

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Melalui serangkaian penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa enam dari sembilan hipotesis dapat diterima. Berikut merupakan keenam hipotesis yang telah diterima.

1. H2: Kualitas sistem (*system quality*) memberi pengaruh signifikan dan positif pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. H3: Kualitas informasi (*information quality*) memberi pengaruh signifikan dan positif pada penggunaan (*use*).
3. H4: Kualitas informasi (*information quality*) memberi pengaruh signifikan dan positif pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
4. H5: Kualitas layanan (*service quality*) memberi pengaruh signifikan dan positif pada penggunaan (*use*).
5. H7: Penggunaan (*use*) memberi pengaruh signifikan dan positif pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
6. H8: Penggunaan (*use*) memberi pengaruh signifikan dan positif pada manfaat bersih (*net benefit*).

Dapat disimpulkan bahwa besarnya penggunaan pada fitur TikTok Shop pada aplikasi media sosial TikTok dipengaruhi oleh kualitas informasi serta kualitas layanan. Selain itu, besarnya kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, serta besarnya penggunaan. Terakhir, besarnya manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna dipengaruhi oleh banyaknya penggunaan. Sehingga dalam meningkatkan besarnya penggunaan, fitur TikTok Shop harus meningkatkan kualitas informasi serta kualitas layanan. Dalam meningkatkan kepuasan pengguna, fitur TikTok Shop harus meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, serta penggunaan. Dan dalam meningkatkan manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna, fitur TikTok Shop harus meningkatkan besarnya penggunaan.

B. Saran

Berikut beberapa masukan yang dapat diterapkan untuk penelitian berikutnya.

1. Penelitian berikutnya dapat menggabungkan model Delone dan McLean dengan model pengukuran faktor kesuksesan lainnya.
2. Populasi yang digunakan dapat diperbesar sehingga karakteristik masyarakat yang dijadikan sampel lebih beragam.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Oktora *et al.*, *Statistik eCommerce 2022*. Badan Pusat Statistik, 2022.
- [2] B. Winarso, “Apa Itu TikTok?,” Jun. 08, 2021. <https://dailysocial.id/post/apa-itu-tik-tok> (accessed Oct. 10, 2022).
- [3] L. Ceci, “Number of TikTok users worldwide from 2020 to 2025,” Sep. 05, 2022. <https://www.statista.com/statistics/1327116/number-of-global-tiktok-users/#:~:text=TikTok%3A%20number%20of%20global%20users%202020%2D2025&text=In%202021%2C%20TikTok%20had%20approximately,amassing%20over%20318%20million%20downloads.> (accessed Oct. 11, 2022).
- [4] S. Kemp, “DIGITAL 2022: INDONESIA,” Feb. 15, 2022. <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia> (accessed Nov. 02, 2022).
- [5] A. P. Kinanti, “TikTok Luncurkan TikTok Shop, Apa Sih Itu?,” 2021. <https://campusdigital.id/artikel/tiktok-luncurkan-tiktok-shop-apa-sih-itu-?ref=farisfanani> (accessed Oct. 11, 2022).
- [6] F. S. Rahayu, R. Apriliyanto, and Y. S. P. W. Putro, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model Delone dan McLean,” *Indonesian Journal of Information Systems*, vol. 1, 2018.
- [7] R. Kasdim, W. Puspitasari, and L. Septiningrum, “EVALUASI KESUKSESAN IMPLEMENTASI E-RECRUITMENT DALAM PROSES PENERIMAAN KARYAWAN MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO),” *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 7, Dec. 2022.
- [8] L. H. Trihandayani, I. Aknuranda, and Y. T. Mursityo, “Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya,” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, Dec. 2018.
- [9] K. Celik and A. Ayaz, “Validation of the Delone and McLean information

- systems success model: a study on student information system,” *Educ Inf Technol (Dordr)*, Nov. 2021.
- [10] N. Agustina and E. Sutinah, “Model Delone dan McLean Untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru,” *InfoTekJar : Jurnal Nasional InformatikadanTeknologiJaringan*, 2019.
- [11] A. Purwati, Z. Mustafa, and M. Deli, “MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM IN EVALUATION OF BCA MOBILE BANKING USING DELONE AND MCLEAN MODEL,” *Journal of Applied Engineering and Technological Science*, May 2021.
- [12] P. Saputro, A. Budiyanto, and Alb. Santoso, “Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan,” *Scientific Journal of Informatics*, vol. 2, May 2015.
- [13] A. Mubarak, N. T. Aprilia, S. Susanti, B. Sukajie, and C. M. Noor, “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Google-Forms Sebagai Media Survey Online Menggunakan Delone & Mclean,” *JURNAL INFORMATIKA*, vol. 7, Sep. 2020.
- [14] L. F. Lina and D. A. Nani, “KEKHAWATIRAN PRIVASI PADA KESUKSESAN ADOPSI FINTECH MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN,” *Performance*, vol. 27, 2020.
- [15] S. Hidayatullah, U. Khourah, I. Windhyastiti, R. G. Patalo, and A. Waris, “Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19,” *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, vol. 6, Apr. 2020.
- [16] K. N. F. Syahnur and M. T. Dharsana, “Analisis Kesuksesan Penerapan E-Filing Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean,” *SEIKO: Journal of Management & Business*, 2022.
- [17] I. Ramos, L. N. Yuliati, and M. Simanjuntak, “THE SUCCESS OF ONLINE PASSPORT QUEUE REGISTRATION APPLICATIONS USING DELONE AND MCLEAN MODELS,” *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, vol. 8, Jan. 2022.
- [18] G. P. L. Permana and N. W. Mudiyantri, “ANALISIS FAKTOR

