

**ANALISIS PERBANDINGAN KEBERHASILAN DAN PENERIMAAN *E-COMMERCE*
DENGAN MODEL DELONE & MCLEAN
(Studi Kasus Pada Tokopedia Dan Shopee)**

Isma Karunia Dewi

190441100105

Dosen Pembimbing

1. Dr. Aeri Rachmad, S.T., M.T.
2. Wahyudi Agustiono, S.Kom., M.Sc, Ph.D.

ABSTRAK

E-commerce adalah transaksi jual beli secara elektronik melalui media *online*. Menurut data dari databoks.katadata.co.id, Tokopedia dan Shopee merupakan toko *online* yang paling banyak pengunjungnya pada per kuartal I 2022. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan penerimaan *e-commerce* Tokopedia dan Shopee menggunakan Delone & Mclean. Model yang digunakan penulis untuk menganalisis keberhasilan dan penerimaan *e-commerce* Tokopedia dan Shopee yaitu menggunakan model Delone & Mclean serta menggunakan 6 variabel yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kepuasan pengguna, penggunaan, dan manfaat bersih. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan tools AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada pengujian hipotesis terdapat pengaruh positif dan signifikan, H₇ pengaruh penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada Tokopedia memiliki nilai estimasi 0,666 dengan p-value 0,000 sedangkan Shopee memiliki nilai estimasi 0,705 dengan p-value 0,000. H₉ pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih pada Tokopedia memiliki nilai estimasi 0,739 dengan p-value 0,016 dan Shopee memiliki nilai estimasi 0,890 dengan p-value 0,008. Berdasarkan hasil penelitian nilai *mean* Shopee pada setiap variabel memiliki nilai tertinggi daripada Tokopedia sehingga Shopee berhasil dan dapat diterima sedangkan Tokopedia memiliki nilai *mean* dibawah rata-rata dari nilai *mean* Shopee.

Kata Kunci: *E-commerce*, Delone & Mclean, SEM

**ANALYSIS OF COMPARATIVE SUCCESS AND RECEPTION OF E-COMMERCE
WITH DELONE & MCLEAN MODELS
(CASE STUDY ON TOKOPEDIA AND SHOPEE)**

Isma Karunia Dewi

190441100105

Dosen Pembimbing

1. Dr. Aeri Rachmad, S.T., M.T.
2. Wahyudi Agustiono, S.Kom., M.Sc, Ph.D.

ABSTRACT

E-commerce is electronic buying and selling transactions via online media. According to data from databoks.katadata.co.id, Tokopedia and Shopee are the online stores with the most visitors in the first quarter of 2022. The aim of this research is to find out what factors influence the success and acceptance of Tokopedia and Shopee e-commerce using Delone & McLean. The model used by the author to analyze the success and acceptance of Tokopedia and Shopee e-commerce is using the Delone & Mclean model and using 6 variables, namely system quality, service quality, information quality, user satisfaction, usage and net benefits. Data analysis uses Structural Equation Modeling (SEM) using AMOS tools. The results of this research show that in hypothesis testing there is a positive and significant influence, H7 the influence of use on user satisfaction on Tokopedia has an estimated value of 0.666 with a p-value of 0.000 while Shopee has an estimated value of 0.705 with a p-value of 0.000. H9 the influence of user satisfaction on net benefits on Tokopedia has an estimated value of 0.739 with a p-value of 0.016 and Shopee has an estimated value of 0.890 with a p-value of 0.008. Based on the research results, Shopee's mean value for each variable has the highest value than Tokopedia, so that Shopee is successful and acceptable, while Tokopedia has a mean value below the average of Shopee's mean value.

Keywords: E-commerce, Delone & Mclean, SEM