk menolak H0 [9] [7].

Tabel 5. Hasil Uji Path Coefficient

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values
KI -> KP	0.553	5.659	0.000
KI -> PG	-0.080	0.961	0.337
KL -> KP	-0.022	0.207	0.836
KL -> PG	0.145	1.105	0.269
KP -> MB	0.345	1.807	0.071
KS -> KP	-0.083	0.634	0.526
KS -> PG	0.571	4.706	0.000
PG -> KP	0.347	3.285	0.001
PG -> MB	0.270	1.217	0.223

Berdasarkan **tabel 5.** di atas, interpretasi yang didapat terkait pengaruh pengaruh variabel independent pada variabel dependen dan pengaruh antar variabel dependen sekaligus menjawab hipotesis yang ada di dalam penelitian. Dapat dilihat bahwa variabel yang memiliki hubungan signifikan adalah kualitas informasi (KI) terhadap kepuasan pengguna (KP), kualitas sistem (KS) terhadap penggunaan (PG), dan penggunaan (PG) terhadap kepuasan pengguna (KP).

3.3.2 Coefficient of Determination (R²)

Pengujian ini digunakan untuk mengukur kualitas model dan menunjukkan besaran pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Pengujian ini juga dapat menjelaskan varian dari target endogenous variabel atau variabel yang dianggap dipengaruhi oleh variabel lain dalam model. Ukuran dari nilai ini adalah diatas 0,67 berarti kuat, sekitar diatas 0,33 berarti moderat, dan diatas 0,19 atau di bawahnya yang berarti tingkat varian yang lemah [6], [8].

Tabel 6. Hasil Uji R-Square

	R-square	R-square adjusted
KP	0.429	0.405
MB	0.268	0.253
PG	0.417	0.399

3.3.3 T-Test

Pengujian ini menggunakan metode bootstrapping dengan tingkat signifikansi 5% untuk menguji hipotesis pada penelitian. Hipotesis diterima apabila nilai t-test lebih besar dari 1,98 [6], [8].

Tabel 7. Hasil Uji T-Statistik

	Original sample (O)	T - Test	P values
KI -> KP	0.553	5.659	0.000
KI -> PG	-0.080	0.961	0.337
KL -> KP	-0.022	0.207	0.836
KL -> PG	0.145	1.105	0.269
KP -> MB	0.345	1.807	0.071
KS -> KP	-0.083	0.634	0.526
KS -> PG	0.571	4.706	0.000
PG -> KP	0.347	3.285	0.001
PG -> MB	0.270	1.217	0.223

3.3.4 Effect size (f^2)

Pengujian ini dilakukan untuk memprediksi pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen di dalam model. Ambang batas pada pengujian ini yaitu dengan nilai sekitar 0,02 berarti pengaruh yang kecil, 0,15 berarti menengah, dan 0,35 berarti besar [8].

	KI	KL	KP	KS	MB	PG
KI			0.405			0.008
KL			0.000			0.018
KP					0.135	
KS			0.005			0.295
MB						
PG			0.123		0.083	

Gambar 10. Uji F Square

Gambar 10. adalah hasil dari pengujian f^2 terhadap 9 jalur. Dua jalur memiliki pengaruh yang besar, yaitu KI → KP dan KS → PG. Sedangkan yang menengah yaitu KP → KM, PG → KP, dan PG → MB. Kemudian yang lainnya memiliki nilai pengaruh yang kecil.

3.3.5 Predictive Relevance (Q^2)

Pengujian ini berguna untuk mengetahui kecocokan relevansi model secara struktural. Pengujian ini dilakukan metode blindfolding untuk mengetahui kapabilitas prediksi untuk setiap variabel endogen. Apabila nilai $Q^2 > 0$, maka menunjukkan bahwa variabel eksogen memiliki relevansi prediksi yang kuat untuk variabel endogen. Namun apabila $Q^2 < 0$, maka variabel eksogen dikatakan lemah dalam memprediksi variabel endogen yang dituju. Kategori nilai pada pengukuran ini yaitu 0,02 (kecil), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar) [8], [9].

