

PENGARUH SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, SERVICE QUALITY, DAN SECURITY CONTROL TERHADAP USER SATISFACTION

Joy Evan Saimara Tarigan (Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan) – 2017130127@student.unpar.ac.id
Dr. Amelia Setiawan, SE., M.Ak., Ak., CISA. (Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan)

ABSTRACT

User satisfaction is the level of satisfaction that can be felt on the product or service after the user to compare with what was expected, which means that users will be satisfied if they get more than what users expect from the product or service. User satisfaction in the world of e-commerce is important and becomes a business opportunity such as selling various products and services. Easy access to the internet is one of the changes in people's behavior in the world of e-commerce. One application that implements e-commerce is Shopee which makes buying and selling transactions easy and can be used via mobile devices.

This study aims to determine the effect of system quality, information quality, service quality, and security control on user satisfaction with accounting information system. This study uses quantitative methods and data collection is done by collecting questionnaires. The result showed that the independent variables system quality, information quality, service quality, and security control partially and joint affect user satisfaction, which is indicated by a significance value smaller than the probability value of 0,05 (5%). These variables also have an influence on user satisfaction of 67,1% while 22,9% is explained by other factors outside of these variables.

Keywords: *system quality, information quality, service quality, security control, user satisfaction, Parahyangan Catholic University, e-commerce, information system*

ABSTRAK

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah level kepuasan yang dapat dirasakan terhadap produk ataupun jasa setelah pengguna membandingkan dengan apa yang diharapkan, artinya pengguna akan merasa puas apabila yang mereka dapatkan lebih dari apa yang pengguna harapkan dari jasa ataupun produk tersebut. Kepuasan pengguna dalam dunia *e-commerce* penting dan menjadi peluang bisnis seperti menjual berbagai macam produk dan layanan. Mudahnya mengakses internet merupakan salah satu perubahan perilaku masyarakat dalam dunia *e-commerce*. Salah satu aplikasi yang menerapkan *e-commerce* adalah *Shopee* yang mempermudah transaksi jual beli bisa digunakan melalui perangkat ponsel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *system quality, information quality, service quality, dan security control* terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan kuesioner. Hasil penelitian diketahui bahwa variabel independen *system quality, information quality, service quality, dan security control* berpengaruh secara parsial dan bersama sama terhadap *user satisfaction*, yang ditunjukkan dari nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 (5%). Variabel-variabel tersebut juga mempunyai pengaruh terhadap *user satisfaction* sebesar 67,1% sedangkan 22,9% dijelaskan oleh faktor lain yang diluar dari variabel tersebut.

Kata kunci: *system quality, information quality, service quality, security control, user satisfaction*, Universitas Katolik Parahyangan, *e-commerce*, sistem informasi

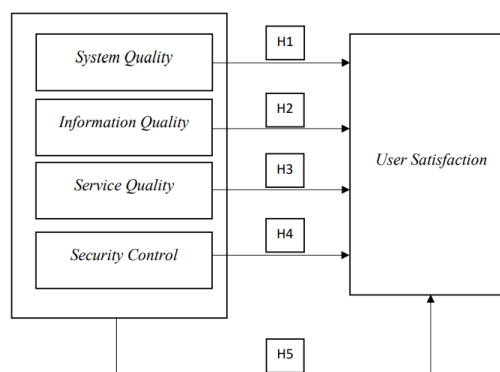
1. PENDAHULUAN

E-commerce merupakan proses pengembangan, pemasaran, penjualan, pengiriman, layanan, dan pembayaran online untuk produk dan layanan yang ditransaksikan melalui jaringan yang saling terhubung untuk pelanggan dari pasar global dengan dukungan mitra bisnis dari jaringan di seluruh dunia (O' Brien & Marakas, 2011). Kondisi *e-commerce* di Indonesia semakin berkembang sehingga pelaku bisnis semakin bersaing dalam meningkatkan efisien dan efektivitas usahanya. Sistem informasi berkualitas baik diperlukan untuk memberikan kepuasan pada pengguna *e-commerce*. Terdapat beberapa model dalam mengukur kualitas suatu sistem informasi, salah satunya adalah model parsimoni yang dikembangkan Delone dan McLean (1992) dalam penelitian *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*.

