



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 9%

Date: Wednesday, April 05, 2023

Statistics: 242 words Plagiarized / 2675 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Aplikasi Shopee Akhmad Afnan¹), Yuni Putri Yustisi²) Universitas Teknologi Yogyakarta^{1,2} Email: afnan.akhmad@gmail.com¹ yuni.putri.yustisi@staff.uty.ac.id² Abstract Aplikasi Shopee sebagai salah satu pengembang platform E-Commerce merupakan salah satu developer terbesar di Indonesia. Berdasarkan data SimilarWeb, tingkat kunjungan Shopee selama Agustus 2021 mencatatkan sejumlah 26,92 juta pengguna aplikasi aktif harian (unique daily actives users/DAU) yang mengakses melalui perangkat mobile Android.

Pada akhir kuartal 2021 pengguna aktif Shopee mencapai 130 juta orang. Fokus penelitian ini ialah pada faktor keberhasilan aplikasi Shopee dan dampaknya pada peningkatan layanan konsumen. Model penelitian yang menjadi dasar penelitian adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh Delone Mclean. Model yang dikembangkan dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan, penggunaan dan net benefit aplikasi Shopee meskipun ada beberapa konstruk yang tidak terdukung.

Keyword: Delone Mclean, Shopee, Marketplace, Sistem Informasi PENDAHULUAN Pada era Revolusi Industri dan era COVID-19 ini salah satu bidang yang berkembang dengan pesat adalah E-Commerce. Aplikasi Shopee sebagai salah satu pengembang platform e-commerce merupakan salah satu developer terbesar di Indonesia. Berdasarkan sudut pandang layanan, platform jual beli online merupakan suatu inovasi layanan. Inovasi layanan umumnya diasosiasikan dengan engaging customer, intangible thing, value creation and relationship (Trianggoro, 2014).

Berdasarkan data SimilarWeb, tingkat kunjungan Shopee selama Agustus 2021 mencatatkan platform ini memiliki 26,92 juta pengguna aplikasi aktif harian (unique daily actives users/DAU) yang mengakses melalui perangkat mobile Android. Pada akhir

kuartal 2021 pengguna aktif Shopee mencapai 130 juta orang. Fokus pada penelitian ini ialah pada faktor keberhasilan aplikasi shopee dan dampaknya pada peningkatan layanan konsumen. Penelitian ini penting karena sistem e-commerce yang sudah berjalan masih memiliki kekurangan. Sektor bisnis membutuhkan informasi yang dapat diakses dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat.

Pengembangan e-commerce penting untuk peningkatan pelayanan bagi konsumen serta untuk tujuan strategik, oleh karena itu tata kelola sistem informasi tidak hanya melihat aspek teknis, tetapi juga harus melihat aspek manajerial dan behavior. Bagi para akademisi hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk bahan ajar khususnya di bidang sistem informasi yang menitikberatkan e-commerce. E-commerce (electronic commerce) merupakan kegiatan transaksi bisnis yang dilakukan secara online melalui internet dan perangkat yang terhubung dengan internet.

E-commerce saat ini menjadi bagian penting dalam transaksi jual beli karena telah mengubah dan merevolusi kehidupan manusia. E-commerce mengubah cara pelanggan, perusahaan dan pemerintah sehingga dapat berinteraksi dengan cepat (Khan, 2016). Keberadaan e-commerce memberikan keuntungan dan kemudahan bagi para penggunanya karena memungkinkan terjadinya transaksi jual beli secara online tanpa harus berpergian (Laudon, 2012). E-commerce bisa dimanfaatkan sebagai sumber informasi dalam melakukan perbandingan harga, mengecek produk terbaru, atau mencari produk sesuai dengan keinginan sebelum melakukan pembelian secara online atau pembelian secara langsung (Khan, 2016).

