

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Sistem Informasi

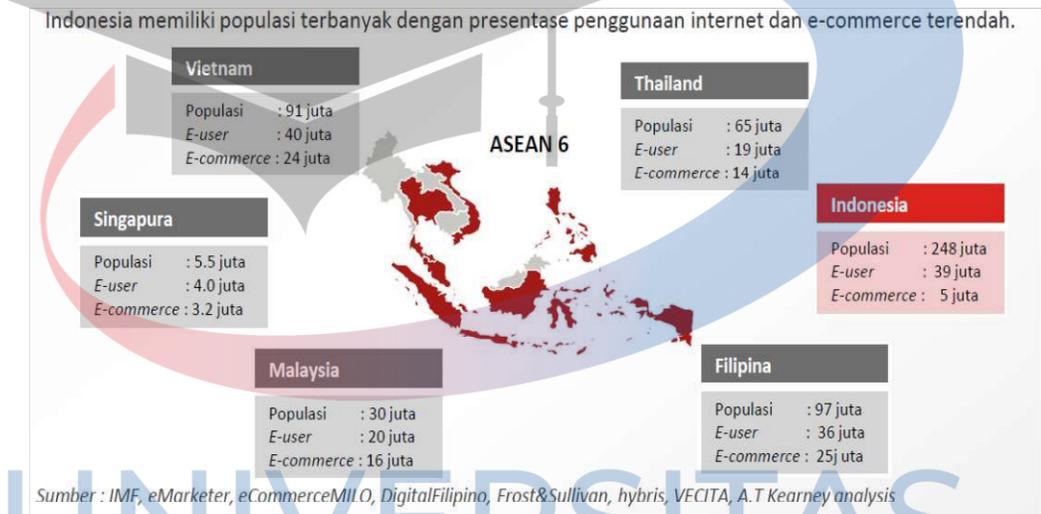
Suatu sistem mempunyai arti penting dalam setiap organisasi karena sistem merupakan kumpulan dari prosedur-prosedur untuk mencapai suatu sasaran. Terdapat dua kelompok pendekatan di dalam sistem, yaitu menekankan pada prosedur yang mendefinisikan sistem sebagai berikut: “Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau melakukan suatu sasaran tertentu[10]. Informasi adalah data yang berguna yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat. Sumber dari informasi tersebut adalah data[11]. Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dari suatu organisasi dan membantu memfasilitasi penyediaan laporan yang diperlukan[10].

2.1.2. E-Commerce

Pada awalnya, *e-commerce* direferensikan sebagai B2B (*business-to-business*) atau B2C (*business-to-consumer*) dengan menggunakan media *Internet*. *E-Commerce* singkatan dari *Electronic Commerce* yang artinya sistem pemasaran secara atau dengan media elektronik. *E-Commerce* mencakup distribusi, penjualan, pembelian, *marketing* dan *service* dari sebuah produk yang dilakukan dalam sebuah sistem elektronika seperti *Internet* atau bentuk jaringan komputer yang lain. *E-Commerce* bukan sebuah jasa atau sebuah barang, tetapi merupakan perpaduan antara jasa dan barang. *E-Commerce* dan kegiatan yang terkait melalui *Internet* dapat menjadi penggerak untuk memperbaiki ekonomi domestik melalui liberalisasi jasa domestik dan mempercepat integrasi dengan kegiatan produksi global. Karena *E-Commerce* akan mengintegrasikan perdagangan domestik dengan perdagangan dunia, berbagai bentuk pembicaraan atau negosiasi tidak hanya terbatas dalam aspek

