

ABSTRAK

Inovasi fitur *live shopping* dilakukan sebagai salah satu solusi terhadap masalah pada *marketplace* dimana banyak pelanggan yang mengeluhkan tidak sesuainya gambar pada katalog produk dengan produk aslinya. Namun inovasi tersebut bukan berarti telah sepenuhnya sempurna menjadi solusi atau alternatif baru yang baik untuk pelanggan. Kesuksesan fitur aplikasi bisa dipandang dari beberapa hal seperti seberapa bagus kualitas sistem, informasi yang diberikan, bagaimana tingkat kemudahan penggunaan, serta hal lain yang menunjukkan seberapa besar efek yang diperoleh dengan adanya sistem tersebut sehingga menimbulkan kepuasan bagi penggunanya. Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap fitur *live shopping* pada aplikasi *shopee*, peneliti mengadopsi model *DeLone and McLean* yang telah dikembangkan dari versi sebelumnya. Variabel yang digunakan dalam model *DeLone and McLean* adalah kualitas sistem dan kemudahan penggunaan. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas informasi sistem itu sendiri, baik software maupun hardware. Sedangkan kemudahan penggunaan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap fitur *live shopping* pada aplikasi *shopee* dengan menggunakan model *DeLone and McLean*. Hasil dari penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana fitur yang telah dibuat agar terciptanya kepuasan pengguna melalui variabel kualitas sistem dan kemudahan penggunaan. Setelah dilakukan pengujian menunjukkan bahwa variabel yaitu Kualitas sistem, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel (Y) yaitu Kepuasan Penggunaan Live Shopping, Kemudahan Penggunaan, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel yaitu Kepuasan Penggunaan *Live Shopping*.

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Live Shopping, *DeLone and McLean*, *Shopee*.