Tabel 8. Hasil Uji Q-Square

	SSO	SSE	$Q^2(=1-SSE/SSO)$
Penggunaan	300.000	228.778	0.237
Manfaat Bersih	300.000	261.257	0.129
Kepuasan Pengguna	200.000	145.595	0.282

Berdasarkan **tabel 4.8** atau hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa variabel endogen Penggunaan termasuk dalam kategori prediction relevance sedang, Manfaat bersih termasuk dalam kategori prediction relevance kecil, dan Kepuasan pengguna termasuk dalam kategori prediction relevance sedang.

4. Pembahasan

Pengujian hipotesis menunjukkan H1 **didukung**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [3][10][11] yang menyatakan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan kualitas informasi yang baik dari ketepatan waktu, akurasi, dan keamanan dapat memenuhi atau berpengaruh besar kepada kepuasan pengguna dari kunjungan secara berulang dan pembelian secara berulang pada fitur layanan Shopeefood. Serta dari jawaban responden dapat diidentifikasi jika ketidaksesuaian akurasi tidak mempengaruhi nilai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengujian hipotesis menunjukkan H2 **tidak didukung**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [11][12][13] yang menyatakan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Hal ini disebabkan kualitas informasi dari ketepatan waktu dan keamanan sudah sesuai atau sudah baik akan tetapi dari akurasi masih belum memenuhi atau berpengaruh dalam penggunaan. Dapat diidentifikasi dari jawaban responden yang menjawab tidak sesuai dapat berpengaruh terhadap penggunaan fitur

layanan Shopeefood. Pengujian hipotesis menunjukkan H3 **tidak didukung**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [4][14] yang menyatakan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan jika kualitas layanan dari jaminan dan kepedulian sudah cukup baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dari pembelian ulang. Akan tetapi, tidak didukung atau tidak berpengaruh terhadap kunjungan ulang dari kepuasan pengguna. Serta dari jawaban responden dapat diidentifikasi dari jawaban responden terdapat ketidaksesuaian dan keraguan pada kunjungan ulang. Sehingga kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada pengguna fitur layanan Shopeefood. Pengujian hipotesis menunjukkan H4 **tidak didukung**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [13][12][11] yang menyatakan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Hal ini disebabkan jika kualitas layanan dari segi jaminan dan kepedulian dan penggunaan dari segi frekuensi penggunaan, niat menggunakan kembali, dan ketelitian penggunaan cukup baik dari jawaban responden. Akan tetapi, hal tersebut tidak berpengaruh signifikan dikarenakan identifikasi dari jawaban responden terdapat keraguan dari kualitas layanan maupun penggunaan sehingga berpengaruh terhadap hasil antar hubungan dari kualitas layanan dan penggunaan fitur layanan Shopeefood. Pengujian hipotesis menunjukkan H5 **tidak didukung**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [11] yang menyatakan kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih. Hal ini disebabkan kepuasan pengguna dari pembelian ulang cukup baik, akan tetapi dari kunjungan ulang tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih. Dapat diidentifikasi dari jawaban responden, kunjungan ulang terdapat keraguan dari responden, serta dari segi hemat waktu dan hemat biaya dari manfaat bersih juga terdapat keraguan dari responden. Sehingga tidak berpengaruhnya kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Pengujian hipotesis menunjukkan H6 **tidak didukung**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [14][15][16][2] yang menyatakan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan kualitas sistem dari keandalan, fleksibilitas, dan kemudahan mempelajari sudah baik atau sesuai tetapi tidak cukup untuk mempengaruhi kepuasan pengguna dikarenakan dari kunjungan ulang masih terdapat keraguan dari responden. Meskipun dari pembelian ulang dari jawaban responden sesuai atau cukup baik. Pengujian hipotesis menunjukkan H7 **didukung**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [14][13][3] yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan. Hal ini disebabkan kualitas sistem dari keandalan, fleksibilitas, dan kemudahan mempelajari sudah baik sehingga berpengaruh terhadap penggunaan dari frekuensi penggunaan, niat menggunakan kembali, dan ketelitian penggunaan cukup baik dari jawaban responden atau pengguna fitur layanan Shopeefood. Sehingga dari hal tersebut kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Pengujian hipotesis menunjukkan H8 **didukung**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [14][4][13] yang menyatakan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan penggunaan dari frekuensi penggunaan, niat menggunakan kembali, dan ketelitian penggunaan cukup baik dari jawaban responden sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dari pembelian berulang dan kunjungan ulang terhadap pengguna fitur layanan Shopeefood. Sehingga dari hal tersebut penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengujian hipotesis menunjukkan H8 **didukung**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [14][4][13] yang menyatakan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan penggunaan dari frekuensi penggunaan, niat menggunakan kembali, dan ketelitian penggunaan cukup baik dari jawaban responden sehingga

berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dari pembelian berulang dan kunjungan ulang terhadap pengguna fitur layanan Shopeefood. Sehingga dari hal tersebut penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

5. Kesimpulan (Conclusion)

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian ini, maka dapat disimpulkan jika Variabel yang berpengaruh positif signifikan ialah variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem terhadap penggunaan, dan penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dikarenakan kualitas informasi yang baik dapat memenuhi aspek ketepatan waktu dari sistem yang dapat memberikan informasi secara up to date atau dapat update informasi secara tepat waktu sesuai dengan kebutuhan pengguna, akurasi dalam penyampaian informasi dalam sistem yang akurat atau *real time* sesuai dengan kondisi di lapangan, serta keamanan informasi saat pengguna berkomunikasi dengan driver pengantar makanan atau minuman dapat terjaga privasinya. Variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan. Hal tersebut dikarenakan kualitas sistem yang bagus dapat memenuhi aspek keandalan dari sistem yang dapat di akses setiap saat ketika pengguna setiap saat ingin menggunakan Shopeefood, fleksibilitas dari sistem saat menggunakan Shopeefood di web PC ataupun di *mobile apps*, dan kemudahan pengguna saat mempelajari fitur Shopeefood pada pengguna yang baru menggunakan Shopeefood. Variabel penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dikarenakan faktor penggunaan dari indikator frekuensi pengguna dalam menggunakan Shopeefood tergolong banyak yang sering menggunakan, sifat pengguna dalam menggunakan Shopeefood sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pengguna, dan niat pengguna dalam menggunakan kembali fitur layanan Shopeefood. Sehingga mempengaruhi penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Serta dapat disimpulkan jika variabel kualitas layanan dan kualitas sistem belum atau tidak berpengaruh secara signifikan. Hal tersebut dikarenakan kualitas layanan yang baik harus memenuhi aspek jaminan dari Shopeefood ketika pengguna memesan makanan atau minuman di Shopeefood dapat menjamin pesanan akan sampai tujuan sesuai dengan pesanan dan layanan dari aplikasi maupun driver dapat memenuhi kebutuhan pengguna, baik itu dari aplikasi dalam memberikan diskon yang sesuai dengan kebutuhan pengguna serta pelayanan yang baik dari driver saat mengantarkan pesanan juga dapat pengaruh dari fitur Shopeefood. Solusinya adalah perlunya tindakan perbaikan dengan cara mengembangkan aspek layanan dan juga sistem dari sisi keandalan sistem yang dapat di akses kapanpun, baik itu kondisi ketika di malam hari dan fleksibilitas sistem yang mampu mengakses Shopeefood di web PC dengan lancar tanpa ada kendala seperti kesulitan pemesanan atau *bug* dari sistem.