Service Innovation Menurut Ding et al. (2019) meningkatnya kompleksitas dalam lanskap kompetitif, inovasi adalah kata kunci dari era pasca-industri. Ekonomi dunia perlu fokus pada produk dan layanan yang menambah nilai melalui inovasi dengan menciptakan pasar dan proses (Storz et al, 2015). Inovasi menjadi kunci untuk peningkatan produktivitas. Penerapan teknologi yang baru penting bagi organisasi untuk membuat lebih mudah bagi organisasi untuk selalu mengembangkan inovasi layanan. Inovasi layanan umumnya diasosiasikan dengan engaging customer, intangible thing, value creation and relationship.

Value Creation Strategy Penciptaan nilai dari sudut pandang pelanggan memerlukan penyediaan layanan sehingga pelanggan akan menemukan hal-hal yang secara konsisten berguna. Pada dunia bisnis sekarang, penciptaan nilai tersebut biasanya didasarkan pada inovasi secara konstan dan selalu memahami kebutuhan pelanggan. Terdapat berbagai metode untuk penciptaan nilai di perusahaan. Sehingga bagi perusahaan untuk mempertahankan posisi kepemimpinan industri, perusahaan harus menetapkan proses berkelanjutan penciptaan nilai.

Perusahaan yang menggunakan internet untuk meningkatkan efisiensi transaksi memiliki potensi untuk menciptakan nilai bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi. Model Kesuksesan Teknologi Informasi (ISSM) Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi (SI) DeLone dan Mclean (2003). Gambar 1. Information System Success Model Sumber: DeLone Mclean (2003) Kualitas Informasi (Information Quality) Kualitas informasi menggambarkan isi dalam aplikasi/website.

Informasi harus akurat, lengkap, relevan, mudah dipahami dan memberikan keamanan jika calon konsumen berniat melakukan transaksi via internet (DeLone dan McLean, 2003). Pembeli berharap mendapat informasi yang cukup sebelum mereka membeli produk dan jasa. Ketika informasi tidak relevan, sudah usang, dan tidak akurat maka akan menurunkan use, karena kebutuhan informasi pembeli tidak terpenuhi. H1a: kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan. H1b: kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan. Kualitas Sistem (System Quality) Seiring berjalan waktu, teknologi dan perkembangan internet berkembang begitu pesat. Dampaknya standar kualitas sistem dari tahun ke tahun semakin meningkat, namun terdapat standar baku untuk mengukur kualitas sistem.

Kualitas sistem menggambarkan secara luas mengenai apa yang dirasakan pembeli terhadap sistem pada aplikasi. Pembeli berharap bahwa dalam sistem aplikasi mampu memberikan kemudahan untuk berinteraksi, menemukan informasi yang dibutuhkan, mengoperasikan aplikasi, dan bertransaksi. Jika kualitas sistem dirancang dengan baik, maka akan meningkatkan penggunaan terhadap aplikasi tersebut.

Sehingga kepuasan pembeli juga meningkat karena mendapatkan aplikasi yang memiliki kualitas sistem baik untuk memenuhi kebutuhan pembeli (DeLone dan McLean, 2003). H2a: kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan. H2b: kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan. Kualitas Pelayanan (Service Quality) Kualitas pelayanan di penelitian ini berfokus pada ketersediaan suatu sistem untuk mawadahi, merespons dan memberi solusi atas keluhan dan masalah dari pengguna sistem.

Menurut DeLone dan McLean (2003), dalam konteks e-commerce kualitas pelayanan menjadi sangat penting karena pemakai utama berasal dari eksternal, yaitu konsumen, bukan internal atau pegawai perusahaan. Kualitas pelayanan berkaitan dengan empati, respons, kecepatan, ketepatan dan solusi. Pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna (Wara et al., 2021). Pembeli berharap pada pelayanan yang baik selama mereka memilih kebutuhan yang diinginkan. Sehingga, muncul hipotesis kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan dan penggunaan. H3a: kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

H3b: kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan. Penggunaan (Use) dan Kepuasan Pemakai (User Satisfaction) Aspek yang menjadi indikator untuk menilai penggunaan yaitu sifat pengguna (nature of use), pola navigasi (navigation patterns), jumlah kunjungan situs (number of site visited), dan jumlah transaksi yang dieksekusi (number of transaction executed). Seperti yang terdapat pada formulasi asli Model DeLone dan McLean, pengguna dan kepuasan pengguna saling berkaitan erat.