KESUKSESAN IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM KEUANGAN DESA(SISKEUDES) DENGAN MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI DIPERBARUI OLEH DELONE DAN MCLEAN DI KABUPATEN GIANYAR,” *Jurnal KRISNA : Kumpulan Riset Akuntansi*, vol. 13, 2021.

- [19] L. O. Babatope, R. Boateng, S. L. Boateng, and T. Anning-Dorson, Eds., *Digital Innovations, Business and Society in Africa: New Frontiers and a Shared Strategic Vision*. Springer International Publishing, 2022.
- [20] S. Halder and S. Saha, *The Routledge Handbook of Education Technology*. Taylor & Francis, 2022.
- [21] Y. Akgul, Ed., *Structural Equation Modeling Approaches to E-Service Adoption*. IGI Gloal, 2019.
- [22] F. G. Maiztegui, *Design and Evaluation of an E-Learning Artefact for the Implementation of SAP S/4HANA®*. Springer Gabler, 2023.
- [23] Y. Akgul, Ed., *Structural Equation Modeling Approaches to E-Service Adoption*. IGI Global, 2019.
- [24] R. Wahid, H. Karjaluoto, K. Taiminen, and D. I. Asiati, “Becoming TikTok Famous: Strategies for Global Brands to Engage Consumers in an Emerging Market,” *Journal of International Marketing*, vol. 31, no. 1, Mar. 2023.
- [25] Y. Zhu, “Research on the ByteDance’s Approach to Develop TikTok,” *Atlantis Press*, Dec. 2022.
- [26] R. Rachmadayanti, F. Andini, V. V. Susilo, and W. S. Syahroni, “DAMPAK ALGORITMA TIKTOK TERHADAP KONSUMSI MUSIK,” *Prosiding Seri Seminar Nasional*, Dec. 2021.
- [27] R. A. Sulistianti and N. Sugiarta, “KONSTRUKSI SOSIAL KONSUMEN ONLINE SHOP DI MEDIA SOSIAL TIKTOK (STUDI FENOMENOLOGI TENTANG KONSTRUKSI SOSIAL KONSUMEN GENERASI Z PADA ONLINE SHOP SMILEGODDESS DI MEDIA SOSIAL TIKTOK),” *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, vol. 1, Jan. 2022.
- [28] W. R. Murhadi and E. C. Reski, “PENGARUH E-SERVICE QUALITY, KESADARAN MEREK, KEPERCAYAAN, WORD OF MOUTH, DAN

- KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TIKTOK SHOP (STUDI PADA PELANGGAN TIKTOK SHOP),” *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 2022.
- [29] H. Y. Mokodompit, S. L. H. V. J. Lopian, and F. Roring, “PENGARUH ONLINE CUSTOMER RATING, SISTEM PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY DAN ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TIKTOK SHOP (STUDI PADA MAHASISWA DAN ALUMNI EQUIL CHOIR FEB UNSRAT),” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2022.
- [30] A. M. Nasution and Z. M. Nawawi, “Pemanfaatan Sosial Media Tiktok sebagai Strategi Promosi dalam Berwirausaha Persfektif Ekonomi Islam,” *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2022.
- [31] E. Turban, Whiteside Judy, D. King, and J. Outland, *Introduction to Electronic Commerce and Social Commerce*, 4th ed. Springer International Publishing, 2017.
- [32] M. Bakhar *et al.*, *PERKEMBANGAN STARTUP DI INDONESIA (Perkembangan Startup di Indonesia dalam berbagai bidang)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- [33] M. Bakhar *et al.*, *PERKEMBANGAN STARTUP DI INDONESIA (Perkembangan Startup di Indonesia dalam berbagai bidang)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- [34] E. Turban, J. Whiteside, D. King, and J. Outland, *Introduction to Electronic Commerce and Social Commerce*, 4th ed. Springer International Publishing, 2017.
- [35] R. Andika, B. Widjarnako, and R. Ahmad, “PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN PERSAINGAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PEGAWAI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN,” *Jurnal Manajemen Tools*, vol. 11, Jun. 2019.
- [36] S. Riyanto and A. R. Putera, *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. Penerbit Deepublish, 2022.