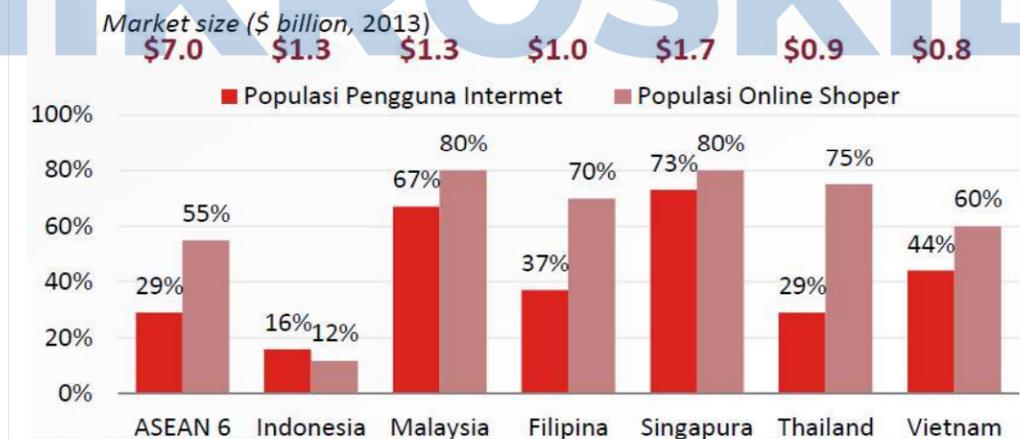
perdagangan dunia, tetapi bagaimana kebijakan domestik tentang pengawasan di sebuah negara, khususnya dalam bidang telekomunikasi, jasa keuangan, dan pengiriman serta distribusi[12].

Indonesia merupakan pasar potensial untuk perkembangan *e-commerce* di ASEAN, dengan jumlah penduduk terbanyak dan tingkat penggunaan *Internet* yang masih rendah di antara 6 negara ASEAN. Total pengguna *Internet* di Indonesia baru mencapai 16% dari populasi Indonesia dan pengguna layanan *e-commerce* baru sekitar 12% dari total pengguna *Internet*.



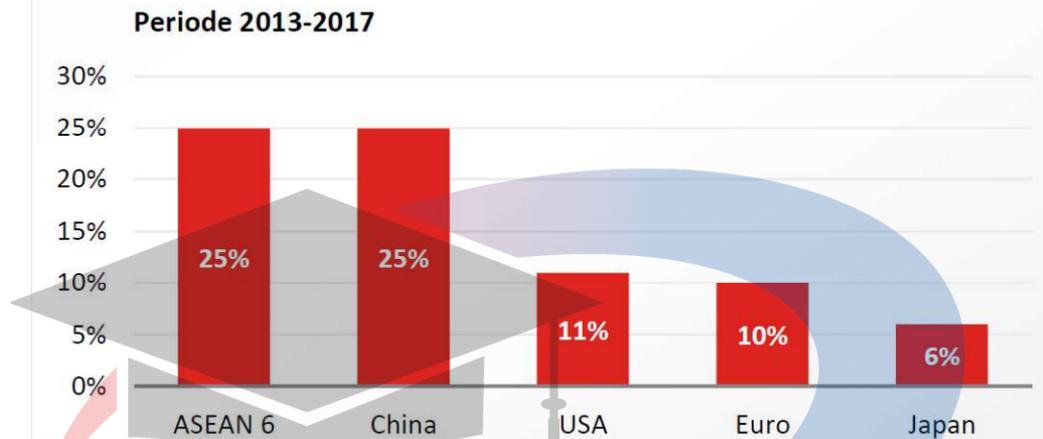
Grafik 2.1 Penggunaan *Internet* dan *e-commerce* di ASEAN 6

Penggunaan *Internet* dan *e-commerce* bisnis di Indonesia masih rendah, dengan *market size* yang cukup besar di antara negara ASEAN 6.



