

ABSTRAK

Net benefit merupakan ukuran keberhasilan dan dampak akhir dari sistem *marketplace* untuk mewakili dimensi keberhasilan yang menyeimbangkan dampak positif dan negatif kepada pelaku bisnis di *marketplace*. Obyek yang diteliti adalah *seller* TikTokShop dengan responden sebanyak 221. Data responden diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada *seller* TikTokShop kemudian dianalisis secara statistik kuantitatif menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS)* dengan *software* SmartPLS. Berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan kualitas layanan yang dimediasi oleh penggunaan menjadi faktor yang paling berpengaruh pada net benefit *marketplace* Tiktokshop yang diadopsi oleh seller sebesar 8.206. Kemudian kualitas sistem (SQ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (US) dengan nilai sebesar 2.7701, Kualitas informasi (IQ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan (Use) dengan nilai sebesar 3.205, Kualitas informasi (IQ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (US) dengan nilai sebesar 2.035, Kualitas layanan (SVQ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (US) dengan nilai sebesar 5.497, Penggunaan (Use) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (NB) dengan nilai sebesar 3.618, Penggunaan (Use) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (NB) dengan nilai 4.967. Kemudian terdapat satu hipotesis yang ditolak yaitu Kualitas sistem (SQ) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan (Use) dengan nilai sebesar 1.307.

Kata Kunci : *Marketplace* , *Net Benefit*, *DeLone & Mclean*, *SEM-PLS*, *Tiktok Shop*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ”Implementasi *Delone & Mclean Is Succes Model* Untuk Menganalisis *Net Benefit Merketplace* pada *Seller* (Studi Kasus : Tiktok Shop *Seller*)” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.) pada Program Studi Sistem Informasi di Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, do’a dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, nikmat serta kemudahan dalam menyelesaikan skripsi.
2. Kedua orang tua, yang telah memberikan dukungan moral dan material yang sangat berarti bagi penulis serta yang selalu mendukung dan senantiasa mendoakan penulis untuk semakin semangat untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
3. Ibu Novi Prastiti S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar dan penuh kebijaksanaan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Dr. Meidya Koeshardianto, S.Si., M.T selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar dan penuh kebijaksanaan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak/Ibu dosen penguji, yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun sehingga penulis dapat memperbaiki skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Seluruh staf pengajar dan karyawan di Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura, yang telah memberikan pelayanan dan fasilitas yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat, teman seperjuangan, dan orang-orang baik yang senantiasa membantu dan memberikan support penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.2.1 Permasalahan.....	4
1.2.2 Metode Usulan	4
1.2.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Sistematika Penulisan Laporan.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 <i>Marketplace</i>	6
2.2 TikTok Shop	6
2.3 TikTok Shop <i>Seller</i>	7
2.4 <i>DeLone & Mclean Is Succes Model</i>	7
2.4.1 Kualitas sistem (<i>System Quality</i>).....	9
2.4.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	9

2.4.3	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	9
2.4.4	Penggunaan (<i>Use</i>)	10
2.4.5	Kepuasan pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	10
2.4.6	Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	10
2.5	<i>Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS)</i>	11
2.6	Pengembangan Hipotesis.....	15
2.5.1	Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan	15
2.5.2	Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	16
2.5.3	Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan	17
2.5.4	Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	17
2.5.5	Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan	18
2.5.6	Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	19
2.5.7	Penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih	20
2.5.8	Kepuasan penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih	21
2.7	<i>Software SmartPLS</i>	22
2.8	Teknik Pengumpulan Data	22
2.9	Populasi dan Sampel.....	23
2.10	Penelitian Terdahulu.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		30
3.1	Identifikasi Masalah	30
3.2	Metode Penelitian	30
3.3	Pemodelan Kerangka Berfikir	31
3.4	Pengembangan Hipotesis.....	32
3.5	Penyusunan Kuisisioner	33
3.5.1	Indikator Penelitian dan pertanyaan kuisisioner	33
3.5.2	Perancangan Kuisisioner.....	36
3.6	Pengumpulan Data.....	40

3.6.1	Populasi dan Sampel	40
3.6.2	Studi Pustaka	40
3.6.3	Studi Lapangan.....	40
3.7	Analisis Data.....	41
3.7.1	Analisis Data Demografis	41
3.7.2	Analisis <i>Struktural Equation Modeling - Partial Least Square</i> (SEM-PLS).....	41
3.7.3	Analisis Perbandingan Nilai Perhitungan SmartPLS dan <i>Library Python</i>	43
3.8	Interpretasi Hasil.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Gambaran Umum Penelitian	44
4.2	Analisis Demografi	44
4.2.1	Jenis kelamin	45
4.2.2	Umur.....	45
4.2.3	Kota domisili	46
4.2.4	Kategori toko.....	47
4.2.5	Latar belakang pendidikan	48
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	48
4.3.1	Kualitas Sistem (Sistem Quality)	48
4.3.2	Kualitas Informasi (Information Quality)	50
4.3.3	Kualitas Layanan (Service Quality)	52
4.3.4	Penggunaan (<i>Use</i>)	53
4.3.5	Kepuasan pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	54
4.3.6	Manfaat Bersih (Net Benefits)	55
4.4	Hasil Analisis Outer Model.....	57
4.4.1	Uji Validitas	58
4.4.2	Uji Realibilitas.....	61
4.5	Hasil analisis inner model	62

