

ABSTRACT

Development of Information Technology (IT) has provided a variety of benefits, especially in the world of business in selling products online. User satisfaction is one sign of the success of a product or service in this case in the form of online shopping sites. Satisfaction assessed if users feel the achievement of a goal from the user. This study aimed to analyze the influence of variables contained in an online shopping website that quality systems, quality of information, perception of usefulness, ease of use to the user satisfaction.

This research used experimental methods and quantitative data in the form of a questionnaire. You do this by distributing a questionnaire after the respondent to process the scenario that has been given. Respondents totaled 121 respondents JTETI students who have done the scenario through two models online shopping website.

The results showed that the three hypotheses were rejected and 4 received. Results of the data analysis using methods DeLone and McLean combined with Technology Acceptance Model (TAM) and PLS SEM showed that the three factors that influence user satisfaction is the quality of the system, perceived ease of use and perceived usefulness.

Keywords– *user satisfaction, website, DeLone and McLean, TAM, online shopping, SEM*

INTISARI

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) telah memberikan berbagai manfaat khususnya di dunia usaha dalam menjual produk secara *online*. Kepuasan pengguna adalah salah satu tanda keberhasilan suatu produk ataupun layanan dalam hal ini berupa situs belanja *online*. Kepuasan dinilai apabila pengguna merasakan tercapainya sebuah tujuan dari pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel yang terdapat dalam *website* belanja *online* yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan metode eksperimen dan data kuantitatif berupa kuesioner. Caranya dengan membagikan kuesioner setelah responden melakukan proses skenario yang telah diberikan. Responden berjumlah 121 responden mahasiswa JTETI yang telah melakukan skenario melalui 2 model *website* belanja *online*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 3 hipotesis yang ditolak dan 4 diterima. Hasil analisis data menggunakan metode *DeLone* dan *McLean* yang dikombinasikan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) serta SEM PLS menunjukkan bahwa tiga faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu kualitas sistem, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan.

Kata kunci –*kepuasan pengguna, website, DeLone dan McLean, TAM, belanja online, SEM*