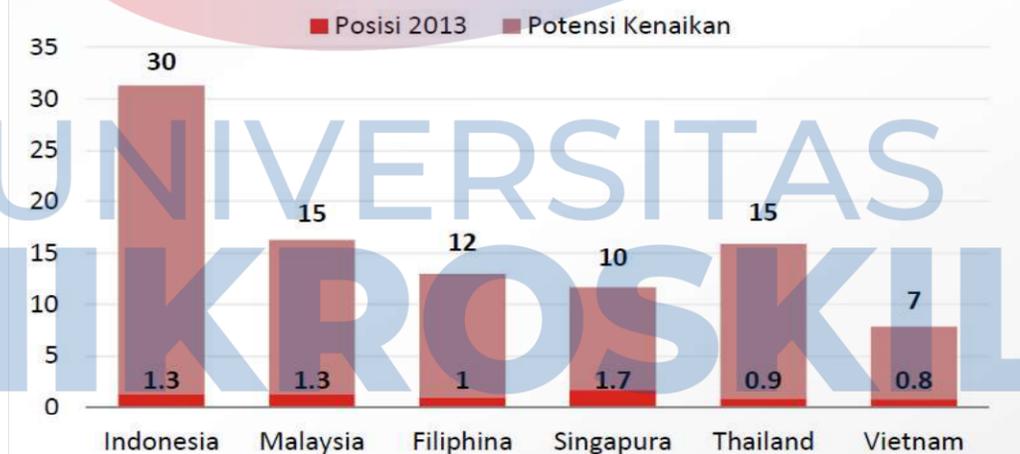
Grafik 2.2 *Internet*, *e-commerce* dan *market size* ASEAN 6

ASEAN 6 dan China menduduki posisi tertinggi dalam perkembangan bisnis *e-commerce* 4 tahun ke depan.



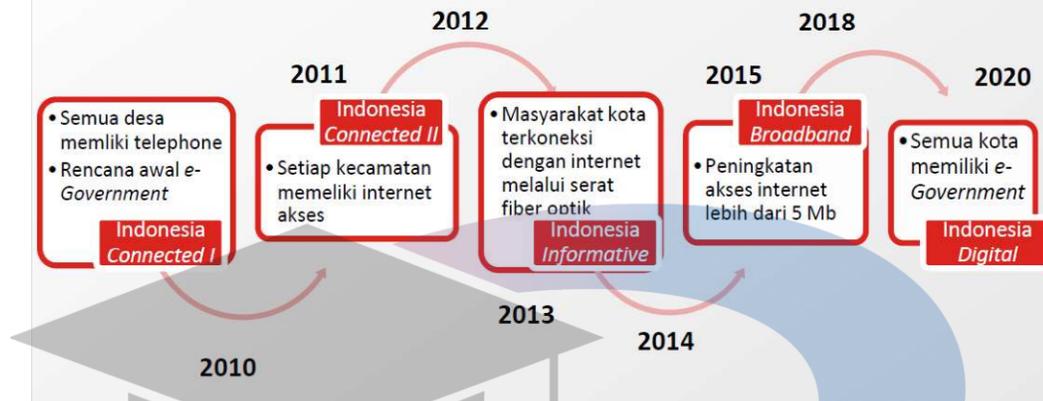
Grafik 2.3 Perkembangan bisnis *e-commerce*

Dalam beberapa tahun ke depan Indonesia akan memiliki *market size* terbesar di antara negara ASEAN 6 lainnya.



Grafik 2.4 Potensi *market size* ASEAN 6

Pada tahun 2015, Indonesia berada pada fase *Broadband* di mana sedang diupayakan peningkatan kecepatan internet.



Grafik 2.5 Grafik perkembangan *Internet* di Indonesia

Sumber : IMF, eMarketer, eCommerceMILO, DigitalFilipino, Frost & Sullivan, hybris, VECITA, A.T Kearney analysis, International Telecommunication Union, ComScore via UBS, Nielsen's global survey of e-commerce, Trend Macro, MasterCard, Paypal, Keminfo, Citi Research.