- [37] Norfai, *Kesulitan dalam Menulis Karya Tulis Ilmiah, Kenapa Bingung?* Penerbit Lakeisha, 2021.
- [38] M. Tionardus, "TikTok Rilis Tahun Berapa? Dan Bagaimana Bisa Berkembang Pesat?," *Kompas.com*, Dec. 13, 2022.
- [39] Chairunisa, "Apa itu TikTok Shop: Platform Jualan yang Kian Populer," *Daily Social*, Dec. 13, 2022. <https://dailysocial.id/post/apa-itu-tiktok-shop#:~:text=Adapun%20salah%20satu%20keunggulan%20dan,dengan%20mudah%20untuk%20memperluas%20pasarnya>. (accessed Mar. 30, 2023).
- [40] S. Chiang, "TikTok Shop, a rising threat to Shopee and Lazada in Southeast Asia," *CNBC*, May 25, 2023. <https://www.cnbc.com/2023/05/26/tiktok-shop-a-rising-threat-to-shopee-and-lazada-in-southeast-asia.html> (accessed Jun. 07, 2023).
- [41] C. M. Annur, "Shopee Catatkan GMV US\$62,5 Miliar pada 2021 TEKNOLOGI & TELEKOMUNIKASI," *databooks*, Mar. 16, 2022. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/16/shopee-catatkan-gmv-us625-miliar-pada-2021> (accessed Jul. 17, 2023).
- [42] A. Mardiasuti, "Mengenal Rumus Slovin, Kapan Digunakan dan Contoh Soal," *Detik*, Aug. 25, 2022. <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6253944/mengenal-rumus-slovin-kapan-digunakan-dan-contoh-soal#:~:text=Rumus%20Slovin%20merupakan%20metode%20praktis,batas%20toleransi%20kesalahan%20yang%20ditetapkan>. (accessed Mar. 31, 2023).
- [43] "Kota Yogyakarta dalam Angka," *Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta*, Feb. 25, 2022. <https://jogjakota.bps.go.id/publication/2022/02/25/8771c64c1a932bd8dc54877c/kota-yogyakarta-dalam-angka-2022.html> (accessed Apr. 04, 2023).
- [44] A. H. Suasapha, "SKALA LIKERT UNTUK PENELITIAN PARIWISATA; BEBERAPA CATATAN UNTUK MENYUSUNNYA DENGAN BAIK," *Jurnal Kepariwisata*, vol. 19, Mar. 2020.
- [45] H. N. H. Aditya, Nurmalasari, and Hendri, "SUCCESS ANALYSIS OF KITABISA MOBLIE APPLICATION INFORMATION SYSTEM BY

- USING DELONE AND MCLEAN MODELS,” *Jurnal PILAR Nusa Mandiri*, vol. 16, Mar. 2020.
- [46] A. H. Azizah, S. Sandfreni, and M. B. Ulum, “ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN PORTAL RESMI MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN,” *Sebatik*, vol. 25, Dec. 2021.
- [47] N. N. Asyifa, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2021.
- [48] N. Annggela and R. Andryani, “Quality Analysis of Dapodik Application Systems in the Department of Education in the City of Palembang Using Delone and Mclean Methods,” *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, vol. 5, Aug. 2022.
- [49] D. F. Karya and A. N. I. Saputri, “PENGARUH MODEL DELON AND MCLEAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PENGGUNA APLIKASI OVO DI SURABAYA,” *National Conference For Ummah (NCU)*, vol. 1, 2020.
- [50] Z. Azzahra and D. Pratomo, “KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM ANALISIS PENGARUH INFORMASI AKUNTANSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN (Studi Kasus Layanan Pembayaran Go-Pay di Aplikasi Go-Jek),” *eProceedings of Management*, vol. 7, 2020.
- [51] S. Hidayatullah, S. Alvianna, A. Z. Sugeha, and W. Astuti, “Model of information systems success Delone and Mclean in using Pedulilindungi application in the tourism sector of Malang City,” *JURNAL PARIWISATA PESONA*, vol. 7, Jun. 2022.
- [52] L. S. Wara, L. Kalangi, and H. Gamaliel, “PENGUJIAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE DAN MCLEAN PADA SISTEM APLIKASI PEMERIKSAAN (SIAP) DI BADAN PEMERIKSA

- KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI UTARA,” *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing “GOODWILL,”* 2021.
- [53] Md. M. Rahman, M. I. Tabash, A. Salamzadeh, S. Abduli, and Md. S. Rahaman, “SAMPLING TECHNIQUES (PROBABILITY) FOR QUANTITATIVE SOCIAL SCIENCE RESEARCHERS: A CONCEPTUAL GUIDELINES WITH EXAMPLES,” *Seeu Review*, 2022.
- [54] R. R. Bahrudin, M. N. Muzaki, and A. S. Wardani, “PENGUKURAN TINGKAT EFEKTIFITAS SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN TEORI DELONE & MCLEAN,” *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, vol. 7, Apr. 2023.
- [55] A. Fathurohman and N. Legowo, “Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) Menggunakan Model Delone and Mclean,” *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, vol. 4, 2023.
- [56] J. F. Hair, J. J. Risher, M. Sarstedt, and C. M. Ringle, “When to use and how to report the results of PLS-SEM,” *European Business Review*, vol. 31, 2019.
- [57] E. G. M. Sinulingga and K. D. Hartomo, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Shopee Dari Perspektif Penggemar K-Pop Menggunakan Model Delone dan McLean,” *Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi dan Komputer)*, 2022.