

ABSTRAK

Shopee merupakan salah satu *marketplace* atau aplikasi jual beli yang ada di Indonesia dengan jumlah pengguna tertinggi di tahun 2020/2021. Shopee menempati posisi pertama di Google Playstore berdasarkan jumlah orang yang *men-download*.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara *e-service quality satisfaction* terhadap aplikasi shopee yang akan berhubungan dengan *information system (IS) success model*. Menurut Bandiyono dan Mutaqqin (2020) penelitian ini dilakukan untuk memeriksa faktor kepuasan dari sistem *E-Commerce*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode analisis multivariate dalam pengolahan datanya dibantu SmartPLS 3.2.9. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak dari dimensi *user satisfaction* terhadap aplikasi Shopee. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert dengan jumlah responden sebanyak 395 orang.

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan secara *direct* menggunakan SmartPLS dengan proses *bootstrapping one-tailed* untuk mengetahui pengaruh langsung antar variabel. Serta dilakukan *Importance and Performance Matrix Analysis* (IPMA) untuk menarik kesimpulan mengenai yang harus diprioritaskan.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah variabel *system quality* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *perceived usefulness*, *Information quality* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *compatibility*, *information quality* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *perceived usefulness*, *information quality* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *compatibility*, *system quality* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *user satisfaction*, *service quality* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *user satisfaction*, dan *compatibility of use* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *user satisfaction* ditolak, sedangkan variabel *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived ease of use*, *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*, *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*, *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *compatibility*, *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *compatibility*, *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*, *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*, *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* dan diterima. Disarankan untuk perusahaan *e-commerce* Shopee agar mempertahankan *service quality*, menjaga sistem Shopee agar bekerja dengan baik, dan segera memperbaiki jika terdapat kesalahan sistem. Hal tersebut dapat dilakukan agar Shopee dapat mencapai *user satisfaction* dari para penggunanya.

Kata Kunci: *E-service quality, Information System (IS) success model, PLS-SEM satisfaction, Shopee, Statistical Product and Service Solution (SPSS), User Satisfaction*