E-commerce diperkirakan akan mengalami kenaikan signifikan beberapa tahun ke depan terutama di Asia. Berdasarkan grafik 2.2, pada tahun 2017, Cina dan ASEAN 6 akan mengalami kenaikan bisnis *e-commerce* sampai dengan 25%, lebih tinggi dari Amerika dan Eropa. Selama 3 tahun ke belakang *e-commerce* di ASEAN 6 mengalami kenaikan 15% per tahun, di atas rata-rata GDP negara ASEAN sebesar 6.2%. Bisnis *e-commerce* baru berkontribusi sebesar 0.7% dari total penjualan ritel, angka tersebut diproyeksikan akan tumbuh hingga 10 kali lipat dalam 5 tahun ke depan. Pada tahun 2013, pasar bisnis *e-commerce* Indonesia bernilai US\$1.3 miliar dan diperkirakan akan tumbuh sampai US\$30 miliar pada tahun 2017[13].

Salah satu contoh penerapan B2C adalah pada situs Amazon (amazon.com) yang dikatakan sebagai pelopor transaksi *online* di *Internet* (Makelainen, 2006). Di Indonesia, pelopor *e-commerce* adalah sebuah toko buku *online* yaitu Sanur, yang menerapkan strategi seperti yang digunakan pada Amazon. Pada tahun 2016, diperkirakan 39,7 persen penjualan *e-commerce* dunia akan berasal dari Asia Pasifik

dengan nilai \$856 miliar (sekitar 11,7 dwyar). Sebayak \$4,49 miliar (sekitar Rp. 61,4 triliun) dari angka tersebut akan “disumbangkan” oleh konsumen *e-commerce* di Indonesia[14]. Secara umum *e-commerce* dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis yaitu:

1. *Business to Business (B2B)*

Adalah sistem komunikasi bisnis *online* antar pelaku bisnis, dalam *Business to Business* pada umumnya transaksi dilakukan oleh para *trading partners* yang sudah saling kenal dengan format data yang telah disepakati bersama.

2. *Business to Customer (B2C)*

Merupakan mekanisme toko *online* (*electronic shopping mall*), yaitu transaksi antara *merchant* dengan *e-customers*.

3. Perdagangan kolaboratif (*Collaborative commerce*)

Dalam *e-commerce*, para mitra bisnis berkolaborasi secara elektronik. Kolaborasi semacam ini seringkali terjadi antara dan dalam mitra bisnis.

4. *Consumer to Consumer (C2C)*

Dalam *C2C* seseorang menjual produk atau jasa ke orang lain. Dapat juga disebut pelanggan ke pelanggan yaitu orang yang menjual produk dan jasa ke satu sama lain.

5. *Consumer to Business (C2B)*

Dalam *C2B* konsumen memberitahukan kebutuhan atas jasa tertentu, dan para pemasok bersaing untuk menyediakan produk atau jasa tersebut ke konsumen.

6. Perdagangan Intrabisnis (*Intraorganisasional*)

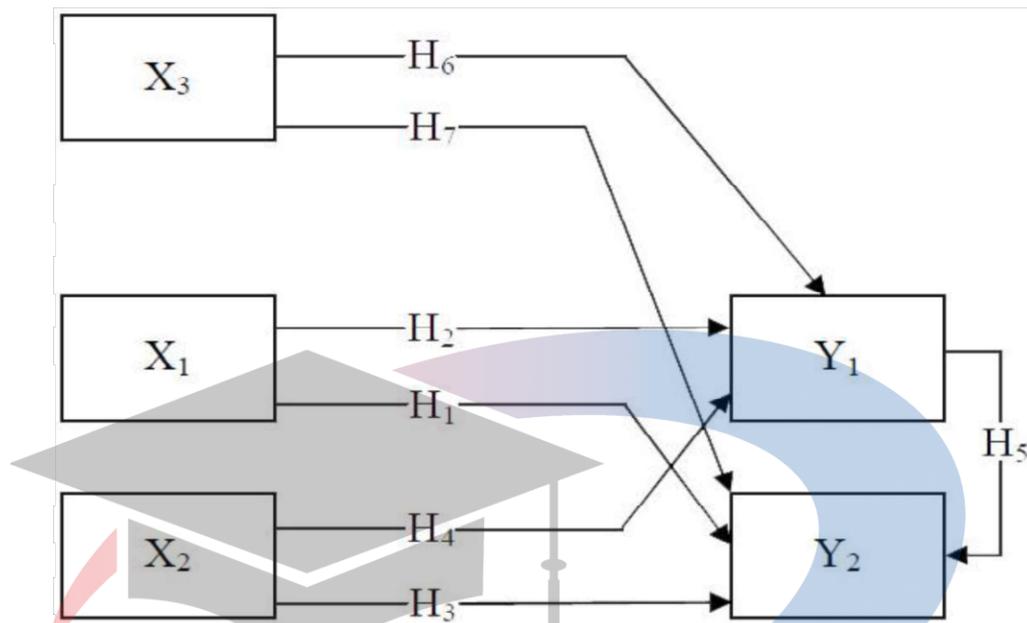
Dalam situasi ini perusahaan menggunakan *e-commerce* secara internal untuk memperbaiki operasi[15].

