

**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *User Satisfaction* pada
Tokopedia & TikTok Shop Seller Center di DKI Jakarta**

MAHARANI PUTRI DINDA

1710622018



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis Digital Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

***Factors Affecting User Satisfaction of Tokopedia & TikTok Shop
Seller Center in DKI Jakarta***

MAHARANI PUTRI DINDA

1710622018



Intelligentia - Dignitas

***This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
Obtaining a Bachelor's Degree in Digital Business at the Faculty of
Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta***

DIGITAL BUSINESS STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna M.B.A NIP. 197701112008122003 (Ketua Sidang)		21/01/2026
2	Dr. M. Edo S. Siregar, SE., M.B.A NIP. 197201252002121002 (Penguji 1)		20/01/2026
3	Ringga Sentagi Asa, S.Pd., M.Kom NIP. 198904142024061001 (Penguji 2)		20/01/2026
4	Dr. Osly Usman, M.Bus., M.Sys. NIP. 197401152008011008 (Pembimbing 1)		20/01/2026
5	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA. NIP. 199107022023211023 (Pembimbing 2)		20/01/2026
Nama : Maharani Putri Dinda No. Registrasi : 1710622018 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 20 Januari 2026			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 03 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Maharani Putri Dinda

NIM. 1710622018

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Maharani Putri Dinda
NIM : 1710622018
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Bisnis Digital
Alamat email : maharanidindaputri@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi User Satisfaction Pada Tokopedia & Tiktok Shop Seller Center di DKI Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 03 Februari 2026

Penulis

(Maharani Putri Dinda)

ABSTRAK

Maharani Putri Dinda: “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *User Satisfaction* Pada Tokopedia & TikTok Shop Seller Center di DKI Jakarta”. Skripsi, Jakarta: Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Osly Usman, M.Bus., M.Sys dan Adnan Kasofi S.Pd., MBA.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat *User Satisfaction* pada pengguna Tokopedia & TikTok Shop Seller Center di wilayah DKI Jakarta. Tokopedia & TikTok Shop Seller Center merupakan sistem yang digunakan oleh penjual *e-commerce* di Tokopedia maupun TikTok Shop untuk mengelola operasional toko secara digital, mulai dari pengelolaan produk, pesanan, pengiriman, hingga layanan pelanggan dalam satu *dashboard*. Penelitian ini mengkaji beberapa variabel yang diduga memengaruhi *User Satisfaction*, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, dan *Trust*. Penelitian ini melibatkan 200 responden yang merupakan *seller* aktif Tokopedia & TikTok Shop yang berdomisili di DKI Jakarta. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan teknik analisis SEM-PLS menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Di antara seluruh variabel, *Service Quality* memiliki pengaruh paling tinggi dalam meningkatkan *User Satisfaction* Seller Center. Selain itu, variabel independen dalam penelitian ini bisa menjabarkan variasi dari variabel *User Satisfaction* sebesar 69,8%

Kata Kunci: *User Satisfaction*, Seller Center, Tokopedia, TikTok Shop, *E-commerce*

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Maharani Putri Dinda: “Factors Affecting User Satisfaction of Tokopedia and TikTok Shop Seller Center in DKI Jakarta.” Thesis, Jakarta: Digital Business Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta. Supervisory Team: Dr. Osly Usman, M.Bus., M.Sys and Adnan Kasofi, S.Pd., MBA.

This study empirically examines the determinants of User Satisfaction among sellers utilizing the Tokopedia and TikTok Shop Seller Center platforms in the DKI Jakarta region. The Seller Center platforms operate as integrated digital systems designed to facilitate e-commerce sellers in managing operational activities, including product configuration, transaction processing, distribution management, and customer service administration within a centralized dashboard. This research investigates four exogenous constructs hypothesized to influence User Satisfaction, namely System Quality, Information Quality, Service Quality, and Trust. The study employs a quantitative approach involving 200 respondents who are active Tokopedia and TikTok Shop sellers domiciled in DKI Jakarta. Primary data were collected through structured questionnaires and analyzed using the PLS-SEM method with SmartPLS version 4.0. The empirical results indicate that all exogenous variables exert a positive and statistically significant effect on User Satisfaction. Among the examined constructs, Service Quality demonstrates the strongest explanatory power in enhancing Seller Center User Satisfaction. Furthermore, the structural model explains 69.8% of the variance in the User Satisfaction construct.

Keywords: User Satisfaction, Seller Center, Tokopedia, TikTok Shop, E-commerce

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *User Satisfaction* pada Tokopedia & TikTok Shop Seller Center di DKI Jakarta” dengan baik hingga akhir.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis Digital pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, serta untuk berkontribusi memberikan implikasi secara teori maupun praktis pada riset tingkat *User Satisfaction* Tokopedia & TikTok Shop Seller Center dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Selama proses penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari banyak orang yang ditujukan pada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Ryna Parlyna, MBA, selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan sekaligus dosen yang membimbing dan membantu penulis saat menghadapi kesulitan saat pengerjaan skripsi ini.
3. Dr. Osly Usman, M.Bus., M.Sys, selaku dosen pembimbing pertama, terima kasih banyak atas pengetahuan, bimbingan, dan arahan yang diberikan selama bimbingan penyusunan skripsi ini.
4. Adnan Kasofi S.Pd., M.BA, selaku dosen pembimbing kedua, atas kesediaannya untuk membimbing dan membantu penulis selama pengerjaan skripsi ini.