Kepuasan dari pemakaian sebelumnya akan meningkatkan penggunaan, sehingga pemakai akan melakukan kegiatan tersebut secara berkala dan repetisi. Sebaliknya, penggunaan juga memiliki hubungan positif dengan kepuasan. Sehingga antara penggunaan dan kepuasan memiliki hubungan positif dan timbal balik. H4a: penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan. H4b: kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan. Net Benefit Net Benefit ialah hasil dari penggunaan sistem yang memberikan kontribusi yang positif bagi pengguna. Penggunaan **mengacu pada seberapa sering pengguna** menggunakan sistem.

Semakin tinggi tingkat penggunaan **sistem, semakin tinggi pula** net benefit yang akan dirasakan. Kepuasan dan penggunaan mempunyai hubungan timbal balik dengan net benefit, jika net benefit baik maka akan meningkatkan penggunaan dan kepuasan konsumen. H5a: kepuasan berpengaruh terhadap net benefit. H5b: penggunaan berpengaruh terhadap net benefit. H6a: net benefit berpengaruh terhadap kepuasan. H6b: net benefit berpengaruh terhadap penggunaan. METODE PENELITIAN Kriteria sampel pada penelitian ini adalah (1) pernah melakukan transaksi di Shopee **lebih dari satu kali**, dan (2) responden berusia lebih dari 17 tahun. Metode pada penelitian ini ialah kuantitatif.

Pengujian Instrumen Sebelum dilakukan pengambilan data dan pengolahan data, peneliti melakukan pilot test. Dalam pilot test ini peneliti akan meminta responden memberikan masukan terkait kuisisioner yang dibagikan. Uji Validitas Validitas diukur berdasarkan 2 aspek, yaitu **validitas konvergen dan validitas diskriminan** dari masing-masing indikator. Validitas konvergen ditentukan dengan menggunakan hasil estimasi yaitu faktor loading lebih dari 0,7 dan average variance extracted (AVE) lebih dari 0,5.

Validitas diskriminan ditentukan dengan menggunakan kriteria AVE lebih dari nilai korelasi kuadrat antar pasangan konstruk. **Validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua** buah konstruk yang diprediksikan tidak berkorelasi menghasilkan skor-skor yang memang tidak berkorelasi (Hartono, 2014). Uji Reliabilitas Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi hasil

pengukuran apabila pengukuran tersebut dilakukan lebih dari satu kali terhadap fenomena yang sama dengan alat ukur yang sama.

Memenuhi aspek reliabel jika nilai composite reliability diatas 0,70 serta Cronbach Alpha lebih dari 0,60. Metode Analisis Untuk menguji hipotesis penelitian ini digunakan metode SEM (Structural Equation Model) dengan pendekatan varians (partial least square). Perangkat lunak yang digunakan untuk model penelitian ini adalah SMART PLS 2.0. HASIL DAN PEMBAHASAN Uji Instrumen Penelitian Sebelum melakukan pengujian pada hipotesis, peneliti melakukan pengujian model pengukuran terlebih dahulu dengan tujuan untuk memverifikasi indikator dan variabel laten.

Pengujian tersebut meliputi pengujian validitas dan reliabilitas. Validitas Konvergen Uji validitas konvergen disajikan dalam tabel 1. Tabel 1. Commuality and AVE Items _AVE
_Commuality _Satisfaction _0.743757 _0.743757 _Information quality _0.622910
_0.622910 _Service quality _0.664740 _0.664740 _System quality _0.556490 _0.556490
_Net benefits _0.718406 _0.718406 _Use _0.835110 _0.835110 _ Sumber: Hasil
Penelitian, 2022 (Data Diolah) Berdasarkan hasil pengujian validitas, seperti yang
ditunjukkan pada Tabel, semua indikator telah memenuhi kriteria uji validitas konvergen
karena semua AVE dan commuality lebih dari 0,5.