2.1.3. Model Kesuksesan Sistem Informasi Seddon dan Kiew

Model Seddon dan Kiew (1996) melakukan penelitian terhadap kesuksesan sistem informasi dengan menguji model Delone dan Mclean (1992) dengan menambahkan dua variabel baru yaitu *Importance of the system* serta mengubah variabel *use* menjadi *usefulness*. Model delone dan Mclean (1992) menggunakan *use* sebagai indikator kesuksesan sistem informasi. Implikasinya adalah apabila sistem

digunakan maka sistem itu harus berguna. Jika sistem tidak dibutuhkan atau tidak berguna, maka yang terjadi adalah penggunaan sistem secara fakultatif[6]. Seddon dan Kiew menyatakan bahwa Delone dan Mclean terlalu luas dan membingungkan karena tidak memisahkan antara proses yang mendasari keberhasilan sistem informasi dengan faktor yang menyebabkan keberhasilan sistem informasi tersebut[5]. Berdasarkan hal tersebut, Seddon dan Kiew (1996) mengembangkan model dengan mengganti *use* menjadi *usefulness*. Variabel baru yang dimasukkan adalah persepsi pentingnya sistem (*importance of the system*), pemikiran yang mendasari adalah keterlibatan *user* (*user involvement*). Keterlibatan user yang besar menunjukkan bahwa sistem itu penting dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan[9].

Penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1996) tidak meneliti sampai pada pengukuran dampak individual dan dampak organisasional. Pengembangan lainnya yang dilakukan adalah mengganti hubungan sebab-akibat antara penggunaan dan kepuasan pengguna pada model DeLone dan McLean (1992) dengan kausalitas satu arah. Mereka berpendapat bahwa kegunaan menyebabkan kepuasan pengguna bukan sebaliknya. Penelitian dilakukan pada pengguna *Departmental Accounting System* (DAS) dan menggunakan dua metode analisis, yaitu *ordinary least square* (OLS) *linear regressions* dan *structural equation method* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, (2) kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, (3) kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kegunaan sistem. (4) kualitas informasi berpengaruh terhadap kegunaan sistem, (5) kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, (6) pentingnya sistem berpengaruh terhadap kegunaan sistem, dan (7) pentingnya sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna[9]. Gambar di bawah ini menjelaskan tentang model awal dari Seddon and Kiew, terdapat tiga variabel independen dan dua variabel dependen sebagai berikut :



Gambar 2.1 Model pengujian kepuasan pemakai Seddon dan Kiew (1996)

Keterangan :