5. Keluarga penulis, terutama kedua orang tua penulis yang senantiasa mendoakan kemudahan dan kelancaran dalam pengerjaan skripsi ini, serta sudah memberikan dukungan secara moral dan material hingga skripsi ini selesai.
6. Teman-teman seperjuangan, terutama Renandia yang selalu menemani, memberikan motivasi serta semangat, dan membantu penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
7. Serta pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, dukungan, dan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, peneliti selanjutnya, serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 28 Januari 2026

Penulis

Maharani Putri Dinda

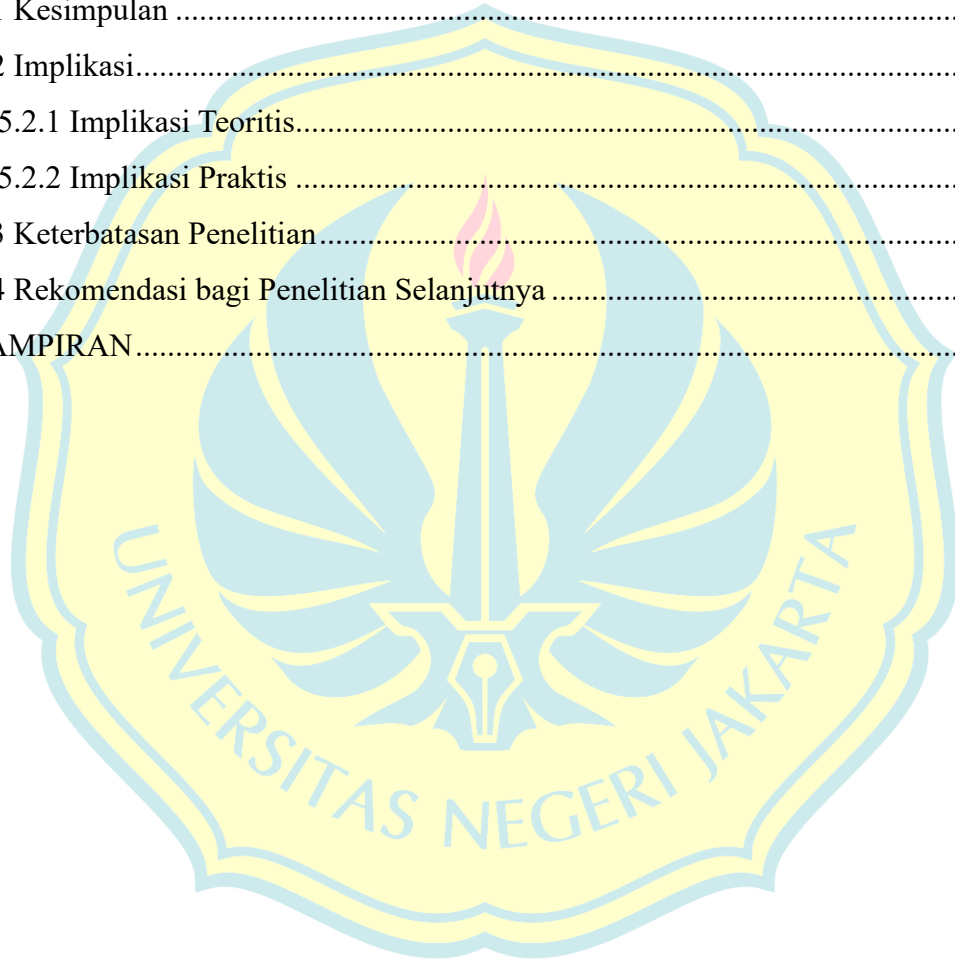
Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Kajian Teori.....	17
2.1.1 <i>DeLone & McLean IS Success Model</i>	17
2.1.2 <i>User Satisfaction</i>	19
2.1.3 <i>System Quality</i>	22
2.1.4 <i>Information Quality</i>	24
2.1.5 <i>Service Quality</i>	27
2.1.6 <i>Trust</i>	30
2.2 Kerangka Penelitian	33
2.3 Hipotesis.....	33
2.3.1 <i>System Quality Terhadap User Satisfaction</i>	33

2.3.2 <i>Information Quality Terhadap User Satisfaction</i>	35
2.3.3 <i>Service Quality Terhadap User Satisfaction</i>	37
2.3.4 <i>Trust Terhadap User Satisfaction</i>	39
2.4 Penelitian Terdahulu.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
3.1.1 Waktu Penelitian	45
3.1.2 Tempat Penelitian.....	45
3.2 Desain Penelitian.....	46
3.2.1 Metode Penelitian.....	46
3.2.2 Sumber Data.....	46
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	46
3.3.1 Populasi Penelitian.....	46
3.3.2 Sampel Penelitian.....	47
3.4 Pengembangan Instrumen	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	53
3.6 Teknik Analisis Data	54
3.6.1 <i>Outer Model</i>	55
3.6.2 <i>Inner Model</i>	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Deskripsi Data.....	59
4.2 Hasil	81
4.2.1 <i>Outer Model</i>	81
4.2.2 Uji Multikolinearitas	89
4.2.3 <i>Inner Model</i>	91
4.3 Pembahasan.....	96
4.3.1 <i>System Quality terhadap User Sastifaction</i>	96
4.3.2 <i>Information Quality terhadap User Sastifaction</i>	98

