

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KEMUDAHAN PENGUNAAN TERHADAP LOYALITAS BELANJA ONLINE DI ERA COVID-19**

*Analysis of The Effect of System Quality And Easy of Use On Online Shopping  
Loyalty In The Era of COVID-19*

**SOFHIA HUSNA**

*Mahasiswa Jurusan Sistem Informasi, Universitas Teknokrat Indonesia  
Bandar Lampung, Telp +62 82372045117, email: sofiahusnaa@gmail.com*

#### **Abstract**

*In Indonesia, online shopping sites have existed since the 2000s. However, in 2014 the use of new online shopping sites became popular with the public. This is evidenced by the many online shopping sites that offer products, both goods and services, that focus on the C2C (Customer to Customer) E-commerce type, such as Shopee, Tokopedia, Bukalapak and many more. The rapid increase in online shopping is also influenced by several perceptions from the technology side as an intermediary tool for the underlying process to obtain products, services, and or information from an online business, one of which is the quality of the system. Another factor that also affects online repurchase intention is perceived ease of use. Ease of use has an impact on behavior, namely the higher a person's perception of using the system, the higher the level of utilization of information technology. The purpose of this study in general is to find out and analyze the effect of system quality and ease of use on online shopping loyalty in the Covid-19 era. In this study the authors used quantitative research methods. To measure and analyze the relationship between two variables, namely system quality and ease of use, the authors distributed questionnaires to 97 shopee online shopping platform customers. The result is the quality of the system, has a positive and significant effect on the Online Shopping Loyalty variable and the Ease of Use variable, has a positive and significant impact on the Online Shopping Loyalty variable.*

*Keywords : System Quality, Ease of Use, Online Shopping, Shopee, Quantitative Method.*

## ABSTRAK

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KEMUDAHAN PENGUNAAN TERHADAP LOYALITAS BELANJA ONLINE DI ERA COVID-19

*Analysis of The Effect of System Quality And Easy of Use On Online Shopping  
Loyalty In The Era of COVID-19*

**SOFHIA HUSNA**

*Mahasiswa Jurusan Sistem Informasi, Universitas Teknokrat Indonesia  
Bandar Lampung, Telp +62 82372045117, email: sofiahusnaa@gmail.com*

#### Abstrak

Di Indonesia situs belanja *online* sudah ada sejak tahun 2000-an. Namun, pada tahun 2014 penggunaan situs belanja *online* baru marak diminati masyarakat. Dibuktikan dengan banyaknya situs belanja *online* yang menawarkan produk baik barang maupun jasa yang berfokus pada tipe *E-commerce C2C (Customer to Customer)*, seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak dan masih banyak lagi. Meningkatnya belanja *online* yang begitu pesat juga dipengaruhi oleh beberapa persepsi dari sisi teknologi sebagai alat perantara untuk proses yang mendasari untuk mendapatkan produk, layanan, dan atau informasi dari sebuah bisnis *online* salah satunya adalah kualitas sistem. Faktor lain yang juga mempengaruhi *online repurchase intention* yaitu *perceived ease of use*. Kemudahan penggunaan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Tujuan penelitian ini secara garis besar adalah untuk mengetahui mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas belanja *online* di era *Covid-19*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Untuk mengukur dan menganalisa hubungan antara dua variabel yaitu kualitas sistem dan kemudahan penggunaan, penulis menyebarkan kuesioner kepada 97 pelanggan platform belanja online shopee. Hasilnya adalah Kualitas sistem, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Belanja Online dan variabel Kemudahan Penggunaan, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Belanja Online.

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kemudahan Penggunaan, Belanja Online, Shopee, Metode Kuantitatif.