X = Variabel Independen

Y = Variabel Dependen

X₁ = Kualitas Sistem

X₂ = Kualitas Informasi

X₃ = Pentingnya sistem

Y₁ = Kegunaan

Y₂ = Kepuasan Pengguna

Model ini menunjukkan ketergantungan dari lima elemen atau faktor atau komponen pengukuran kesuksesan sistem informasi:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Pentingnya Sistem (*Importance of the System*)
4. Kegunaan (*Usefulness*)
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berikut ini pembahasan dari kelima dimensi atau variabel diatas yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Pentingnya Sistem (*Importance the System*), Kegunaan (*Usefulness*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa kualitas sistem berfokus pada tidak adanya gangguan dalam sistem, konsistensi dari bentuk sistem, kemudahan dalam penggunaan sistem, dokumentasi yang mudah dan terkadang berkaitan dengan pembuatan kode-kode yang mudah dimengerti oleh pengguna. Kemudahan dalam menggunakan *hardware* dan *software* yang ada dalam sistem diharapkan mampu meningkatkan kinerja sistem. Intinya adalah sistem yang berkualitas diharapkan mudah digunakan namun juga memiliki kemampuan yang optimal ketika digunakan yang berujung pada kepuasan pemakai[6].

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Seddon dan Yip (1992) mengindikasikan dari hasil penelitian mereka bahwa kualitas informasi merupakan faktor penentu penting terhadap kepuasan pemakai. Penelitian di Indonesia oleh Radityo dan Zulaikha (2007) memberikan penegasan bahwa kualitas informasi menunjukkan output dari sistem informasi yang berhubungan dengan nilai, manfaat dan relevansi dari informasi yang dihasilkan bagi pengguna sistem. Apabila kualitas informasi baik diharapkan para pengguna sistem dapat memperoleh manfaat lebih dari sistem tersebut sehingga dapat berdampak pada kepuasan pada pemakaian sistem informasi[6].

3. Pentingnya Sistem (*Importance the System*)

Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa persepsi tentang *importance of the system* sebagai prediktor *usefulness* dan *user satisfaction* didasari pemikiran aspek pemberdayaan dan keterlibatan pengguna dalam sistem. Apabila seorang pengguna merasa bahwa tugas yang dikerjakannya dengan sistem merupakan hal yang penting maka pengguna memakai sistem tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi tentang pentingnya sistem berkaitan dengan kualitas informasi yang didapatkan

sebagai bagian dari sistem yang relevan sebagai pengambilan keputusan. Dengan kata lain persepsi tentang *importance of the system* akan berbanding lurus dengan aspek kebermanfaatan yang didapatkan pengguna dari sistem yang ada[6].

4. Kegunaan (*Usefulness*)

Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa *usefulness* menunjukkan persepsi dari pengguna tentang kebermanfaatan sistem dalam upaya mengoptimalkan pencapaian para pengguna sistem. Apabila para pengguna sistem mempersepsikan kualitas sistem informasi itu baik maka persepsi tentang kebermanfaatan sistem akan tinggi. Atau dengan kata lain sistem tersebut bermanfaat bagi pengguna sistem[6].

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa kepuasan pengguna menunjukkan kesukaan atau kejengkelan dalam interaksi yang dilakukan dengan sistem. Apabila keuntungan yang didapatkan dari sistem lebih besar dari yang diharapkan maka terjadilah kepuasan pengguna, dan sebaliknya. Masing-masing pengguna sistem tentunya memiliki pendapat yang berbeda-beda terhadap sistem. Ada yang merasa tidak puas, ada yang merasa puas dan ada yang merasa sangat puas terhadap sistem. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan harapan dan insiprasi yang diperoleh dari interaksi dengan sistem. Hal yang dapat dilihat adalah persepsi tentang *usefulness* atau kebermanfaatan sistem bagi pengguna. Jika pengguna merasa sistem bermanfaat tentunya apabila ada tambahan manfaat yang didapatkan dalam penggunaan sistem akan bertambah pula kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut[6].