4.5.1	<i>R-Square</i>	62
4.5.2	<i>Path coefficient</i>	62
4.5.3	<i>Bootstrapping</i> (t-statistik)	63
4.5.4	<i>Model Fit</i>	63
4.6	Interpretasi Hasil Hipotesis	64
4.7	Analisis Perbandingan Nilai Perhitungan SmartPLS dan <i>Library Python</i>	70
4.7.1	Perbandingan Nilai <i>Loading Factor</i>	70
4.7.2	Perbandingan Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	71
4.7.3	Perbandingan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	72
4.7.4	Perbandingan Nilai <i>Composite Reliability</i>	73
4.7.5	Perbandingan Nilai <i>R-Square</i>	74
4.7.6	Perbandingan Nilai <i>Path Coefficient</i>	74
4.7.7	Perbandingan Nilai <i>Bootstrapping</i>	75
4.7.8	Perbandingan Nilai <i>Model Fit</i>	76
BAB V PENUTUP		77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN		84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		85

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Tabel variabel dan Indikator	33
Tabel 3. 2 Tabel Pertanyaan Bagian Pertama	36
Tabel 3. 3 Tabel Pertanyaan Bagian Kedua	37
Tabel 3. 4 Skala Likert	40
Tabel 4. 1 Tabel Kota Domisili Responden	46
Tabel 4. 2 Hasil Nilai <i>Loading Factor</i>	58
Tabel 4. 3 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	59
Tabel 4. 4 Hasil Nilai <i>cross loading</i>	60
Tabel 4. 5 Hasil <i>fornell-larcker</i>	61
Tabel 4. 6 Hasil nilai <i>composite reliability</i> dan <i>cronbach alpha</i>	61
Tabel 4. 7 Hasil Nilai <i>R-Square</i>	62
Tabel 4. 8 Hasil pengujian <i>path coefficient</i>	63
Tabel 4. 9 Hasil pengujian T-Statistik.....	63
Tabel 4. 10 Hasil pengujian <i>Godness of Fit</i>	64
Tabel 4. 11 Analisis Hasil Uji Hipotesis	65
Tabel 4. 12 Perbandingan <i>Loading Factor</i>	70
Tabel 4. 13 Perbandingan Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	72
Tabel 4. 14 Perbandingan Nilai Cronbach's Alpha	72
Tabel 4. 15 Perbandingan Nilai <i>Composite Reliability</i>	73
Tabel 4. 16 Perbandingan Nilai <i>R-Square</i>	74
Tabel 4. 17 Perbandingan Nilai <i>Path Coefficient</i>	74
Tabel 4. 18 Perbandingan Nilai <i>Bootstrapping</i>	75
Tabel 4. 19 Perbandingan Nilai <i>Model Fit</i>	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>DeLone & Mclean Is Succes Model</i> (1992).....	7
Gambar 2. 2 <i>Update Model DeLone & Mclean</i> (2003).....	8
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	30
Gambar 3. 2 Model <i>DeLone & Mclean</i>	31
Gambar 3. 3 Model hipotesis penelitian.....	32
Gambar 4. 1 Diagram jenis kelamin responden	45
Gambar 4. 2 diagram umur responden	45
Gambar 4. 3 Diagram Kategori Toko Responden.....	47
Gambar 4. 4 Diagram Latar Belakang Pendidikan Responden.....	48
Gambar 4. 5 Grafik Responden SQ1.....	48
Gambar 4. 6 Grafik Responden SQ2.....	49
Gambar 4. 7 Grafik Responden SQ3.....	49
Gambar 4. 8 Grafik Responden SQ4.....	49
Gambar 4. 9 Grafik Responden SQ5.....	50
Gambar 4. 10 Grafik Responden IQ1.....	50
Gambar 4. 11 Grafik Responden IQ2.....	51
Gambar 4. 12 Grafik Responden IQ3.....	51
Gambar 4. 13 Grafik Responden IQ4.....	51
Gambar 4. 14 Grafik Responden SVQ1.....	52
Gambar 4. 15 Grafik Responden SVQ2.....	52
Gambar 4. 16 Grafik Responden SVQ3.....	53
Gambar 4. 17 Grafik Responden U1	53
Gambar 4. 18 Grafik Responden U2	53
Gambar 4. 19 Grafik Responden U3	54
Gambar 4. 20 Grafik Responden US1.....	54
Gambar 4. 21 Grafik Responden US2.....	55
Gambar 4. 22 Grafik Responden US3.....	55
Gambar 4. 23 Grafik Responden NB1	55
Gambar 4. 24 Grafik Responden NB2	56
Gambar 4. 25 Grafik Responden NB3	56
Gambar 4. 26 Grafik Responden NB4	57
Gambar 4. 27 Uji Validitas Menggunakan SmartPLS	57
Gambar 4. 28 Hasil R-Square SmartPLS	62

Gambar 4. 29 Grafik Perbandingan <i>Loading Factor</i>	71
Gambar 4. 30 Grafik Perbandingan Average Variant Extracted (AVE).....	72
Gambar 4. 31 Grafik Perbandingan <i>Cronbach's Alpha</i>	73
Gambar 4. 32 Grafik Perbandingan <i>Composite Reliability</i>	73
Gambar 4. 33 Grafik Perbandingan <i>R-Square</i>	74
Gambar 4. 34 Grafik Perbandingan <i>Path Coefficient</i>	75
Gambar 4. 35 Grafik Perbandingan <i>Bootstrapping</i>	76