Validitas Diskriminan Uji validitas diskriminan disajikan dalam Tabel 2. Tabel 2. Cross
Loadings Items _Information Quality _Service quality _System Quality _Net Benefits _Use
_Satisfaction _KI1 _0.838842 _0.217405 _0.524962 _0.530977 _0.437105 _0.540291 _
_KI2 _0.840761 _0.247258 _0.545677 _0.541294 _0.462144 _0.570664 _KI3 _0.788682
_0.275734 _0.54384 _0.528477 _0.425939 _0.563837 _KI4 _0.662033 _0.108333
_0.658808 _0.378505 _0.379354 _0.484073 _KI5 _0.802315 _0.233818 _0.560901
_0.517087 _0.460845 _0.550657 _KP1 _0.224295 _0.646579 _0.318259 _0.233762
_0.210456 _0.276427 _KP2 _0.239248 _0.885602 _0.305788 _0.242382 _0.172534
_0.317661 _KP3 _0.217024 _0.898823 _0.310874 _0.246926 _0.194488 _0.330641 _KP4
_0.223051 _0.805432 _0.282245 _0.224501 _0.24727 _0.321552 _KS1 _0.595929
_0.283341 _0.698216 _0.390007 _0.301068 _0.47922 _KS2 _0.422294 _0.320883
_0.609089 _0.392652 _0.209591 _0.515122 _KS3 _0.468302 _0.361801 _0.781486
_0.404965 _0.312117 _0.537617 _KS4 _0.572523 _0.187865 _0.830927 _0.479808
_0.393709 _0.574969 _KS5 _0.540134 _0.315764 _0.783247 _0.480342 _0.293129
_0.551609 _KS6 _0.584284 _0.259396 _0.809108 _0.448731 _0.296154 _0.521766 _KS7
_0.535284 _0.240832 _0.683845 _0.399529 _0.410374 _0.517936 _NB1 _0.548423
_0.289281 _0.503417 _0.826273 _0.48453 _0.717234 _NB2 _0.616237 _0.286757
_0.52434 _0.820363 _0.472185 _0.629056 _NB3 _0.519177 _0.220969 _0.500023
_0.856128 _0.479747 _0.631664 _NB4 _0.555676 _0.215465 _0.512139 _0.882549
_0.574467 _0.668873 _NB5 _0.44905 _0.219931 _0.391675 _0.851152 _0.486886

_0.577723 _P1 _0.501215 _0.207614 _0.4177 _0.517303 _0.901928 _0.501175 _P2
 _0.482404 _0.227511 _0.397733 _0.573195 _0.941742 _0.507514 _P3 _0.52439
 _0.263586 _0.364067 _0.528824 _0.897205 _0.495385 _SATISFIED1 _0.509512 _0.286477
 _0.577723 _0.636391 _0.473167 _0.83104 _SATISFIED2 _0.481082 _0.405449 _0.608428
 _0.55844 _0.368818 _0.813956 _SATISFIED3 _0.642674 _0.296439 _0.610134 _0.636819
 _0.450317 _0.847397 _SATISFIED4 _0.64156 _0.345335 _0.639346 _0.734163 _0.520823
 _0.905793 _SATISFIED5 _0.672013 _0.334394 _0.629742 _0.713572 _0.537103 _0.909446
 _Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah) Berdasarkan hasil pengujian validitas,
 seperti yang ditunjukkan pada Tabel, semua indikator telah memenuhi kriteria uji
 validitas diskriminan karena semua cross loading lebih dari 0,5.

