

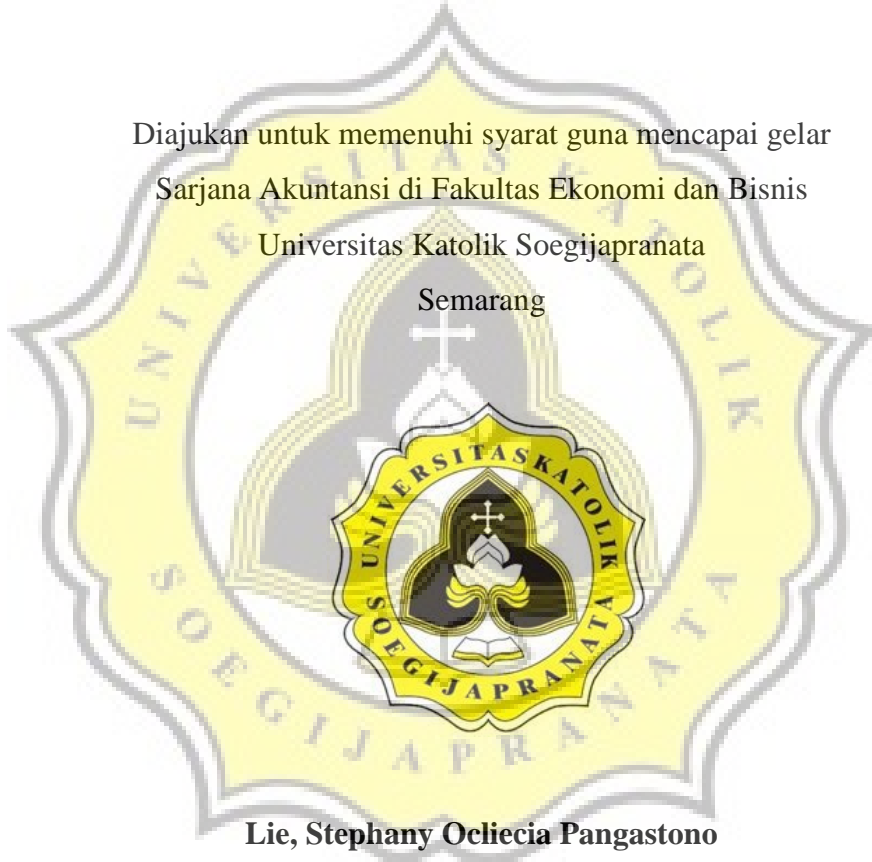
SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

E-COMMERCE B2C DAN C2C

DI KOTA SEMARANG

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar
Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Lie, Stephany Ocliecia Pangastono

14.G1.0093

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

2018

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
E-COMMERCE B2C DAN C2C
DI KOTA SEMARANG**



Pembimbing,



Dr. A.A.Christmastuti, SE., M.Si.,CA,CPA.

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada :

Hari, 2 Oktober 2018 skripsi dengan judul :

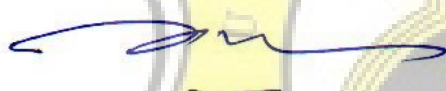
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
E-COMMERCE B2C DAN C2C
DI KOTA SEMARANG**

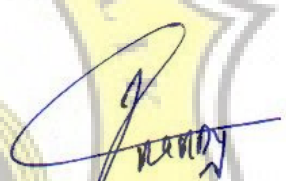
Oleh :

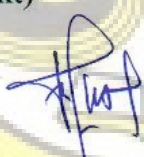
Lie, Stephany Ocliecia Pangastono

14.G1.0093

Tim penguji :


(Drs. Hudi Prawoto, MM.,Akt)


(G. Freddy Koeswoyo, SE.,M.Si.,CPA)


(Dr. A.A. Chrismastuti, SE., M.Si.,CA,CPA.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Unika Soegijapranata


Dr. Octavianus D. Hartomo, SE.,M.Si.,Akt

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Commerce* B2C dan C2C Di Kota Semarang”

benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijasah yang peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 2 Oktober 2018

Yang menyatakan,



Lie, Stephany Ocliecia Pangastono

MOTTO

“Banyak-banyaklah belajar, pandai-pandailah bertanya, hati-hatilah memikirkannya, jelas-jelaslah menguraikannya dan sungguh-sungguhlah melaksanakannya.”

– **Tiong Yong : Bab XIX : 19**

“Suka belajar itu mendekatkan kita kepada kebijaksanaan; dengan sekuat tenaga melaksanakan tugas mendekatkan kita kepada Cinta Kasih dan Rasa Tahu Malu mendekatkan kita kepada berani.”

