

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM TIKTOK SHOP

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

SKRIPSI



Oleh :

Efa
200441100029

Dosen Pembimbing :

1. Fitri Erhamni, S.T., M.Kom

NIP. 197601202001121001

2. Dr. Fitri Damayanti, S.Kom, M.Kom

NIP. 197508272003122001

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA

2026

HALAMAN JUDUL

Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Tiktok Shop Terhadap Kepuasan
Pelanggan

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Persyaratan Penyelesaian Studi Strata Satu
(S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Di Universitas Trunojoyo Madura

Efa

200441100029

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM TIKTOK SHOP
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

Skripsi ini Disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
sarjana computer (S.Kom) di Universitas Trunojoyo Madura

Disusun Oleh,

Nama

: Efa

NIM

: 200441100029

Disetujui Oleh Tim Penguji Skripsi : Tanggal Sidang : 13 Februari 2026

Firdi Irhamni, S.T., M.Kom
NIP.197601202001121001

Pembimbing 1

Dr.Fitri Damavanti, S.Kom, M.Kom
NIP. 197508272003122001

Pembimbing 2

Firdi Irhamni, S.T., M.Kom
NIP.197601202001121001

Ketua Penguji

Yudha Dwi Putra Negara, S.Kom., M.Kom
NIP. 198905302019031012

Penguji Utama

Fitri Ratuz Zakiah
NIP. 199401102022032017

Penguji Anggota

Bangkalan, 6 September 2026

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Informatika

Husni, S.Kom., M.T

NIP. 197707222003121006

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, Menyatakan bahwa skripsi saya dengan
judul :

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM TIKTOK SHOP TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”

1. Merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atau penjiplakan dari karya orang lain. Seluruh sumber yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini, baik berupa buku, jurnal, artikel, maupun sumber lainnya, telah dicantumkan dan dituliskan sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
2. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiasi atau terdapat karya orang lain yang saya akui sebagai hasil karya saya sendiri, maka saya bersedia menerima segala konsekuensi dan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran, tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bangkalan, 12 Juli 2026



200441100029

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan
sesuai dengan kesanggupan”
(QS.Al-Baqarah 2:286)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada diri saya sendiri dengan penuh rasa Syukur sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini yang telah melalui segala rintangan dan cobaan dan juga untuk kedua Orang Tua tercinta suami dan anakku, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan tanpa henti. Keluarga tercinta, yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam setiap proses. Dosen pembimbing dan seluruh dosen, atas ilmu, bimbingan, dan arahan yang telah diberikan. Sahabat dan teman-teman seperjuangan, atas kebersamaan, bantuan, dan semangat selama proses perkuliahan. Terima kasih kepada semua pihak yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, karunia, dan hidayahnya yang senantiasa mengiringi langkah saya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh kualitas system tiktok shop terhadap kepuasan Pelanggan”**. Shalawat dan salam senantiasa tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi jenjang S1 Prodi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Tunjojoyo Madura. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan penuh rasa terimakasih, saya ingin menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Allah SWT** yang memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Husni, S.Kom., M.T. Selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika Universitas Trunojoyo Madura.
3. **Bapak Firli Irhamni, S.T., M.Kom Dan Ibu Dr. Fitri Damayanti, S.Kom, M.Kom** selaku dosen pembimbing saya yang dengan penuh kesabaran telah membimbing dan memberikan masukan berharga dalam penulisan skripsi ini.
4. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Support system terbaik dan panutanku Aba **H.Hodri** terimakasih selalu berjuang dalam memberikan yang terbaik untuk kehidupan anak-anaknya, Berkorban keringat, tenaga dan pikiran. Untuk Mak **Hj. Nafiyah** terimakasih banya atas doa dan kasih sayang yang tulus, Pemberi semangat dan selalu memberikan dukungan terbaik sampai penulis berhasil menyelesaikan studinya sampai sarjana. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliah, Namun beliau mampu mendidik anak, Memberi motivasi dan dukungan hingga anaknya mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