Dalam model yang dikembangkan Delone dan McLean terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) antara lain kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*). Adapun dalam penelitian yang dilakukan oleh Bondan (2012) dikatakan bahwa variabel kontrol keamanan (*security control*) berperan penting terhadap kepuasan pengguna suatu sistem informasi.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan : 1. Mengetahui pengaruh *system quality* terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi 2. Mengetahui pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi 3. Mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi 4. Mengetahui pengaruh *security control* terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi 5. Mengetahui pengaruh *system quality, information quality, service quality, dan security control* terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Sumber : data diolah (2021)

Alasan memilih kepuasan pengguna sistem informasi *Shopee* sebagai topik penelitian dikarenakan *Shopee* merupakan salah satu *marketplace* yang menduduki posisi pertama di Indonesia baik itu berdasarkan pengunjung, ranking aplikasi maupun dalam unduhan aplikasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Susanto (2017:80) sistem informasi akuntansi adalah sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/ komponen baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan

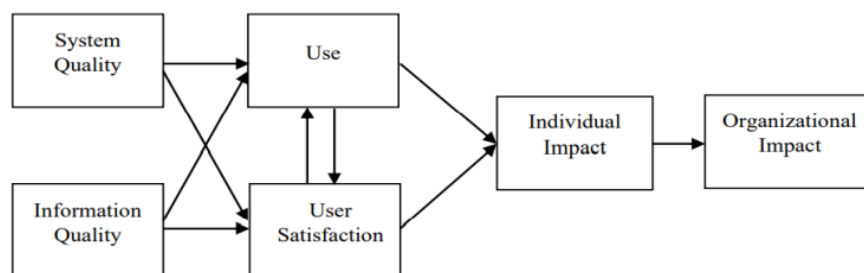
dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.

Ada enam komponen dari sistem informasi akuntansi, yaitu: 1. Orang yang menggunakan sistem. 2. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data. 3. Data mengenai organisasi dan aktivitas bisnisnya. 4. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data. 5. Infrastruktur teknologi informasi, meliputi komputer, perangkat periferal, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi. 6. Pengendalian internal dan pengukuran keamanan yang menyimpan data sistem informasi akuntansi.

Menurut Romney & Steinbart (2018:11) ada tiga fungsi bisnis dalam sistem informasi akuntansi, yaitu: 1. Mengumpulkan dan menyimpan data mengenai aktivitas, sumber daya, dan personel organisasi. Organisasi memiliki sejumlah proses bisnis, seperti melakukan penjualan atau membeli bahan baku, yang sering diulang. 2. Mengubah data menjadi informasi sehingga manajemen dapat merencanakan, mengeksekusi, mengendalikan, dan mengevaluasi aktivitas, sumber daya, dan personel. 3. Memberikan pengendalian yang memadai untuk mengamankan aset dan data organisasi.

Untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi, Delone dan McLean (1992) mengembangkan model parsimoni dalam penelitian *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*. Menurut Delone dan McLean (1992) model kesuksesan sistem informasi merupakan alasan seseorang dalam sistem komunikasi, yang dapat diukur dalam level yang berbeda-beda, termasuk level semantik dan level teknis, serta tingkat efektivitas sebuah sistem informasi. Kesuksesan sistem informasi bertolak ukur dari kebutuhan pengguna sistem informasi tersebut dan dirancang sederhana untuk meninjau penggunaan sistem informasi. Besarnya elemen penggunaan dapat mempengaruhi besarnya nilai kepuasan pemakai secara positif dan negatif. Penggunaan dan kepuasan pengguna mempengaruhi dampak individual dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional.

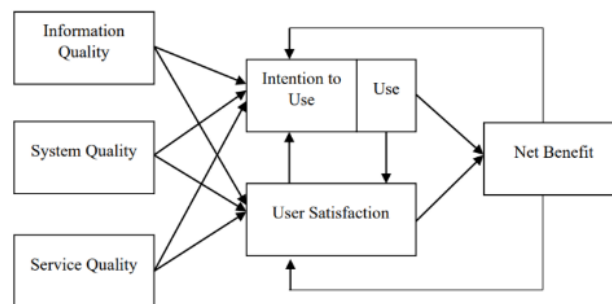
Gambar 2. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean 1992



Sumber : Delone dan McLean (2003)

Beberapa variabel ditambahkan dan/atau dihapuskan dalam model terbaru Delone dan McLean (2003). Adapun penambahan variabel baru berupa variabel kualitas layanan serta penghapusan variabel lama berupa dampak individual dan dampak organisasi. Hal ini dikarenakan sistem informasi tidak hanya berdampak pada individu maupun organisasi saja, melainkan akan lebih luas menjangkau lingkup antar lapisan masyarakat dan organisasi, sehingga manfaat bersih dapat mewakili interpretasi keberhasilan sebuah sistem informasi tersebut.

Gambar 3. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean 2003



Sumber : Delone dan McLean (2003)

Menurut Jonas dan Blanchet (2000), kualitas informasi didefinisikan sebagai informasi yang dirilis lengkap dan lengkap yang tidak dimaksudkan untuk menyesatkan pengguna. Jogiyanto (2007:10), menjelaskan bahwa kualitas informasi terdiri dari tiga dimensi, yaitu : 1. Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak ada bias agar tidak diragukan kebenarannya. 2. Tepat pada waktunya, informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat agar tetap bernilai dalam proses pembuatan keputusan). 3. Relevan, informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan kebutuhan oleh pemakainya.

Menurut Jogiyanto (2017:12) kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi tersebut. Menurut Nelson et al (Nelson et al, 2005) kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu: 1. Reabilitas sistem, mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan. 2. Integrasi sistem, memudahkan dalam menggabungkan data dari berbagai macam sumber untuk mendukung pengambilan keputusan dalam bisnis. 3. Fleksibilitas sistem, sistem yang dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan kondisi yang berubah-ubah. 4. Waktu respon sistem, mengasumsikan respon sistem yang cepat dan tepat waktu terhadap permintaan akan informasi tersebut. 5. Aksesibilitas sistem, kemudahan untuk mengakses informasi atau dapat dikatakan kemudahan untuk menghasilkan informasi dari suatu sistem.

Menurut Kotler dan Keller (2016:156), kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Menurut Parasuraman (Lupiyoadi, 2008:182), kualitas layanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu: 1. *Reliability* (keandalan), sebagai elemen yang mewakili kemampuan suatu entitas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang berlaku. 2. *Tangible* (bukti langsung), merupakan elemen yang berkaitan dengan ketersediaan fisik pelayanan seperti sarana komunikasi dan informasi untuk kebutuhan konsumen ataupun pelanggan. 3. *Responsiveness* (ketanggapan), sebagai elemen yang merepresentasikan suatu tindakan yang cepat, tanggap, dan tepat waktu serta ketersediaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen ataupun pelanggan. 4. *Empathy* (empati), merupakan elemen yang menggambarkan bagaimana suatu perusahaan mampu memberikan perhatian yang maksimal kepada para pelanggan melalui komunikasi secara langsung maupun tidak langsung. 5. *Assurance* (jaminan), sebagai elemen pelayanan yang mewakili sifat dapat dipercaya dan ramah.

Menurut Shu dan Han (2003:13), pelanggaran terkait keamanan sistem dapat disebabkan ketika seseorang melakukan transaksi dari internet, akan memiliki kesempatan untuk dapat mengakses informasi yang dikirimkan, sehingga risiko pencurian data, pencurian layanan dan korupsi data maupun virus dapat terjadi. Terdapat lima dimensi kontrol keamanan, yaitu: 1. Otentikasi. 2. Kerahasiaan. 3. Perlindungan privasi. 4. *Non-repudation*. 5. Integritas data.

Menurut Kotler & Armstrong (2017:29), kepuasan pelanggan merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang. Menurut Torkzadeh dan Doll (1991:8) terdapat lima faktor yang bisa diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pemakai ini, yaitu 1. *Content* (isi), merupakan fungsi, komponen dan modul yang ada di dalam rangkaian sistem serta kesesuaiannya dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna. 2. *Accuracy* (akurasi), dengan menjadikan tingkat akurasi pengolahan data sebagai standar kepuasan. 3. *Format* (bentuk), dengan menjadikan *output* sebagai parameter kepuasan pengguna sistem informasi. 4. *Ease of use* (kemudahan penggunaan), merupakan kemudahan penggunaan yang meliputi kemudahan penggunaan dalam mengolah data, memasukkan data, dan data tersebut bisa disajikan dalam bentuk informasi-informasi tertentu. 5. *Timeliness* (ketepatan waktu), yaitu seberapa tepat waktu suatu sistem mampu menyajikan informasi ketika dibutuhkan.

