

**Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Layanan terhadap Kepuasan Pengguna
Fitur TikTok Shop Melalui Variabel Pemakaian Pada Generasi Z di Jakarta
Dengan Model DeLone dan McLean**

DESTA AZRA ROSANI FEERLIAN ADI (202232033)

Di bawah bimbingan

Dody, S.Kom., M.Kom

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna fitur TikTok Shop melalui variabel Pemakaian pada Generasi Z di Jakarta, menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan dari 120 responden Generasi Z di Jakarta menggunakan teknik *purposive sampling* dan dianalisis menggunakan Regresi Linier Berganda Bertahap (*Two-Stage Multiple Linear Regression*) dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, ketiga variabel kualitas berpengaruh signifikan terhadap Pemakaian dan Kepuasan Pengguna. Namun, secara parsial, ditemukan temuan kritis di mana Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Pemakaian maupun Kepuasan Pengguna. Sebaliknya, Kualitas Layanan teridentifikasi sebagai prediktor paling dominan dalam membentuk Pemakaian ($\beta = 0,405$) dan Kepuasan Pengguna ($\beta = 0,504$). Peran Pemakaian sebagai variabel mediasi terbukti sangat vital, ditandai dengan lonjakan nilai *Adjusted R Square* dari 51,9% pada Tahap I menjadi 72,4% pada Tahap II. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam ekosistem *shoppertainment* seperti TikTok Shop, Generasi Z lebih mengandalkan Kualitas Sistem dan Layanan serta pengalaman pemakaian nyata, sementara Kualitas Informasi bertransformasi menjadi faktor *hygiene*. Temuan ini memberikan implikasi strategis bagi pengelola platform dan penjual untuk memprioritaskan kualitas layanan dan stabilitas sistem dibandingkan sekadar kelengkapan informasi tekstual.

Kata Kunci: Model DeLone dan McLean, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Pemakaian, TikTok Shop, Generasi Z.

The Influence of Information System Quality and Service Quality on TikTok Shop Feature User Satisfaction Through the Use Variable Among Generation Z in Jakarta Using the DeLone and McLean Model

DESTA AZRA ROSANI FEERLIAN ADI (202232033)

under the guidance of

Dody, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality on TikTok Shop Feature User Satisfaction through the Use variable among Generation Z in Jakarta, utilizing the DeLone and McLean Information System Success Model. This research employs a quantitative approach with a survey method. Data were collected from 120 Generation Z respondents in Jakarta using purposive sampling and analyzed using Two-Stage Multiple Linear Regression with SPSS. The results indicate that simultaneously, the three quality variables significantly affect Use and User Satisfaction. However, partially, a critical finding reveals that Information Quality does not significantly affect Use or User Satisfaction. Conversely, Service Quality is identified as the most dominant predictor in shaping Use ($\beta = 0.405$) and User Satisfaction ($\beta = 0.504$). The role of Use as a mediating variable is proven to be vital, marked by a surge in the Adjusted R Square value from 51.9% in Stage I to 72.4% in Stage II. This study concludes that in the shoppertainment ecosystem like TikTok Shop, Generation Z relies more on System and Service Quality as well as actual use experience, while Information Quality transforms into a hygiene factor. These findings provide strategic implications for platform managers and sellers to prioritize service quality and system stability over mere textual information completeness.

Keywords: *DeLone and McLean Model, Service Quality, User Satisfaction, Use, TikTok Shop, Generation Z.*