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dibuat dengan mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu dan pada bagian ini akan terlihat hubungan antara variabel dan hasil penelitian terdahulu.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul & Tahun Penelitian	Variabel Independen dan Dependen	Hasil Penelitian
1.	1. Peter B. Seddon 2. Min-Yen Kiew	A Partial Test And Development Of DeLone And McLean's Model Of Is Success. Tahun: 1996	Independen: 1.Kualitas Sistem 2.Kualitas Informasi 3.Pentingnya Sistem Dependen: 1.Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 3. Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
2.	1. Hanif Dwi Kurniawan 2.Ribut Sugianto	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Portal Pengguna Jasa DJBC dengan	Independen: 1.Kualitas Sistem 2.Kualitas Informasi 3.Pentingnya Sistem	1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (sambungan)

		Model Kesuksesan Sistem Informasi Delon dan McClean (Studi Kasus di KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priuk). Tahun : 2015	Dependen: 1.Kepuasan Pengguna	3. Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
3.	1. Istianingsih 2.Setyo Hari Wijanto	Analisis Keberhasilan Penggunaan Perangkat Lunak Akuntansi Ditinjau Dari Persepsi Pemakai (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi). Tahun: 2008	Independen: 1.Kualitas Sistem 2.Kualitas Informasi 3.Pentingnya Sistem Dependen: 1.Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir. 2. Kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir. 3. Pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (sambungan)

4.	Darmawan	<p>Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Kabupaten Sragen.</p> <p>Tahun: 2010</p>	<p>Independen:</p> <p>1.Kualitas Sistem</p> <p>2.Kualitas Informasi</p> <p>3.Pentingnya Sistem</p> <p>Dependen:</p> <p>1.Kepuasan Pengguna</p>	<p>1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.</p>
5.	Sudarmadi	<p>Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen).</p> <p>Tahun : 2010</p>	<p>Independen:</p> <p>1.Kualitas Sistem</p> <p>2.Kualitas Informasi</p> <p>3.Pentingnya Sistem</p> <p>Dependen:</p> <p>1.Kepuasan Pengguna</p>	<p>1. Kualitas sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</p>

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (sambungan)

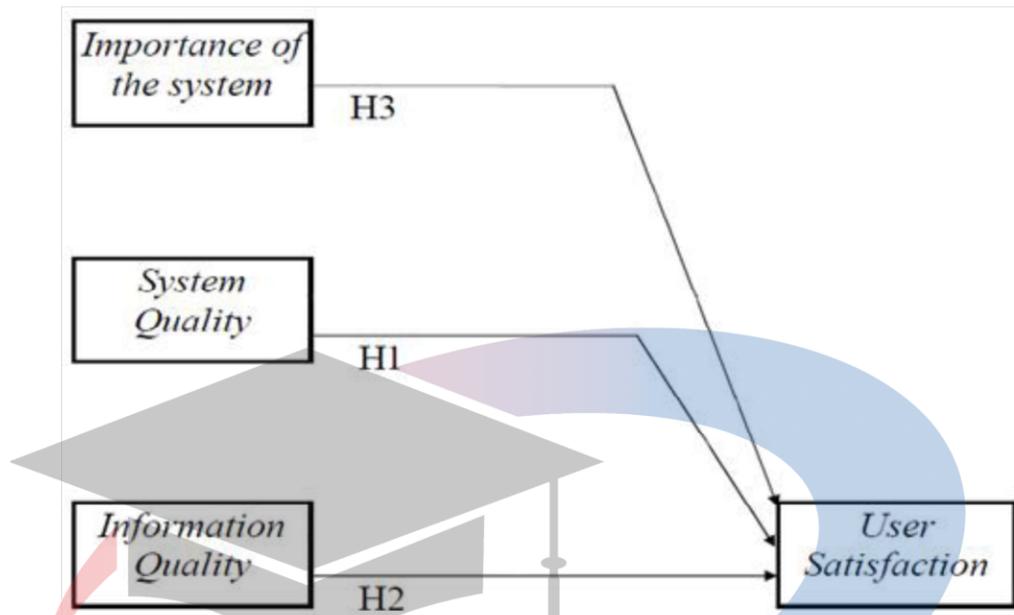
				3. Pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
6.	1.Simon Nisja Putra Zai 2.Anastasya Fenyta Dewi	Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten). Tahun: 2014	Independen: 1.Kualitas Sistem 2.Kualitas Informasi 3.Pentingnya Sistem Dependen: 1.Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. 2. Kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan 3. Pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (sambungan)

