



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

SKRIPSI

TASYA SHABIRA RAMADHAN FEBRIANDI 1910112157

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk oleh telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Tasya Shabira Ramadhan Febriandi

NIM : 1910112125

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 20 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Tasya Shabira Ramadhan F)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tasya Shabira Ramadhan Febriandi
NIM : 1910112157
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Serta Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan
Penggunaan Sistem *E-commerce***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 20 Juni 2023

Yang menyatakan



(Tasya Shabira Ramadhan F)

PENGESAHAN

SKRIPSI

**Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna
Sistem E-commerce.**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Tasya Shabira Ramadhan F 1910112157

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 24 Juni 2023
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Praptiningsih, S.E., M.M
Ketua Penguji



Andy Setiawan, S. Pd, M.Ak
Penguji I



Akhmad Saefani S.E., M.Si, CMA, CBV
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, S.E., MM.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Andy Setiawan, S. Pd. M. Ak
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 12 Juli 2023

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*

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.feb.uprvj.ac.id, e-mail: febuprvj@uprvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023

Hari Sabtu, tanggal 24 Juni 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Tasya Shabira Ramadhan Febiandi
NIM : 1910112157
Program Studi : Akuntansi S-1

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :
Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-commerce

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus *)*

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prapitningsih, S.E., MM	Ketua Penguji	1.
2	Andy Setiawan, S. Pd, MAk	Anggota I	2.
3	Akhmad Sachani S.E., M.Si, CMA, CBV	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 12 Juli 2023
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprosdi Akuntansi S1

Andy Setiawan, S.Pd, MAk

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Kualita Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-commerce*”.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang selalu memberikan dukungan serta bantuannya selama penulis menyusun skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Akhmad Saebani selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan dan masukannya selama ini, Bu Praptiningsih dan Bapak Andy Setiawan selaku Ketua Penguji dan Penguji 1 sekaligus selaku Kepala Program Studi S1 Akuntansi.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, Bapak Fajar Febriandi dan Ibu Emilda, Paquita Petrina Febriandi selaku adik, dan juga kepada keluarga besar saya atas segala dukungan yang diberikan. Sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Selain itu, penulis juga berterima kasih kepada teman-teman dekat penulis Rania Azzahra, Hana nur Hanifah, Zahra Kaltsum, Anzalna Khalda, Qori Aini, Yessy Debila, Alsyahrani Raditya, Della Regina, Nindya Permatasania, Rifdah Khairunissa, Danisha dan teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu membantu, mendukung, serta memberikan motivasi penulis selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini. Serta kepada seluruh dosen dan keluarga besar S1 Akuntansi yang telah memberikan banyak pelajaran dan ilmu selama penulis berada di dunia perkuliahan. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak luput dari kesalahan. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang membacanya.

Jakarta, 12 Juli 2023

Tasya Shabira Ramadhan Febriandi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
<i>Abstract</i>	v
Abstrak	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 Landasan Teori.....	8
II.1.1 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	8
II.1.2 <i>Technology of Acceptance Model (TAM)</i>	8
II.1.3 Teori <i>Perceived Usefulness</i>	9
II.1.4 Sistem Informasi Akuntansi.....	10
II.1.5 Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-commerce</i>	11
II.1.6 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem <i>e-commerce</i>	13
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	17
II.3 Model Penelitian.....	22
II.4 Hipotesis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN.....	25
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
III.1.1 Definisi Operasional.....	25
III.1.2 Pengukuran variabel.....	26
III.2 Populasi dan Sampel.....	26
III.2.1 Populasi.....	26
III.2.2 Sampel.....	26
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
III.3.1 Jenis Data.....	27
III.3.2 Sumber Data.....	27
III.3.3 Pengumpulan Data.....	27
III.4 Teknik Analisis.....	28
III.4.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	28
III.4.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	31
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	31
IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	33
IV.2.1 Deskripsi Data Penelitian Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-commerce</i> ...	33
IV.2.2 Deskripsi Data Penelitian Harga.....	34
IV.2.3 Deskripsi Data Penelitian Kualitas Layanan.....	35
IV.2.4 Deskripsi Data Penelitian Kualitas Sistem.....	36
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	38
IV.3.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	38
IV.3.2 Model Pengukuran <i>Outer Model</i>	38
IV.3.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	41
IV.4 Pembahasan.....	43
IV.4.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-commerce</i> ...	43
IV.4.2 Pengaruh kuliatas layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-commerce</i>	44

IV.4.3	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem <i>E-commerce</i>	46
IV.5	Keterbatasan Penelitian.....	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		48
V.1	Simpulan.....	48
V.2	Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....		50
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya.....	20
Tabel 2. Pengukuran Variabel.....	26
Tabel 3. Skala Ordinal.....	28
Tabel 4. Responden.....	31
Tabel 5. Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata – Rata Kepuasan Penggunaan Sistem <i>E-commerce</i>	33
Tabel 6. Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata – Rata Harga.....	35
Tabel 7. Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata – Rata Kualitas Layanan.....	35
Tabel 8. Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata – Rata Kualitas Sistem.....	37
Tabel 9. Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata – Rata Kualitas Sistem.....	38
Tabel 10. Tabel Outer Loading.....	39
Tabel 11. Tabel <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	39
Tabel 12. Tabel Validitas Diskriminan.....	40
Tabel 13. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	41
Tabel 14. Hasil Uji R-Square.....	42
Tabel 15. Hasil Uji Hipotesis.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proyeksi Penjualan E-Commerce di Asia Tenggara pada 2021.....	2
Gambar 2. Situs E-Commerce dengan Jumlah Pengunjung Terbanyak di Indonesia (Kuartal I 2022).....	3
Gambar 3 <i>Model of Theory of Reasoned Action</i> (TRA).....	8
Gambar 4. Kerangka Pemikiran.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-commerce</i> (Y).....	63
Lampiran 3. Hasil Uji.....	71