– **Tiong Yong : Bab XIX : 10**

“Kesuksesan tidak dapat datang dengan sendirinya, melainkan harus melewati berbagai rintangan dengan penuh semangat.”

– **Lie, Stephany Ocliecia**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Tuhan yang telah memberikan saya segala sesuatunya sehingga saya tidak pernah kekurangan suatu apapun

Kedua orangtua dan saudara saya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan untuk saya

Dosen pembimbing yang selalu memberikan masukan-masukan dan saran serta motivasi kepada saya

Pacar saya yang selalu menemani saya saat bimbingan

Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dalam rangka memenuhi tugas akhir serta sekaligus melengkapi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata di Semarang.

Pada Kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Octavianus D. Hartomo, SE.,Msi.,Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang atas perhatian yang telah diberikan kepada mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata.
2. Ibu Dr. Monica Palupi Murniati, SE., MM. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi atas motivasi-motivasi yang diberikan kepada penulis agar segera menyelesaikan studi.
3. Ibu Dr. A. A. Chrismastuti, SE., M.Si., CA,CPA selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini, serta memberikan saran dan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Drs. Hudi Prawoto, MM., Akt. dan Bapak G. Freddy Koeswoyo, SE.,M.Si.,CPA selaku tim dosen penguji yang telah menguji dan banyak membantu memberikan saran dan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama menempuh studinya di Universitas Katolik Soegijapranata.

6. Kedua orang tua dan saudara saya yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Koko Bryant yang selalu menemani saya saat bimbingan dan membantu saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat saya “Ayu, Grace, Amel, Clara, Alin, Pipit, Tia, Felice, dan Tari” yang selalu memberikan semangat dan nasihat kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan studi dengan baik.
9. Seluruh teman-teman Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata angkatan 2014 yang telah bersama-sama menempuh pendidikan ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan kontribusi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini .

Semoga Tuhan membalas segala budi baik dan jasa Bapak, Ibu, serta saudara-saudara sekalian. Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata dalam skripsi ini, maka penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, 2 Oktober 2018

Penulis,

Lie, Stephany Ocliecia Pangastono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	viii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
SYARAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iviii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.2.1 Pembatasan Penelitian.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	6
1.4. Kerangka Pikir Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. E-commerce.....	10
2.2. Pengertian E-commerce B2C dan C2C.....	11
2.3. Teori Kepuasan.....	13
2.4. Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi DeLone & McLean.....	14

2.4.1 Kualitas Informasi	14
2.4.2 Kualitas Sistem	15
2.4.3 Kualitas Layanan.....	15
2.4.1 Kepuasan Pengguna	17
2.5. Penerapan Model DeLone & McLean (2003) Pada <i>E-commerce</i>	17
2.6. Pengembangan Hipotesis Penelitian	20
2.6.1. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	20
2.6.2. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	22
2.6.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Obyek dan Lokasi Penelitian	25
3.1.1 Populasi	25
3.1.2 Sample	25
3.2. Metode Pengumpulan Data	27
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	27
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.2.3 Metode Pengukuran	28
3.2.4 Definisi Operasional.....	29
3.3. Teknik Analisis Data.....	30
3.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.3.2 Statistik Deskriptif	31
3.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.3.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	33
3.3.5 Uji Hipotesis	35
3.3.6 Uji Beda Tingkat Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Website <i>E-commerce B2C</i> dan <i>C2C</i>	37

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.2. Hasil Validitas dan Reliabilitas	45
4.3. Uji Asumsi Klasik.....	47
4.3.1 Uji Normalitas Data	47
4.3.2 Uji Multikolinearitas	48
4.3.3 Uji Heterokedastisitas	49
4.4 Uji Hipotesis	49
4.4.1 Koefisien Determinasi.....	49
4.4.2 Uji Statistik F	50
4.4.3 Uji Parsial (Uji t).....	51
4.5. Uji Beda	53
4.6. Pembahasan.....	55
4.6. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	55
4.6.2 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	56
4.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	57
BAB V PENUTUP.....	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala Likert	28
Tabel 3.2. Tingkat Reliabilitas Data	31
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4.2. Usia Responden.....	39
Tabel 4.3. Pendidikan Responden.....	39
Tabel 4.4. <i>e-commerce</i>	40
Tabel 4.5. Situs B2C yang digunakan.....	41
Tabel 4.6. Situs C2C yang digunakan.....	42
Tabel 4.7. Crosstab Jenis Kelamin dengan Mean Variabel	43
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Kualitas Informasi	44
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Kualitas Sistem.....	44
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Kualitas Layanan	45
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Kepuasan Pengguna.....	45
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Reliabilitas Penelitian	46
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Kolmogorov-Smirnov.....	46
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Multikolinieritas	47
Tabel 4.14. Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.15. Hasil Uji Koefisien Determinasi	48
Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik F.....	49
Tabel 4.17. Hasil Uji Statistik t Model (150 responden)	50
Tabel 4.18. Hasil Uji Statistik t Model 2 (B2C)	50
Tabel 4.19. Hasil Uji Statistik t Model 3 (C2C)	50
Tabel 4.20. Uji Beda T-test.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pikir Penelitian.....	8
--	---