Uji Reliabilitas Uji reliabilitas disajikan dalam Tabel 3 Tabel 3. Composite Reliability and
 Cronbach's Alpha Construct _Composite Reliability _Cronbach's Alpha _Satisfaction
 _0.935413 _0.913439 _Information quality _0.891335 _0.846164 _Service quality
 _0.886502 _0.824581 _System quality _0.896865 _0.864407 _Net benefits _0.927258
 _0.901857 _Use _0.938221 _0.901001 _Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)
 Berdasarkan hasil uji reliabilitas sesuai tabel 3 di atas, composite reliability pada setiap
 konstruk di atas 0,7 dan cronbachs alpha di atas 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa
 konstruk dan indikator-indikator yang dipakai untuk menguji hipotesis adalah reliabel.
 Menilai Inner Model/Model Struktural Hasil R Square tersaji dalam Tabel 4. Tabel 4. Nilai
 R Square Konstruk _R-Square _Use _0.544617 _Satisfaction _0.636144 _Net Benefits
 _0.636179 _Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah) Hasil inner model
 mengindikasikan seberapa kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel
 dependen. Hasil inner model tersaji dalam tabel 5. Tabel 5.

Hasil Inner Model Items _Original Sample (O) _Sample Means (M) _Standard Deviation
 (STDEV) _Standard Error (STERR) _T Statistics (|O/STERR|) _Info Q -> Satisfaction
 _0.246492 _0.248032 _0.052773 _0.052773 _3,219 _Info Q -> Usage _0.240527
 _0.236960 _0.070172 _0.070172 _2,621 _Services Q -> Satisfaction _0.115321 _0.114836
 _0.038934 _0.038934 _2,655 _Services Q -> Usage _0.023617 _0.030121 _0.040635
 _0.040635 _0.484 _System Q -> Satisfaction _0.392702 _0.389865 _0.064889 _0.064889
 _4,347 _System Q -> Usage _0.049927 _-0.052022 _0.057938 _0.057938 _0.744 _
 _satisfaction -> Netbenefit _0.629647 _0.628432 _0.036000 _0.036000 _14,267 _Usage
 -> Satisfaction _0.192798 _0.186968 _0.073767 _0.073767 _2,271 _Satisfaction ->
 Usage _0.075361 _0.078583 _0.089468 _0.089468 _0.794 _Netbenefit -> Satisfaction
 _0.456693 _0.457567 _0.068004 _0.068004 _6,489 _Netbenefit -> Usage _0.267453
 _0.265104 _0.079993 _0.079993 _3,559 _Usage -> Netbenefit _0.245343 _0.239057
 _0.053821 _0.053821 _4,018 _Description: *significant (t count> 1.64) T-table
 determined significant at alpha 0.05 (t-count more than t-table 1.64).

__ Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah) Hasil inner model SmartPLS dalam bentuk gambar tersaji dalam Gambar 2. / Gambar 2. Inner Model SmartPLS Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah) Berdasarkan hasil uji-uji di atas, ringkasan hasil uji hipotesis tersaji dalam tabel 6 Tabel 6. Ringkasan Uji Hipotesis Hipotesis _Variabel _Hasil __1a _Kualitas informasi terhadap kepuasan _Terdukung __1b _Kualitas informasi terhadap penggunaan _Terdukung __2a _Kualitas sistem terhadap kepuasan _Terdukung __2b _Kualitas sistem terhadap penggunaan _Tidak terdukung __3a _Kualitas pelayanan terhadap kepuasan _Terdukung __3b _Kualitas pelayanan terhadap penggunaan _Tidak terdukung __4a _Penggunaan terhadap kepuasan _Terdukung __4b _Kepuasan terhadap penggunaan _Tidak terdukung __5a _Kepuasan terhadap net benefit _Terdukung __5b _Penggunaan terhadap net benefit _Terdukung __6a _Net benefit terhadap kepuasan _Terdukung __6b _Net benefit terhadap penggunaan _Terdukung __ Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah) KESIMPULAN Setelah melihat hasil penelitian dan mendiskusikan pada subbab sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa model yang dikembangkan oleh peneliti dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan, penggunaan dan net benefit, meskipun ada beberapa konstruk yang tidak terdukung.

