

# ANALISIS KEPUASAN DAN NIAT PELANGGAN UNTUK MENGGUNAKAN KEMBALI APLIKASI MOBILE SHOPEE PADA GEN Z



Penulis :  
VEBRIAN RENDRA GIOVANO  
NIM : 3021910035

Dosen Pembimbing  
BRINA MIFTAHURROHMAH,  
S.Si., M.Si., MCE

## Deskripsi

Shopee adalah salah satu aplikasi mobile e-commerce yang saat ini sedang berkembang di Indonesia. Semakin banyak pengguna Shopee dari generasi Z yang menggunakan aplikasi mobile Shopee untuk transaksi atau jual beli, semakin penting untuk memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan niat untuk menggunakan kembali aplikasi mobile Shopee. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan niat menggunakan aplikasi mobile Shopee di kalangan Gen Z. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yakni mengumpulkan data melalui survey online dan sampel diambil dari pelanggan yang aktif menggunakan aplikasi mobile Shopee. Data dianalisis menggunakan pendekatan Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil dari penelitian adalah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan berpengaruh besar terhadap niat menggunakan kembali aplikasi mobile shopee khususnya pada gen Z

## Rumusan

1. Bagaimana pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan serta niat menggunakan kembali aplikasi mobile shopee pada gen Z?
2. Faktor kualitas apa yang memiliki pengaruh positif terbesar terhadap kepuasan pelanggan aplikasi mobile shopee pada generasi Z?

## Analisis dan Hasil

- Berdasarkan analisis struktur model dengan uji-t, ditemukan bahwa H1, yaitu variabel INQ -> SAT, dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi (INQ) berdampak pada kepuasan pelanggan (SAT).
- Berdasarkan temuan dari analisis struktural model menggunakan t-test, dapat disimpulkan bahwa H4, yaitu hubungan SAT -> CON diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan (SAT) memiliki pengaruh positif terhadap niat untuk terus menggunakan (CON) aplikasi shopee

## KESIMPULAN

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada aplikasi mobile Shopee, dengan koefisien jalur di atas ambang batas mendekati angka 1 dan nilai t-test INQ -> SAT (0.318) dan t-test (4.910), SYQ -> SAT (0.218) dan t-test (3.173), SVI -> SAT (0.386) dan t-test (5.073).

## Metode penelitian

Jenis Pendekatan penelitian yang digunakan ialah kuantitatif. Ini merupakan pendekatan yang menekankan pengumpulan data yang dapat diukur secara numerik dan menganalisisnya dengan menggunakan statistik. Metode survey digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden yang merupakan pembeli melalui aplikasi mobile Shopee.