4.3.3 <i>Service Quality</i> terhadap <i>User Sastifaction</i>	101
4.3.4 <i>Trust</i> terhadap <i>User Sastifaction</i>	103
4.4 <i>Prototype</i> Fitur <i>Select Carrier</i> pada Tokopedia & TikTok Shop	105
BAB V <u>PENUTUP</u>	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Implikasi.....	110
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	110
5.2.2 Implikasi Praktis	111
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	113
5.4 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	114
LAMPIRAN.....	122



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Respons Keluhan aplikasi Tokopedia & TikTok Shop Seller Center.....	2
Gambar 1. 2 <i>User Satisfaction</i> aplikasi Tokopedia & TikTok Shop Seller Center	3
Gambar 1. 3 <i>System Quality</i> aplikasi Tokopedia & TikTok Shop Seller Center.....	4
Gambar 1. 4 <i>Information Quality</i> aplikasi Tokopedia & TikTok Shop Seller Center...	5
Gambar 1. 5 <i>Service Quality</i> aplikasi Tokopedia & TikTok Shop Seller Center	7
Gambar 1. 6 <i>Trust</i> aplikasi Tokopedia & TikTok Shop Seller Center.....	8
Gambar 1. 7 Hasil pra-survei <i>System Quality</i>	9
Gambar 1. 8 Hasil pra-survei <i>Information Quality</i>	10
Gambar 1. 9 Hasil pra-survei <i>Service Quality</i>	11
Gambar 1. 10 Hasil pra-survei <i>Trust</i>	12
Gambar 1. 11 Hasil pra-survei <i>User Satisfaction</i>	13
Gambar 2. 1 Updated IS success model.....	18
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian	33
Gambar 4. 1 Hasil Uji <i>Factor loading</i> Awal	85
Gambar 4. 2 Hasil Uji <i>factor loading</i> Setelah Eliminasi	87
Gambar 4. 3 <i>Prototype</i> Fitur <i>Select Carrier</i>	109

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3. 1 Timeline Waktu Penelitian.....	46
Tabel 3. 2 Definisi Operasional <i>System Quality</i>	48
Tabel 3. 3 Definisi Operasional <i>Information Quality</i>	49
Tabel 3. 4 Definisi Operasional <i>Service Quality</i>	51
Tabel 3. 5 Definisi Operasional <i>Trust</i>	52
Tabel 3. 6 Definisi Operasional <i>User Satisfaction</i>	53
Tabel 3. 7 Skala Likert 6 Poin.....	54
Tabel 4. 1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4. 2 Profil Responden berdasarkan Lokasi Usaha	60
Tabel 4. 3 Profil Responden berdasarkan Usia	60
Tabel 4. 4 Profil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4. 5 Profil Responden berdasarkan Platform E-commerce	61
Tabel 4. 6 Profil Responden berdasarkan Lama Penggunaan	62
Tabel 4. 7 Profil Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan	63
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskripsi Data Responden Variabel <i>System Quality</i>	64
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>System Quality</i>	65
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskripsi Data Responden Variabel <i>Information Quality</i>	68
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i>	69
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Deskripsi Data Responden Variabel <i>Service Quality</i>	71
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	72
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Deskripsi Data Responden Variabel <i>Trust</i>	74
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Trust</i>	76
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Deskripsi Data Responden Variabel <i>User Satisfaction</i>	78
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>User Satisfaction</i>	79
Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>Factor loading</i> Awal	82

Tabel 4. 19 Hasil Uji <i>Factor Loading</i> Setelah Eliminasi	84
Tabel 4. 20 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	86
Tabel 4. 21 Hasil Uji <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	87
Tabel 4. 22 Hasil Uji <i>Fornell-Larcker criterion</i>	88
Tabel 4. 23 Hasil Uji <i>Reliability</i>	89
Tabel 4. 24 Hasil Uji <i>Collinearity Statistics</i> (VIF)	90
Tabel 4. 25 Hasil Uji <i>R-square</i>	92
Tabel 4. 26 Hasil Uji <i>Q-square</i>	93
Tabel 4. 27 Hasil Uji Hipotesis	94



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	124
Lampiran 2. Tabulasi Hasil Kuesioner.....	129
Lampiran 3. Surat Persetujuan Dosen Pembimbing	130
Lampiran 4. Surat Persetujuan Sidang Skripsi.....	131
Lampiran 5. Kartu Konsultasi Pembimbing Penulisan Skripsi.....	132
Lampiran 6. Format Saran dan Perbaikan Seminar Proposal	133
Lampiran 7. Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah	134
Lampiran 8. Riwayat Hidup Penulis	135



Intelligentia - Dignitas