Distribusi usia pada penelitian ini tidak merata. Responden didominasi oleh responden yang berusia 20-35 tahun sebesar 42,6%, sedangkan biasanya yang memiliki masalah terhadap penggunaan aplikasi dan teknologi adalah orang yang berusia lanjut atau di atas 50 tahun. Penelitian selanjutnya disarankan supaya memperbanyak responden yang berusia di atas 50 tahun. DAFTAR PUSTAKA Badan Pusat Statistik. 2022. Jumlah pengguna internet di Indonesia. <http://www.bps.go.id/LinkTabelStatis/view/id/1417>.

Diakses 5 Maret 2022, 10:21. DeLone, W.H. dan E.R. McLean. 1992. "Information Systems Success: The Quest For The Dependent Variable." Information Systems Research, Vol. 3 No. 1, pp. 60-95. DeLone, W.H. dan E.R. McLean. 2003. "The Delone & Mclean Model Of Information Systems Success: A Ten-Year Update." International Journal of Electronic Commerce, Vol. 9 No. 1, pp. 31-47. DeLone, W.H. dan E.R. McLean. 2004. "Measuring E-Commerce Success: Applying The Delone & Mclean Information Systems Success Model". International Journal of Electronic Commerce, Vol. 9 No. 1, pp. 31-47. Deng, Z.H., Y.B. Lu, K.K. Wei dan J.L. Zhang. 2010.

"Understanding customer satisfaction and loyalty: an empirical study of mobile instant messages in China". International Journal of Information Management 30 (4),289-300. Hartono, Jogiyanto. 2008. Sistem Teknologi Informasi. Edisi 3. Yogyakarta, Indonesia: C.V Andi Offset. Hartono, Jogiyanto. 2007. Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta, Indonesia: C.V Andi Offset. Hartono, Jogiyanto. 2014. Metodologi Penelitian Bisnis. Edisi 6. Yogyakarta, Indonesia: BPFE UGM. Hartono, Jogiyanto. 2007. Sistem

Informasi Keperilakuan. Edisi Revisi. Yogyakarta, Indonesia: C.V Andi Offset. Hartono, Jogiyanto. 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi. Yogyakarta, Indonesia: C.V Andi Offset. Hartono, Jogiyanto, dan Willy A. 2014.

Konsep dan Aplikasi PLS untuk penelitian empiris. Yogyakarta, Indonesia: BPFE UGM.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2022. Definisi Kebiasaan Menurut KBBI.

<http://kbbi.web.id/biasa>. Diakses 4 April 2022, 10:21. Kementerian Komunikasi dan Informatika. 2022. Jumlah Pengguna Internet di

Indonesia. https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/4286/Pengguna+Internet+Indonesia+Nomor+Enam+Dunia/0/sorotan_media. Diakses 5 April, 10:59. Kementerian Komunikasi dan Informatika. 2022. Jumlah Pengguna Smartphone di Indonesia.

https://kominfo.go.id/content/detail/6095/indonesia-raksasa-teknologi-digital-asia/0/sorotan_media. Diakses 5 April, 12:35. Khayun, V., Ractham, P., dan Firpo, D., 2011.

"Assesing e-excise Success With Delone and Mclean Model." Journal of Computer Information Systems. Li T., Heck E., dan Vervest, Peter. 2008. "Information Capability and Value Creation Strategy: Advancing Revenue Management Through Mobile Ticketing Technologies." European Journal of Information Systems (2008) 18: 38-51. Lidya Stefany Wara, Lintje Kalangi, & Hendrik, G. (2021). Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing Goodwill. Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "Goodwill," 12(1), 38-50. Liu, X. M. He, F. Gao, dan P. Xie. 2008. An Empirical Study Of Online Shopping Customer Satisfaction In China: A Holistic Perspective. International Journal of Retail & Distribution Management, Vol. 35(11), 919-940. Liu, C.T., Y.M Guo, dan C.H. Lee. 2011.