7	Fatania Latifa	Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus di Universitas Sebelas Maret Surakarta sebagai Badan Layanan Umum). Tahun : 2011	Independen: 1.Kualitas Sistem 2.Kualitas Informasi 3.Pentingnya Sistem Dependen: 1.Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. 2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 3.Pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.
---	-------------------	--	--	---

2.3.Kerangka/Model Konseptual

Model penelitian Seddon dan Kiew yang akan diuji kembali dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen (variabel bebas) meliputi kualitas sistem (*System quality*), kualitas informasi (*Information quality*), dan pentingnya sistem (*Importance of the system*) dan variabel dependen (variabel terikat) meliputi kepuasan pengguna.



Gambar 2.2 Model penelitian

2.4. Pengembangan Hipotesis

2.4.1. Hubungan Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna

Pengaruh positif kualitas sistem terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna. Seddon dan Kiew (1996) mengatakan bahwa sistem yang sukses merupakan sistem yang memberikan manfaat setelah sistem tersebut digunakan. Untuk menilai kesuksesan sebuah sistem maka sistem harus memiliki kualitas yang baik, perasaan yang ditimbulkan pengguna sistem dalam menggunakan sebuah sistem untuk melaksanakan tugas-tugasnya merupakan sebuah gambaran kesuksesan sistem informasi dan kualitas sistem informasi. Sebaik apapun sistem informasi yang diterapkan jika pengguna sistem informasi tidak merasa bahagia maka sistem informasi tersebut belum dapat dikatakan sukses. Dalam penelitian Seddon dan Kiew (1996) secara konsisten menunjukkan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan dan kualitas sistem juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Maka dapat diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas sistem akan berpengaruh semakin tinggi pula kepuasan pengguna[2].

H₁: Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.4.2. Hubungan Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

Pengaruh positif kualitas informasi terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna. Kesuksesan sistem informasi dapat dinilai dari perspektif informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Kesuksesan juga dilihat dari persepsi kegunaan informasi yang dihasilkan dari sistem untuk penggunanya. Seberapa baik sistem dan seberapa baik informasi yang dihasilkan jika informasi tersebut tidak memiliki kegunaan maka sistem informasi dinilai belum sukses. Kesuksesan sistem informasi dinilai dari seberapa baiknya sistem dan informasi sehingga dapat menjadikan sistem dan informasi tersebut sebagai kebutuhan bagi pengguna. Seddon dan Kiew (1996) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem informasi dan kualitas informasi juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu diprediksi semakin baik kualitas informasi maka akan berpengaruh semakin tinggi pula terhadap kepuasan pengguna[2].

H₂: Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna e-commerce toko online XYZ.

2.4.3. Hubungan Pentingnya Sistem dan Kepuasan Pengguna

Persepsi tentang *importance of the system* sebagai *predictor usefulness* dan *user satisfaction* didasari pemikiran aspek pemberdayaan dan keterlibatan *user* dalam sistem. Apabila seorang *user* merasa bahwa tugas yang dikerjakannya dengan sistem merupakan hal yang penting maka *user* akan memakai sistem tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi tentang pentingnya sistem berkaitan dengan kualitas informasi yang didapatkan sebagai bagian dari sistem yang relevan sebagai pengambilan keputusan[6]. Dengan kata lain persepsi tentang pentingnya sistem akan berbanding lurus dengan aspek kebermanfaatan yang didapatkan pengguna dari sistem yang ada. Maka diprediksi bahwa pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

H₃: Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem e-commerce toko online XYZ.