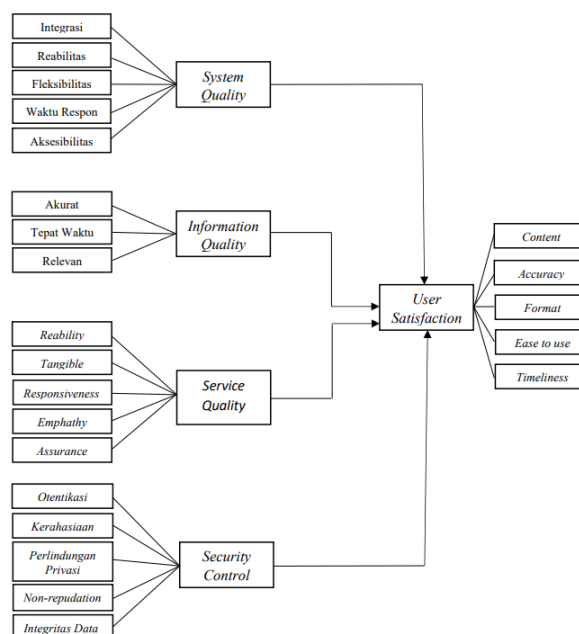
3. METODE DAN DATA

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari data primer. Data primer hasil penelitian akan dikuantitatifkan dengan menggunakan Skala Likert untuk mengukur hasil respon yang telah diisi. Pertanyaan yang telah dikembangkan melalui indikator dapat diukur menggunakan lima alternatif jawaban yang terdapat pada Skala Likert.

Populasi dalam penelitian ini adalah 549 mahasiswa aktif program studi akuntansi Universitas Katolik Parahyangan, yang terdiri dari 191 mahasiswa angkatan 2017, 192 mahasiswa angkatan 2018, dan 166 mahasiswa angkatan 2019. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*.

Penelitian menggunakan modifikasi model teori Delone dan McLean tahun 2003 yang dinilai lebih mampu menginterpretasikan dan mengukur keadaan yang terjadi. Alasan memodifikasi model Delone & McLean adalah karena menurut Sarip Hidayatulloh (2019:78) belum diketahui pengaruh pengalaman pengguna yang di dapat dari persepsi nilai pengguna terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile Shopee* dan belum diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *mobile Shopee*. Alasan lain memodifikasi model Delone dan McLean adalah karena adanya keinginan untuk menguji pengaruh tiap variabel berpengaruh dan membuktikan *gap* antara para peneliti.

Gambar 3. Model Penelitian



Sumber : data diolah (2021)

Dalam penelitian ini, terdapat empat variabel independen (X) yaitu *system quality* (X1), *information quality* (X2), *service quality* (X3), dan *security control* (X4), serta satu variabel dependen (Y) yaitu *user satisfaction* (Y). Berdasarkan variabel-variabel tersebut dirumuskan beberapa hipotesis sebagai berikut :

H1: *System quality* mempengaruhi terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce* secara parsial.

H2: *Information quality* mempengaruhi terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce* secara parsial.

H3: *Service quality* mempengaruhi terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce* secara parsial.

H4: *Security control* mempengaruhi terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce* secara parsial.

H5: *System quality*, *information quality*, *service quality*, dan *security control* mempengaruhi terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce* secara simultan.

4. PEMBAHASAN

Hipotesis Pertama. *System quality* mempengaruhi *user satisfaction* sistem informasi berbasis *e-commerce* dalam menggunakan aplikasi *marketplace Shopee*. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis tersebut benar. Semakin tinggi kualitas sistem yang dimiliki oleh *Shopee* maka akan semakin puas dan nyaman memakai aplikasi tersebut. Dapat dikatakan reabilitas sistem, integrasi sistem, fleksibilitas sistem, waktu respon sistem, dan aksesibilitas sistem merupakan bagian dari indikator *system quality* yang mampu mempengaruhi dan memiliki hubungan terhadap *user satisfaction*. Berdasarkan hasil kuesioner yang sudah disebarakan, mayoritas pengguna mengatakan bahwa sistem yang ada di dalam *Shopee* memiliki kemudahan dalam mengaksesnya, dapat dikatakan bahwa sistem yang ada di dalam aplikasi *Shopee* sudah berjalan dengan baik, walaupun ada beberapa masalah yang dapat diperbaiki.