Ucapan Terima Kasih (Acknowledgement)

Pada bagian ini, penulis dapat memberikan ucapan terima kasih kepada pembimbing dan juga teman-teman yang sudah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] T. Strategics, "Riset Tenggara Strategics : Pasca-Pandemi , Permintaan Layanan Pesan Antar Makanan Tetap Tinggi," no. 2021, pp. 2021–2023, 2022.
- [2] D. WINTANA, D. Pribadi, and Y. Farlina, "Implementasi Model Delone and McLean Pada Analisis Google Classroom Sebagai Media Pembelajaran Daring Saat Pandemi Covid-19," *Swabumi*, vol. 9, no. 2, pp. 109–118, 2021, doi: 10.31294/swabumi.v9i2.11227.
- [3] D. Pertiwi, F. R. Sejati, and S. Prasetianingrum, "Analisis Kesuksesan Sistem E-Commerce Yang Berpartisipasi Pada Harbolnas," *JIMFE (Jurnal Ilm. Manaj. Fak. Ekon.,* vol. 6, no. 2, p. Inpress, 2020, doi: 10.34203/jimfe.v6i2.2610.
- [4] D. D. Mclean and H. Tanuwijaya, "Evaluasi Tingkat Kesuksesan Penerapan Aplikasi Hybrid Learning Perguruan Tinggi Menggunakan Model," *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol.

- 0893, 2022.
- [5] W. Nicola, T. Lathif, M. Suryanto, and A. Faroqi, “DeLone and McLean Sebagai Model Pengukuran Layanan Informasi Tanggap Covid-19,” *J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 19, 2022.
- [6] S. Setiawan, “Software SMART-PLS,” *Smart Pls* 3, 2021.
- [7] D. J. Ketchen, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling*, vol. 46, no. 1–2. 2013.
- [8] M. Gutterres, A. Dettmer, L. A. Amaral, F. R. Souza, and M. F. De Sousa, *Handbook of Structural Equation Modelling*. 2009.
- [9] M. . Rahmad Solling Hamid, S.E., M.M dan Dr. Suhardi M Anwar, Drs., *Structural Equation Modelling (SEM)*, vol. 4, no. 1. 2019.
- [10] D. Kairupan, R. Badrudin, and Y. A. Dodo, “Study on the Development and Use of E-commerce in the Special Region of Yogyakarta with De Lone and Mc. Lean IS Success Model,” *Kinerja*, vol. 26, no. 2, pp. 179–194, 2022, doi: 10.24002/kinerja.v26i2.5505.
- [11] F. Sapty Rahayu, R. Apriliyanto, and Y. Sigit Purnomo Wuryo Putro, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean,” *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 1, no. 1, pp. 34–46, 2018, doi: 10.24002/ijis.v1i1.1704.
- [12] D. Wulandari, A. Setyanto, A. Nasiri, and K. Kunci, “Analisis Keberhasilan Sistem Informasi PMB AMIKOM YOGYAKARTA Dengan Metode THE UPDATED Delone & McLean IS SUCCESS MODEL Abstraksi Keywords : Pendahuluan Tinjauan Pustaka,” *Inf. Technol. J.*, vol. 1, no. 3, pp. 1–5, 2019.
- [13] J. Informatika *et al.*, “Model Delone Dan Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan Pada Aplikasi PeduliLindungi Dimasa Pandemi Covid-19 Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM),” *J. Inform. Dan Rekayasa Komput.*, vol. 2, no. September, pp. 207–215, 2022.
- [14] A. A. Miftah Muhammad, “Evaluasi Faktor-Faktor Sukses Sistem Informasi Rumah Sakit Pada Rumah Sakit XYZ Menggunakan Model Delone & McLean,” *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 5, no. September, pp. 168–177, 2020.
- [15] W. Dari and L. I. Prahartiwi, “Consumer Satisfaction of Sorabel Applications Using the Delone and Mclean Method,” *PIKSEL Penelit. Ilmu Komput. Sist. Embed. Log.*, vol. 8, no. 1, pp. 21–30, 2020, doi: 10.33558/piksel.v8i1.2016.
- [16] A. Mubarak, N. T. Aprilia, and S. Susanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Google-Forms Sebagai Media Survey Online Menggunakan Delone & Mclean,” *J. Inform.*, vol. 7, no. 2, pp. 192–198, 2020, doi: 10.31294/ji.v7i2.7967.