5. **Terima kasih untuk diriku sendiri.** Terima kasih telah bertahan sejauh ini, melewati rasa lelah, ragu, kecewa, dan berbagai proses yang tidak selalu mudah. Terima kasih karena tetap memilih untuk melangkah, meskipun terkadang ingin menyerah. Terima kasih telah percaya bahwa setiap usaha, sekecil apa pun, akan membawa pada sesuatu yang berarti. Terima kasih sudah berjuang, belajar, dan terus mencoba hingga akhirnya sampai pada titik ini. Aku bangga pada diriku sendiri. Satu perjalanan telah selesai, dan perjalanan baru akan segera dimulai. Semoga setelah ini, aku tetap menjadi seseorang yang kuat, rendah hati, dan tidak pernah berhenti memperjuangkan apa yang menjadi impian.

Akhir kata semoga Allah SWT membalas segala bentuk kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dan mencatatnya sebagai bentuk amal kebaikan. penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan penulisan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua.

Bangkalan, 12 Februari
2026 Penulis

Efa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.2.1 Permasalahan.....	5
1.2.2 Metode Usulan	6
1.2.3 Pertanyaan Peneliti.....	6
1.3 Tujuan Dan Manfaat	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
1.4 Batasan Masalah	7
1.5 Sistematikan Penulisan Proposal Skripsi.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Sistem Informasi	9
2.1.2 TikTok Shop sebagai Platform Social Commerce	9
2.1.3 Kualitas Sistem (System Quality)	10
2.1.4 Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)	12
2.1.5 Model Kepuasan Pelanggan E-Commerce di Indonesia	12
2.1.6 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pelanggan	13
2.1.7 TikTok Shop.....	13
2.1.8 Uji Validitas	19
2.1.9 Uji Reabilitas.....	20

2.1.10 Regresi Linier.....	21
2.1.11 Metode Penelitian Kuantitatif	22
2.1.12 Penelitian Terkait	23
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	37
3.3 Tahapan Penelitian	37
3.4 Identifikasi Masalah.....	37
3.5 Variabel Penelitian	38
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
3.7 Penentuan Indikator Penelitian	41
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.9 Pengujian Data.....	44
3.9.1 Uji validitas	44
3.9.2 Uji reabilitas	45
3.9.3 Analisis Data	46
3.10 Evaluasi.....	46
3.10.1 Kesimpulan	46
3.10.2 Saran	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Analisis Deskriptif	48
4.2. Hasil Perhitungan Data	49
4.2.1. Uji Validitas	49
4.2.2 Analisis Deskriptif Kualitas Sistem.....	52
4.2.3 Uji Reabilitas.....	53
4.2.4 Regresi Linier.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Aplikasi Tiktok Shop	14
Gambar 2 2 Aplikasi Tiktok Shop	14
Gambar 2 3 Halaman Awal Aplikasi Tiktok Shop.....	17
Gambar 2 4 Halaman Akun	17
Gambar 2 5 Halaman Pesanan.....	18
Gambar 2 6 Halaman Lacak Pesanan.....	18
Gambar 2 7 Halaman Detail Pengiriman.....	19
Gambar 3 1 Langkah-Laangkah Penelitian	37
Gambar 4 1 Jenis Kelamin Responden.....	48
Gambar 4 2 Usia Responden	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	23
Tabel 3. 1 Indikator Variabel X	39
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Y	39
Tabel 3. 3 Indikator pertanyaan Penelitian	41
Tabel 3. 4 uji Validitas Kualitas Sistem X.....	44
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reabilitas.....	45
Tabel 4 1 Hasil Uji Validitas Variabel kualitas system X.....	50
Tabel 4 2 Variabel Kepuasan Pelanggan Y.....	51
Tabel 4 3 Indikator Kualitas Sistem	52
Tabel 4 4 Analisis Deskriptif Kualitas sistem.....	53
Tabel 4 5 Hasil Uji Reabilitas.....	54
Tabel 4 6 Hasil Uji t	55