

THE EFFECT OF PRICE, SERVICE QUALITY, and SYSTEM QUALITY ON E-COMMERCE SYSTEM USER SATISFACTION

By Tasya Shabira Ramadhan Febriandi

Abstract

Online-based trading (electronic commerce or e-commerce) is the activity of selling, buying, and marketing of goods or services through an electronic system. There has been an increase in business actors who switch and develop their businesses through electronic systems accompanied by an increase in requests for purchases through e-commerce. However, there are several main problems related to the use of e-commerce including competition between sellers, financing problems, internet connection speed, taxes, personal data protection, and so on. This research is a quantitative study that aims to determine the effect of price, service quality, and system quality on e-commerce system user satisfaction. The sample or respondents in this study totaled 77 respondents. The samples used in this study were buyers and sellers or users of the e-commerce system. The analysis technique used in this study uses SmartPLS with a significance value of 5%. The results of this study indicate that price, service quality, and system quality have a significant effect on the satisfaction of e-commerce system users. This research can be a focus for entrepreneurs and e-commerce users to be able to pay attention to aspects of price, service quality, and system quality as an influence on the satisfaction of e-commerce system users.

Key Word: *Price, Service Quality, System Quality, and Influence on the satisfaction of e-commerce system users.*

PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *E-COMMERCE*

Oleh Tasya Shabira Ramadhan Febriandi

Abstrak

Perdagangan berbasis online (*electronic commerce* atau *e-commerce*) adalah penjualan, pembelian, dan pemasaran barang atau jasa melalui *electronic system*. Telah terjadi peningkatan pelaku usaha yang beralih dan mengembangkan usahanya melalui *electronic system* disertai dengan meningkatnya minat pembelian melalui *e-commerce*. Namun terjadi beberapa masalah utama terkait penggunaan *e-commerce* diantaranya adalah persaingan antar penjual, masalah pembiayaan, kecepatan koneksi internet, pajak, perlindungan data pribadi, dan lain sebagainya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan mengetahui pengaruh dari harga, kualitas layanan, dan kualitas sistem terhadap kepuasan penggunaan sistem *e-commerce*. Sampel atau responden dalam penelitian ini berjumlah 77 responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pembeli dan penjual atau para pengguna sistem *e-commerce*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS dengan nilai signifikansi 5%. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa harga, kualitas layanan, dan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan sistem *e-commerce*. Penelitian ini dapat menjadi fokus bagi para wirausahawan serta pengguna *e-commerce* untuk dapat memperhatikan aspek harga, kualitas layanan, serta kualitas sistem sebagai pengaruh atas kepuasan pengguna sistem *e-commerce*.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kepuasan Penggunaan Sistem *E-commerce*