"The Effects Of Relationship Quality And Switching Barriers On Customer Loyalty". International Journal of Information Management 31(1), 71-79. Romney, B. M. dan Steinbart, P.J. 2008. Accounting Information System 6th edition. New Jersey: Pearson Education. Trianggoro, Dega. 2014. "Akseptansi Electronic Ticketing: Studi pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero)." Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta. Windarta, I Wayan Deby Cakra. 2011. "Determinan Minat Keperilakuan Untuk Menggunakan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Teknologi Informasi." Magister Tesis. Universitas Brawijaya. Malang.

INTERNET SOURCES:

1% -

<https://teknologi.bisnis.com/read/20211008/266/1452223/shopee-kukuhkan-posisi-sebagai-e-commerce-peringkat-atas-di-indonesia>

<1% -

https://sinta.unud.ac.id/uploads/dokumen_dir/eaea32509ddb41f42904debfe56a3aa5.pdf

<1% - <https://penerbitdeepublish.com/manfaat-penelitian/>

1% - <https://repository.bsi.ac.id/index.php/repo/viewitem/28006>

<1% -

<https://www.djpb.kemenkeu.go.id/kppn/gorontalo/id/data-publikasi/artikel/2920-pengaruh-kualitas-sistem,-kualitas-informasi-dan-kualitas-layanan-terhadap-kepuasan-pengguna-sakti-pada-kppn-gorontalo.html>

<1% -

<https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/niagawan/article/download/9353/8588>

<1% -

<http://staffnew.uny.ac.id/upload/131844875/penelitian/Upaya+Peningkatan+Kualitas+Pelayanan+dalam+Organisasi.pdf>

<1% -

<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2672964&val=24603&title=PENGARUH%20KUALITAS%20PELAYANAN%20DAN%20LOKASI%20TERHADAP%20KEPUTUSAN%20PEMBELIAN%20KONSUMEN%20PADA%20CAFE%20WAREG%20BENGKULU>

<1% - <https://profit.ub.ac.id/index.php/profit/article/download/308/567>

<1% -

<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1294733&val=17403&title=Pengaruh%20kualitas%20sistem%20kualitas%20informasi%20dan%20kualitas%20layanan%20terhadap%20penggunaan%20sistem%20e-learning%20di%20program%20pasca sarjana%20universitas%20mercu%20buana>

<1% - <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/goodwill/article/download/31885/30346>

<1% - http://eprints.undip.ac.id/82237/1/REPO_ANNISA'_ARIFATUL.pdf

<1% -

<https://text-id.123dok.com/document/6zk7w048q-validitas-konvergen-validitas-diskriminan.html>

<1% -

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/20650/05.4%20bab%204.pdf?sequence=22>

1% - <https://eprints.umm.ac.id/87526/4/BAB%20III.pdf>

<1% -

<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/10446/9.%20BAB%20V.pdf?sequence=9>

<1% - <http://eprints.upj.ac.id/id/eprint/2772/10/BAB%20III.pdf>

<1% -

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/17215/05.4%20bab%204.pdf?sequence=9>

<1% -

<https://tekno.kompas.com/read/2022/06/10/19350007/pengguna-internet-di-indonesia-tembus-210-juta-pada-2022>

<1% - https://is.theorizeit.org/wiki/Delone_and_McLean_IS_success_model

<1% - <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401209001224>

1% - http://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian_downloadfiles/805246

<1% -

https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/kominfo+%253A+pengguna+internet+di+indonesia+63+juta+orang/0/berita_satker

<1% - <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/1108>

<1% -

https://www.researchgate.net/profile/Yi-Guo-31/publication/223727331_The_effects_of_relationship_quality_and_switching_barriers_on_customer_loyalty/links/5b588d04a6fdccf0b2f46cf0/The-effects-of-relationship-quality-and-switching-barriers-on-customer-loyalty.pdf