

**MENGUJI PENGARUH KUALITAS INTEGRASI DALAM  
MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI  
STUDI KASUS: PLATFORM *E-COMMERCE***

**TESIS**

Oleh:

**RIZKY DAMAYANTI RITONGA  
NIM. 221231029**



**PROGRAM STUDI S-2 MAGISTER TEKNOLOGI INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2024**

**TESTING THE EFFECT OF INTEGRATION QUALITY  
IN THE INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL  
CASE STUDY: PLATFORM *E-COMMERCE***

**THESIS**

**By:**

**RIZKY DAMAYANTI RITONGA  
ID NUMBER. 221231029**



**MAJOR OF S-2 INFORMATION TECHNOLOGY  
FACULTY OF INFORMATICS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2024**

LEMBARAN PENGESAHAN

MENGUJI PENGARUH KUALITAS INTEGRASI DALAM  
MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI  
STUDI KASUS: PLATFORM *E-COMMERCE*

TESIS

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Magister  
Program Studi S-2 Teknologi Informasi

Oleh:

**RIZKY DAMAYANTI RITONGA**  
NIM. 231231029

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.

Medan, 27 Agustus 2024  
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi  
S-2 Teknologi Informasi,



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-2 Teknologi Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Rizky Damayanti Ritonga

NIM : 221231029

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tesis dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tesis : Menguji Pengaruh Kualitas Integrasi Dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi Studi Kasus: Platform *E-Commerce*

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tesis tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tesis tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tesis saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tesis saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 06 Agustus 2024

Saya yang membuat pernyataan,



Rizky Damayanti Ritonga

# MENGUJI PENGARUH KUALITAS INTEGRASI DALAM MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI STUDI KASUS: PLATFORM *E-COMMERCE*

## Abstrak

*E-commerce* adalah proses transaksi jual beli yang dilakukan secara online menggunakan teknologi digital atau internet. Teknologi ini menghubungkan perusahaan, konsumen, dan masyarakat untuk memfasilitasi transaksi online, penjualan, dan pemasaran. Salah satu elemen penting dalam *e-commerce* adalah kualitas integrasi, yang memastikan berbagai subsistem atau komponen bekerja secara efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas integrasi terhadap kesuksesan sistem informasi *e-commerce* di Medan, menggunakan model DeLone dan McLean. Survei dilakukan terhadap 406 pengguna, dan dianalisis dengan Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan SmartPLS. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas penggunaan. Selain itu, kualitas layanan dan kualitas integrasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, kualitas layanan dan kualitas integrasi tidak mempengaruhi intensitas penggunaan, sementara kualitas informasi dan kualitas sistem tidak mempengaruhi kepuasan pengguna *e-commerce* di kota Medan.

**Kata kunci:** *E-commerce*, Kualitas Integrasi, DeLone dan McLean

## Abstract

*E-commerce* is a process of buying and selling transactions carried out online using digital technology or the internet. This technology connects companies, consumers, and the public to facilitate online transactions, sales, and marketing. One important element in *e-commerce* is the quality of integration, which ensures that various subsystems or components work effectively and efficiently. This study aims to examine the effect of integration quality on the success of *e-commerce* information systems in Medan, using the DeLone and McLean model. A survey was conducted on 406 users, and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) using SmartPLS. The results show that information quality, system quality, and user satisfaction have a positive and significant effect on the intensity of use. In addition, service quality and integration quality also have a positive and significant effect on user satisfaction. However, service quality and integration quality do not affect the intensity of use, while information quality and system quality do not affect the satisfaction of *e-commerce* users in Medan city.

**Kata kunci:** *E-commerce*, Quality Integration, DeLone dan McLean

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “MENGUJI PENGARUH KUALITAS INTEGRASI DALAM MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI STUDI KASUS: PLATFORM E-COMMERCE”

Penyusunan Tesis ini dipergunakan untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan Program Magister di Program Studi Teknologi Informasi pada Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan syukur dan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I dan Ketua Program Studi S-2 Teknologi Informasi Universitas Mikroskil Medan.
2. Ibu Dr. Sofiana Nurjanah, S.Kom, M.T.I., selaku Pendamping Pembimbing.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.T.I., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ng Poi Wong, S.Kom., M.T.I., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak/Ibu dosen S-2 Teknologi Informasi Universitas Mikroskil.
6. Teristimewa kepada kedua Orang Tua serta seluruh keluarga tercinta dan teman-teman yang selalu memberi dukungan, doa, dan arahan baik moral maupun materil sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari seluruh pihak. Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi masyarakat. Terima kasih.

Medan, 06 Agustus 2024

Penulis,

Rizky Damayanti Ritonga

# DAFTAR ISI

<b>Abstrak</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat .....	5
1.5 Ruang Lingkup .....	5
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b> .....	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1 <i>Electronic Commerce</i> .....	6
2.1.2 Information System Success Model DeLone & McLean.....	7
2.1.3 Kualitas Integrasi .....	12
2.2 Penelitian Terdahulu .....	13
2.3 Kerangka Pemecahan Masalah .....	18
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	20
2.4.1 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Intensitas Penggunaan.....	20
2.4.2 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Intensitas Penggunaan.....	21
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Intensitas Penggunaan .....	22
2.4.4 Pengaruh Kualitas Integrasi terhadap Intensitas Pengguna .....	22
2.4.5 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna .....	23
2.4.6 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna .....	23
2.4.7 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna .....	24
2.4.8 Pengaruh Kualitas Integrasi terhadap Kepuasan Pengguna .....	24
2.4.9 Pengaruh Intensitas Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna.....	25
2.4.10 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih.....	25
2.4.11 Pengaruh Intensitas Pengguna terhadap Manfaat Bersih .....	26

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Analisis Masalah.....	27
3.2 Tahapan-Tahapan Penelitian.....	28
3.2.1 Desain Penelitian.....	28
3.2.2 Objek Penelitian.....	29
3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4 Alat-alat Penelitian.....	31
3.5 Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.6 Metode Analisis Data.....	39
3.6.1 SEM-PLS ( <i>Structural Equation Models-Partial Least Square</i> ).....	39
3.6.2 Statistik Deskriptif.....	39
3.6.3 Evaluasi Model Pengukuran.....	40
3.6.4 Evaluasi Model Struktural.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Penerimaan dan Pengembalian Responden.....	44
4.1.2 Gambaran Umum dan Responden.....	44
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	48
4.1.4 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	51
4.1.5 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	55
4.2 Pembahasan.....	61
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Implikasi.....	66
5.3 Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>Lampiran 1.....</b>	<b>73</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>80</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 DeLone & McLean – <i>Information System Success Model (1992)</i> .....	7
Gambar 2. 2 DeLone & McLean – <i>Information System Success Model (2003)</i> .....	9
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep Pemecahan Masalah.....	18
Gambar 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	44
Gambar 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Gambar 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan <i>e-commerce</i> yang Digunakan.....	47
Gambar 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pengalaman .....	47
Gambar 4. 5 Hasil Diagram Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	52
Gambar 4. 6 Hasil Diagram Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	56



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skor Jawaban Kuesioner .....	30
Tabel 4. 1 Pengumpulan Kuesioner.....	44
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Kecamatan.....	46
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Deskriptif .....	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Konvergen .....	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Diskriminan .....	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Komposit.....	55
Tabel 4. 7 Nilai R-Square .....	56
Tabel 4. 8 Nilai Predictive Relevance .....	57
Tabel 4. 9 Pengujian Hipotesisi Antar Variabel .....	58



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	73
----------------------------	----



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL