

ABSTRAK

PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI SHOPEE

Studi Kasus Mahasiswa Prodi Akuntansi Universitas Sanata Dharma Angkatan 2021-2023

Agustin Wahyu Ningsih

NIM: 212114035

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2025

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem informasi akuntansi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Shopee (studi kasus mahasiswa prodi Akuntansi Universitas Sanata Dharma angkatan 2021-2023). Latar belakang penelitian ini didasari oleh berbagai keluhan pengguna terkait kendala teknis sistem dan pelayanan Shopee yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan dan diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer dimana data didapat dari jawaban responden atas kuesioner yang disebar oleh peneliti. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian dilakukan melalui metode purposive sampling. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 responden yang didapat dari mahasiswa akuntansi angkatan 2021-2023. Teknik analisis data yang dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta uji t dan uji F untuk menguji hipotesis.

Pada penelitian ini, hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Shopee mahasiswa prodi Akuntansi Universitas Sanata Dharma. Saran bagi Shopee diharapkan terus meningkatkan sistem informasi akuntansinya agar lebih transparan dan akurat, terutama dalam hal pencatatan transaksi dan perhitungan diskon, bagi mahasiswa diharapkan dapat lebih aktif dalam mempelajari sistem informasi akuntansi berbasis digital, dan bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda.

Kata kunci: Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Pelayanan, Shopee

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE SHOPEE APPLICATION

*Case Study of Accounting Study Program Students at Sanata Dharma University
Class of 2021-2023*

Agustin Wahyu Ningsih

NIM: 212114035

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2025

The research aims to determine the influence of accounting information systems and service quality on customer satisfaction in the Shopee application (case study of Accounting study program students at Sanata Dharma University class of 2021-2023). The background of this research is based on various user complaints related to technical issues in the system and service shortcomings that may affect overall user satisfaction.

This research is using quantitative approach. The data used and obtained in this study are primary data where the data is obtained from respondents' answers to questionnaires distributed by researchers. The sampling technique in this research is purposive sampling method. The number of respondents in this research are 100 respondents obtained from accounting students of the class of 2021-2023. The data analysis technique used is validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, as well as t-test and Ftest to test the hypotheses.

In this study, the results of the research and discussions showed that accounting information systems and service quality on customer satisfaction in the Shopee application of Accounting study program students at Sanata Dharma University. Shopee is expected to continuously improve its accounting information system to make it more transparent and accurate, especially in terms of transaction recording and discount calculations, students are encouraged to be more actively engaged in learning digital-based accounting information systems, and future researchers are expected to use different research methods.

Keywords: *Accounting Information System, Service Quality, Customer Satisfaction, Shopee*