

THE EFFECT OF DELIVERY TIMELINESS, INFORMATION QUALITY, AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AT TIKTOK SHOP

By Tika Oktavia Ramadhani

Abstract

The development of TikTok Shop as an e-commerce platform in Indonesia shows rapid growth and attracts the attention of the younger generation. This platform integrates entertainment content with online shopping activities, causing many consumers to spend a significant amount of time on the application. However, consumer satisfaction on TikTok Shop is influenced by several factors. This study aims to analyze the effect of delivery timeliness, information quality, and service quality on consumer satisfaction at TikTok Shop. The population of this study consists of TikTok Shop consumers, with a sample of 100 respondents residing in Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi) selected using purposive sampling. This research is quantitative in nature. Data analysis was conducted using SmartPLS 4.0 software. The results of this study indicate that delivery timeliness and information quality have a positive effect on consumer satisfaction, while service quality does not affect consumer satisfaction.

Keywords: *Consumer Satisfaction, Delivery Timeliness, Information Quality, Service Quality.*

PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TIKTOK SHOP

Oleh Tika Oktavia Ramadhani

Abstrak

Perkembangan TikTok Shop sebagai platform e-commerce di Indonesia menunjukkan pertumbuhan pesat dan menarik perhatian generasi muda. Platform ini memadukan konten hiburan dengan aktivitas belanja online, sehingga banyak konsumen menghabiskan waktu lama di aplikasi. Namun, kepuasan konsumen TikTok Shop dipengaruhi oleh beberapa faktor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketepatan waktu pengiriman, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di TikTok Shop. Penelitian ini mengambil populasi dari konsumen TikTok Shop, dengan sampel sebanyak 100 orang responden yang berdomisili di Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi) yang diambil menggunakan metode purposive sampling. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Pengolahan data dilakukan menggunakan software SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan