



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

SKRIPSI

RIZKA AMI NURRACHIM 2010112038

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2023**



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

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi**

RIZKA AMI NURRACHIM 2010112038

**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 telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rizka Ami Nurrachim

NIM.: 2010112038

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

Jakarta, 30 Desember 2023

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a pink QR code watermark. The watermark contains the text 'MERAI' and '10.000'.

Rizka Ami Nurrachim



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.upnvj.ac.id, e-mail: febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

Hari ini Selasa, tanggal 11 Januari 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Rizka Ami Nurrachim
NIM : 2010112038
Program Studi : Akuntansi S-1

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :

**" PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN FITUR
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
E-COMMERCE "**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Agus Maulana, S.Pd., M.S.Ak	Ketua Penguji	1.
2	Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak	Anggota I	2.
3	Akhmad Saebani, SE, M.Si, CMA, CBV	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

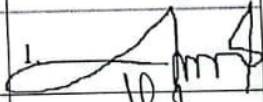


Jakarta, Januari 2024
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprodik Akuntansi S1

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak


LEMBAR PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024

1. Nama Mahasiswa : Rizka Ami Nurrachim
2. NIM : 2010112038
3. Judul Skripsi : "PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-COMMERCE"
4. Pembimbing : Akhmad Saebani, SE, M.Si, CMA, CBV
5. Hari/Tanggal Ujian : Kamis, 11 Januari 2024

Telah di Perbaiki Sesuai Lembar Perbaikan / Tabulasi Revisi

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Agus Maulana, S.Pd., M.S.Ak	Ketua Penguji	
2	Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak	Anggota I	
3	Akhmad Saebani, SE, M.Si, CMA, CBV	Anggota II**)	

Jakarta, Januari 2024
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprodikumsansi S1


Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

SKRIPSI

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

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Rizka Ami Nurrachim 2010112038

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 11 Januari 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

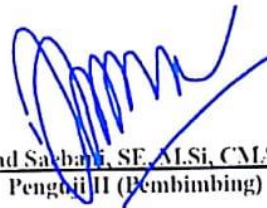


Agus Maulana, S.Pd., M.S.Ak

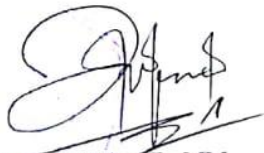
Ketua Penguji



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



Akhmad Saibani, SE, M.Si, CMA, CBV
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE., MM.

Dekan



Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 16 Januari 2024

**PERNYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Rizka Ami Nurrachim

NIM. : 2010112038

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 Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya yang berjudul :
Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna *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 : 30 Desember 2023

Yang menyatakan,

The image shows a handwritten signature in black ink over a pink QR code. To the right of the QR code is a circular stamp with the Garuda Pancasila emblem and the text 'REKORSA EKSTRINIK' and 'SERUPAN BUKU BUKAH'.

Rizka Ami Nurrachim

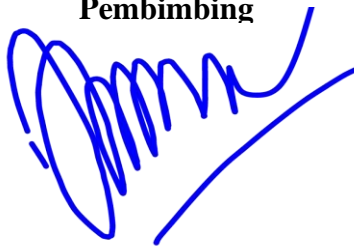
USULAN PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM KOMERSIAL ELEKTRONIK

Dipersiapkan dan disusun oleh

Rizka Ami Nurrachim 2010112038

Pembimbing



Akhmad Saebani, SE, M.Si, CMA, CBV

Jakarta, 30 September 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

***The Effect of System Quality, Service Quality, and Ease of Use on
User Satisfaction of Accounting Information Systems***

By Rizka Ami Nurrachim

Abstract

This research aims to determine the influence of system quality, information quality, and service features on accounting information system user satisfaction. The population of this research is e-commerce users such as Tokopedia, Lazada, and Shopee. This research used an accidental sampling technique and obtained 75 e-commerce users as respondents. This type of research is quantitative research. The hypothesis was tested using Stata 12 software with the random sampling method. The test results show that system quality and information quality have no effect on the quality of the information system. Meanwhile, service features have a significant positive effect on user satisfaction of accounting information systems.

Keywords: *User Satisfaction, System Quality, Information Quality, and Service Features*

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Oleh Rizka Ami Nurrachim

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan fitur layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Populasi penelitian ini adalah pengguna *e-commerce* seperti Tokopedia, Lazada, dan Shopee. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dan memperoleh 75 pengguna *e-commerce* sebagai responden, jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Hipotesis diuji menggunakan software Stata 12 dengan metode random sampling. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem, dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi. Sedangkan fitur layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Fitur Layanan

PRAKATA

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang dilaksanakan sejak bulan Agustus 2023 sampai dengan Desember 2023 dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”.

