

ABSTRAK

ANALISIS PENENTU KESUKSESAN APLIKASI SHOPEE MENGGUNAKAN PENDEKATAN MODEL DELONE MCLEAN

Laurentia Lia Arinda

NIM : 172114073

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penentu kesuksesan aplikasi Shopee dengan menggunakan pendekatan model DeLone McLean. Penentu kesuksesan ini dapat dilihat dari kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang dimiliki oleh aplikasi Shopee.

Penelitian ini dilakukan dengan responden mahasiswa pada beberapa wilayah di Indonesia. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *snowball sampling* dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik survei menggunakan *google form*. Responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 110 responden. Analisis data dilakukan menggunakan pengolahan data dengan menggunakan alat statistik yaitu PLS 3.0 dengan teknik analisis data yaitu analisis jalur.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penentu kesuksesan aplikasi Shopee merupakan kualitas informasi dan kualitas sistem. Sedangkan kualitas layanan tidak menjadi penentu kesuksesan karena mahasiswa tidak puas dengan solusi yang ditawarkan oleh pihak Shopee saat menyelesaikan masalah.

Kata Kunci: DeLone McLean, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF SUCCESS OF THE SHOPEE APPLICATION USING THE DELONE MCLEAN METHOD APPROACH

Laurentia Lia Arinda

NIM : 172114073

This study aims to discover the determinants of the success of the Shopee application using the DeLone McLean model approach. The determinants of this success can be seen from the quality of information, system quality, and service quality owned by the Shopee application.

This research was conducted with student in several regions in Indonesia. This study used snowball-sampling method. Data were collected by survey through google forms distribution. Respondents in this study were 110 respondents. Data analysis was performed by data processing with statistical tools which was PLS 3.0 with data analysis techniques such as path analysis.

The results of this study can be concluded that the determinants of the success of the Shopee application are the quality of information and the quality of the system. On the other hand, the quality of service is not a determinant of success because students were not satisfied with the solutions offered by Shopee for problem solving alternatives.

Keywords: DeLone McLean, information quality, system quality, service quality.