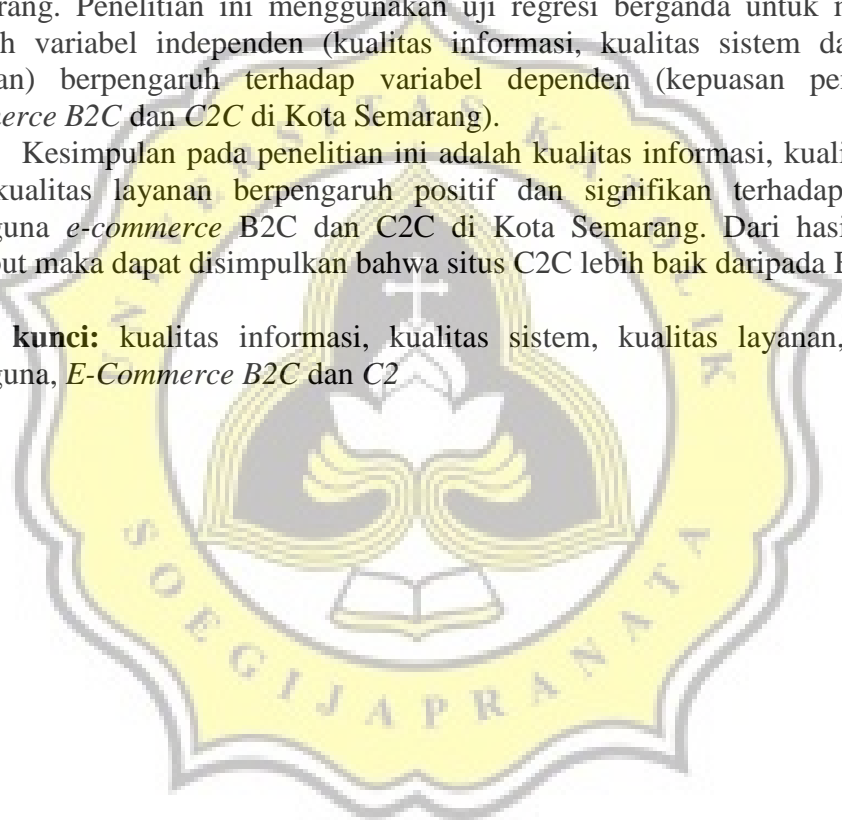
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-commerce B2C* dan *C2C* di Kota Semarang.

Objek yang digunakan pada penelitian ini yaitu para pengguna situs *e-commerce B2C* dan *C2C* di Kota Semarang. Sampel yang akan diambil pada penelitian ini berjumlah 150 orang pengguna *e-commerce B2C* dan *C2C* di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan uji regresi berganda untuk mengetahui apakah variabel independen (kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan) berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna *e-commerce B2C* dan *C2C* di Kota Semarang).

Kesimpulan pada penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-commerce B2C* dan *C2C* di Kota Semarang. Dari hasil uji beda tersebut maka dapat disimpulkan bahwa situs *C2C* lebih baik daripada *B2C*.

Kata kunci: kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, *E-Commerce B2C* dan *C2*



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of information quality, system quality, and service quality on the satisfaction of B2C and C2C e-commerce users in Semarang City.

The object used in this study is the users of B2C and C2C e-commerce sites in Semarang City. Samples to be taken in this study amounted to 150 people of B2C and C2C e-commerce users in Semarang City. This study uses multiple regression test to determine whether the independent variables (information quality, system quality and service quality) affect the dependent variable (satisfaction of B2C and C2C e-commerce users in Semarang City).

The conclusion of this study is the quality of information, system quality, and service quality have a positive and significant effect on the satisfaction of B2C and C2C e-commerce users in the city of Semarang. From the results of these different tests it can be concluded that C2C sites are better than B2C.

Keywords: *information quality, system quality, service quality, user satisfaction, B2C and C2C E-Commerce*