Selama proses penyusunan skripsi ini peneliti menyadari banyaknya kekurangan dan hambatan dalam berbagai hal, namun berkat adanya arahan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga masalah tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Akhmad Saebani, SE, M.Si, CMA, CBV selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, arahan, dukungan serta motivasi selama proses pengerjaan skripsi. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta kepada seluruh dosen UPN Veteran Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa pembelajaran.

Selanjutnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada Mama Aam Amirah dan Adik Lukman Ami Nurrachim yang telah memberikan banyak dukungan serta doa, baik secara moril ataupun materil dan turut memotivasi dan mendoakan penulis dalam pengerjaan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada para sahabat Galuh, Rani, Feisyah, Naura, Zella, Frisca, Dinayah, dan Salsa. Tidak lupa juga teman – teman seperjuangan skripsi yaitu Farah, Vanesa, Indra, Valenchia, Nandita, dan Syifa yang selalu bersedia membagi pengetahuannya dalam berdiskusi serta berbagi keluh kesah selama beberapa bulan terakhir. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis ucapkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan semangat kepada penulis selama proses pengerjaan dan menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih kepada NETFLIX atas karyanya yang telah menemani penulis dan membangkitkan semangat saat proses pengerjaan skripsi ini. Dan yang terakhir, kepada diri penulis yang telah berjuang menyelesaikan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna akibat kurangnya ilmu dan pengetahuan. Namun, penulis berharap penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak

Jakarta, 30 Desember 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'RAN'.

Rizka Ami Nurrachim

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak.....	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Information System Succes Model DeLone & McLean.....	8
2.1.3 Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem.....	9
2.1.3.1 Kualitas Sistem.....	9
2.1.3.2 Kualitas Informasi.....	11
2.1.3.3 Fitur Layanan.....	12
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	13
2.3 Model Penelitian.....	22
2.4 Hipotesis	22
BAB III.....	25
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
3.1.1 Definisi Operasional.....	25
3.1.2 Variabel Dependensi (Y)	25

3.1.3	Variabel Independen (X).....	25
3.1.4	Pengukuran Variabel.....	26
3.2	Populasi dan Sampel	29
3.2.1	Populasi.....	30
3.3.1	Jenis Data.....	30
3.3.2	Sumber Data	30
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4	Teknik Analisis Data	31
3.4.1	Uji Kualitas Data	31
3.4.2	Uji Statistik Deskriptif.....	32
3.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.4.4	Uji Hipotesis.....	33
BAB IV	35
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	35
4.1.1	Demografi Responden	36
4.2	Deskripsi Data Hasil Penelitian	37
4.2.1	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.....	37
4.3	Deskripsi Data Penelitian	43
4.3.1	Hasil Uji Statistik Deskriptif	43
4.3.2	Hasil Uji Kualitas Data	45
4.3.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	47
4.4	Uji Hipotesis dan Analisis.....	53
4.4.1	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	53
4.4.2	Hasil Uji Hipotesis Parsial	54
4.4.3	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	55
3.4.4	Uji Hipotesis	56
4.5	Pembahasan	56
4.5.1	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.....	57
4.5.2	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.....	58
4.5.3	Pengaruh Fitur Layanan Terhadap kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	59
4.6	Keterbatasan Penelitian	60

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Simpulan.....	61
5.3 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	66
RIWAYAT HIDUP.....	81
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Beberapa Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2. Pengukuran Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3. Penilaian Pengukuran Variabel X dan Y	31
Tabel 4. Kategori Kepuasan Pengguna Sistem	32
Tabel 5. Daftar e-commerce di Indonesia	38
Tabel 6. Demografi Responden.....	39
Tabel 7. Deskripsi Data Hasil Penelitian Kepuasan Pengguna.....	41
Tabel 8. Deskripsi Data Hasil Penelitian Kualitas Sistem	42
Tabel 9. Deskripsi Data Hasil Penelitian Kualitas Informasi	44
Tabel 10. Deskripsi Data Hasil Penelitian Fitur Layanan.....	45
Tabel 11. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	47
Tabel 12. Validitas Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.....	48
Tabel 13. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	49
Tabel 14. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	49
Tabel 15. Hasil Uji Validitas Fitur Layanan	49
Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 17. Uji Normalitas Dengan Skewness/Kurtosis.....	51
Tabel 18. Hasil Uji Multikolinieritas	52
Tabel 19. Hasil Uji Glejser	54
Tabel 21. Uji White.....	55
Tabel 22. Data Sebelum Uji Robust Standard Error	56
Tabel 23. Data Sesudah Uji Robust <i>Standard Error</i>	56
Tabel 24. Hasil Uji Hipotesis Parsial	58
Tabel 25. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Pengguna E-commerce di Beberapa Negara di Dunia	2
Gambar 2. Perkembangan Pengguna E-Commerce di Indonesia	2
Gambar 3. Tingkat kebocoran Data di Indonesia.....	3
Gambar 4. Kebocoran Data Pengguna <i>E-Commerce</i> di Indonesia	4
Gambar 5. Model Penelitian	22
Gambar 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Data Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Olah Data