Hipotesis Kedua. *Information quality* mempengaruhi *user satisfaction* sistem informasi berbasis *e-commerce* dalam menggunakan aplikasi *marketplace Shopee*. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis tersebut benar. Semakin baik kualitas informasi yang diberikan oleh *Shopee*, maka pengguna atau user akan nyaman atau puas menggunakan aplikasi tersebut karena sudah menyediakan informasi yang relevan kepada pengguna aplikasi. Jika informasi yang diberikan atau disampaikan lengkap, maka pengguna akan merasakan kepuasan dan manfaat yang diharapkan. Pada kuesioner yang sudah disebarakan, pengguna aplikasi *Shopee* merasakan adanya update yang dilakukan oleh *Shopee* dengan cepat. Dapat dikatakan bahwa informasi yang ada di dalam aplikasi *Shopee* tersebut sangat terkini, contohnya adalah menjelang hari raya, *Shopee* mengadakan event besar-besaran yang menarik minat pengguna.

Hipotesis Ketiga. *Service quality* mempengaruhi *user satisfaction* sistem informasi berbasis *e-commerce* dalam menggunakan aplikasi *marketplace Shopee*. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis tersebut benar. Semakin baik kualitas servis yang diberikan oleh layanan *Shopee*, contohnya adalah *customer care* maka pengguna aplikasi tersebut akan merasa nyaman dan puas menggunakan aplikasi tersebut. *Reability*, *tangible*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* merupakan bagian dari indikator *service quality*. Pada kuesioner yang sudah disebarakan, mayoritas pengguna menjawab bahwa *customer care* yang dimiliki oleh *Shopee* sangat membantu pengguna aplikasi, karena sebagai media untuk memberikan solusi atas masalah yang terjadi dalam transaksi ataupun sebagai media informasi kepada pengguna aplikasi

tersebut. Dapat dikatakan bahwa *Shopee* juga mementingkan kualitas servis yang mereka berikan kepada pengguna aplikasi tersebut.

Hipotesis Keempat. *Security Control* mempengaruhi *user satisfaction* sistem informasi berbasis *e-commerce* dalam menggunakan aplikasi *marketplace Shopee*. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis tersebut benar. Semakin baik kontrol keamanan yang diberikan oleh *Shopee*, maka semakin tinggi pula kepuasan dan kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna karena semua terjaga dengan baik. Pihak *Shopee* harus meningkatkan keamanan dari aplikasi tersebut agar pengguna aplikasi tersebut akan lebih nyaman menggunakannya. Pada kuesioner yang sudah disebar, mayoritas responden berpendapat bahwa pentingnya mempunyai bukti data transaksi antara penjual dengan pembeli, pengguna juga berpendapat bahwa menjaga kerahasiaan pengguna aplikasi juga penting yang berhubungan dengan privasi pengguna. Pengguna juga harus lebih berhati-hati karena ada penipuan yang bisa terjadi yang mengatasnamakan *Shopee* karena kemungkinan oknum seperti itu ingin mengambil data pribadi pengguna untuk dipakai hal yang tidak baik.

Hipotesis Kelima. *System quality, information quality, service quality, dan security control* mempengaruhi *user satisfaction* sistem informasi berbasis *e-commerce* dalam menggunakan aplikasi *marketplace Shopee*. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis tersebut benar. Variabel-variabel tersebut saling terikat, mendukung model DeLone dan McLean yang menyatakan bahwa *system quality, information quality, service quality dan security control* memiliki pengaruh terhadap variabel *user satisfaction*. Semua faktor-faktor tersebut harus dirancang sedemikian rupa dalam aplikasi *Shopee* tersebut karena akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi tersebut agar selalu dipakai oleh pengguna, karena dalam kuesioner yang telah disebar masih ada sedemikian masalah yang ditemui dalam aplikasi *Shopee*, mulai dari sistem, informasi, servis, dan keamanan pada aplikasi tersebut agar aplikasi tersebut dapat digunakan dengan aman dan nyaman oleh pengguna aplikasi tersebut. Apabila dilihat dari tanggapan responden, bahwa kuesioner dalam variabel Y, mayoritas responden mengatakan bahwa pengguna puas dengan kemudahan dalam penggunaan aplikasi *Shopee*. Pengguna aplikasi juga berpendapat bahwa *Shopee* membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhan yang diperlukan, walaupun barang yang dibeli sangat jauh tapi dapat bertransaksi aman melalui aplikasi *Shopee*.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan beberapa hal berikut : 1. *System quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce*. Hal ini mempunyai arti bahwa *system quality* akan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *Shopee*. 2. *Information quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce*. Hal ini mempunyai arti bahwa *information quality* merupakan faktor yang penting dalam kepuasan pengguna aplikasi *Shopee*. 3. *Service quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce*. Empat, *security control* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce*. Lima, *system quality, information quality, service quality, dan security control* secara simultan berpengaruh terhadap *user satisfaction* sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce*.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diberikan, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak *Shopee* adalah pihak *Shopee* sebaiknya harus memperbaiki sistemnya dimana masih adanya pengguna yang dapat kesulitan mengikuti sebuah *event*. Pengguna juga selalu kalah bersaing dengan orang yang dapat meretas sistem *Shopee* agar mendapatkan hadiah dengan tidak adil. Dalam kualitas informasinya, sistem yang ada di dalam *Shopee* tidak bisa membedakan penjual yang menjual barang asli dan barang palsu (penipu), dapat dilihat dengan kualitas barang yang sudah sampai tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan pada aplikasi. *Shopee* juga harus

memperbaiki masalah pada kualitas servisnya dimana masih kurang, lamanya respon *customer care* mengakibatkan pengguna aplikasi resah dan tidak nyaman, dan kurang membantu dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang ada. *Shopee* sebaiknya meningkatkan server yang ada agar tidak ada masalah lambatnya proses aplikasi tersebut karena penuhnya server yang ada sehingga pengguna aplikasi sulit untuk masuk ke aplikasi dan mengaksesnya. Apabila dilihat dari analisis regresi berganda, *Shopee* harus lebih berupaya meningkatkan kualitas informasi yang dimilikinya, karena variabel tersebut merupakan variabel yang sangat kuat, dan *Shopee* harus meningkatkan variabel yang lainnya, terutama kualitas servis yang paling lemah, dan *Shopee* harus meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan agar pelanggan akan merasa puas dan nyaman akan pelayanan yang diberikan *Shopee*.

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian berikutnya adalah peneliti dapat memperdalam penelitian ini dengan menambahkan variabel yang bisa mempengaruhi dan berhubungan dengan kepuasan pengguna. Peneliti berikutnya dapat memperluas kuesioner di luar lingkup Universitas Katolik Parahyangan, contohnya di kota Bandung. Peneliti berikutnya diharapkan lebih memperdalam lagi tentang *user satisfaction* dari berbagai teori yang ada agar bisa menjadi referensi dalam penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Albari. (2012). Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online. *Siasat Bisnis*, 16, 25-38.
- Azhar, S. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi - Pemahaman Konsep Secara Terpadu*, Edisi Perdana, Cetakan Pertama. Bandung: Lingga Jaya.
- Hidayatuloh, S. (2019). Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & McLean . *Information Sytem and Management* , 77-80 .
- Irawan. (2013). Analisis Hubungan Kinerja Sistem Informasi Akademik Kemahasiswaan, Ditinjau dari Segi Keamanan Informasi, Terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia. X.
- Jogiyanto. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Sistem Informasi . Kalakota. (1997). *Electronic Commerce : a Manager's Guide*, Addison-Wesley: Reading, Mass . England : Harlow .
- Kotler. (2017). *Principles of Marketing*. United Kingdom: Pearson.
- Meilani, L. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model Delone dan Mclean . *Sistem Informasi Bisnis*, 137-144.
- Nelson. (2005). Antecedents of Information an System Quality: An Empirical Examination Within The Context of Data Warehousing . *Management Information System* , 199-235 .
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI , 416-433.
- Romney. (2018). *Sistem Informasi Akuntansi*. Pearson.
- Septianita, W. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna. *EJournal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, I, 53-56.
- Shu. (2003). The Impact of Customer Trust and Perception of Security Control on the Acceptance of Electronic Commerce. *International Journal of Electronic Commerce*.