

**PENGARUH *USER EXPERIENCE*, *SYSTEM QUALITY* DAN *PRICE*
DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MEMILIH *E-COMMERCE* DENGAN *GENDER* SEBAGAI VARIABEL
MODERASI
(Studi Pada Masyarakat di Kabupaten Tegal)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Mata Kuliah Skripsi Pada
Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik

OLEH

NAUFAL NUR SAFLY

20110028

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA

2024

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Naufal Nur Safly

NIM : 20110028

Adalah mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama, dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi yang berjudul :

“ PENGARUH *USER EXPERIENCE*, *SYSTEM QUALITY* DAN *PRICE* DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MEMILIH *E-COMMERCE* DENGAN *GENDER* SEBAGAI VARIABEL MODERASI ”

merupakan hasil pemikiran sendiri secara orisinil dan saya susun secara mandiri dengan tidak melanggar kode etik hak karya cipta. Pada laporan skripsi ini juga bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik tertentu di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi ini terbukti melanggar kode etik karya cipta atau merupakan karya yang dikategorikan mengandung unsur plagiarisme, maka saya bersedia untuk melakukan penelitian baru dan menyusun skripsi kembali, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sesungguhnya.

Tegal, 19 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Naufal Nur Safly
20110028

HALAMAN REKOMENDASI


Pembimbing Skripsi memberikan rekomendasi kepada :

Nama : Naufal Nur Safly
NIM : 20110028
Program Studi : Akuntansi Sektor Publik
Judul Skripsi : PENGARUH *USER EXPERIENCE*, *SYSTEM QUALITY*
DAN *PRICE* DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN
MEMILIH *E-COMMERCE* DENGAN *GENDER* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI


Mahasiswa tersebut telah dinyatakan selesai melaksanakan bimbingan dan dapat mengikuti Ujian Skripsi pada tahun akademik 2024

Tegal, 12 Juli 2024

Pembimbing I,


Mohammad Alfian, M.Si., Ak
NIPY. 02.018.366

Pembimbing II,


Nurul Mahmudah, SE., M.Si., Ak, CAAT
NIPY.09.015.243

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Naufal Nur Saflly
NIM : 20110028
Program Studi : Akuntansi Sektor Publik
Judul Skripsi : PENGARUH *USER EXPERIENCE*, *SYSTEM QUALITY*
DAN *PRICE* DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN
MEMILIH *E-COMMERCE* DENGAN *GENDER* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI

Dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS setelah dipertahankan di hadapan Dewan
Penguji Skripsi Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik
Politeknik Harapan Bersama.

Tegal, 19 Juli 2024

Dewan Penguji :

Ketua : Erni Unggul S.U., S.E., M.Si.

Anggota I : Arifany Ferida, S.E., M.Si.

Anggota II : Nurul Mahmudah, SE., M.Si, Ak., CAAT.

Nama Tanda Tangan

1.

2.

3.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik



Mohammad Alfian, S.E., M.Si., Ak
NIPY.02.018.366

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama, yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Naufal Nur Saflly

NIM : 20110028

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh User Experience, System Quality dan Price Dalam Pengambilan Keputusan Memilih E-Commerce Dengan Gender Sebagai Variabel Moderasi.

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) ini Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, menampilkan/mempublikasikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta. Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tegal, 19 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Naufal Nur Saflly

20110028

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan nikmat kesehatan, iman dan kekuatan untukku dalam menempuh skripsi ini.

Untuk karya luar biasa ini, maka penulis persembahkan untuk :

1. Terima kasih kepada kedua orang tua saya yang sudah memberikan dukungan secara materi maupun moral serta doa yang tak pernah putus selama penyusunan skripsi.
2. Terima kasih untuk adik saya yang sudah menjadi tempat untuk mencari hiburan selama penyusunan skripsi, dengan cara saya ganggu saat bermain game.
3. Terimakasih untuk dosen pembimbing Bapak Mohammad Alfian, S.E, M.Si dan Ibu Nurul Mahmudah, SE, M.Si, Ak, CAAT yang selalu sabar memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
4. Terimakasih untuk jajaran akademika Politeknik Harapan Bersama.
5. Terimakasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan dalam penyusunan karya ini.
6. Terimakasih untuk semua yang tidak bisa saya sebutkan dari yang nyata sampai tidak nyata.

ABSTRAK

Pada era modernisasi saat ini, perilaku jual beli masyarakat berubah seiring dengan kemajuan teknologi, dan *e-commerce* muncul sebagai sarana jual beli yang populer. Hal ini menyebabkan banyak bisnis *e-commerce* berkembang, sehingga masyarakat perlu mempertimbangkan kriteria tertentu dalam memilih *platform e-commerce*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *user experience*, *system quality*, dan *price* terhadap pengambilan keputusan memilih *e-commerce* dengan *gender* sebagai variabel moderasi pada masyarakat Kabupaten Tegal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan skala Likert untuk pengukuran data, yang dikumpulkan melalui kuesioner *online* menggunakan *google form*. Data dianalisis menggunakan alat bantu *SmartPLS 3.0*, dengan 100 responden masyarakat Kabupaten Tegal yang dihitung dengan rumus *slovin* dan metode *random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *user experience* dan *system quality* berpengaruh positif terhadap keputusan memilih *e-commerce* masyarakat Kabupaten Tegal, namun *price* tidak berpengaruh positif pada pengambilan keputusan memilih *e-commerce* masyarakat Kabupaten Tegal. Selain itu, *gender* tidak dapat memoderasi pengaruh *user experience*, *system quality*, dan *price* pada pengambilan keputusan memilih *e-commerce* masyarakat Kabupaten Tegal.

Kata Kunci : *e-commerce, experience, quality, price*

ABSTRACT

In the current era of modernization, people's buying and selling behavior has changed along with technological advances, and e-commerce has emerged as a popular means of buying and selling. This has caused many e-commerce businesses to develop, so people must consider certain criteria when choosing an e-commerce platform. This research aimed to determine the influence of user experience, system quality, and price on decision-making in choosing e-commerce with gender as a moderating variable in the people of Tegal Regency. This research used a quantitative approach with a Likert scale for data measurement, collected through an online Google Forms questionnaire. Data were analyzed using the SmartPLS 3.0 tool, with 100 respondents from the Tegal Regency community who were calculated using the Slovin formula and random sampling method. The results showed that user experience and system quality have a positive effect on the decision to choose e-commerce for the people of Tegal Regency, but the price does not have a positive effect on the decision to choose e-commerce for the people of Tegal Regency. Apart from that, gender cannot moderate the influence of user experience, system quality, and price on decision-making in choosing e-commerce for the people of the Tegal Regency.

Keywords: e-commerce, experience, quality, price

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia, nikmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“Pengaruh *User Experience*, *System Quality* dan *Price* Dalam Pengambilan Keputusan Memilih *E-Commerce* Dengan *Gender* Sebagai Variabel Moderasi”**.

Skripsi ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Akuntansi Sektor Politeknik Harapan Bersama.

Selama proses penyusunan Skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Agung Hendarto, S.E, M.A selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Bapak Mohammad Alfian, SE, M.Si, Ak selaku Kaprodi Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama dan selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Skripsi ini.
3. Ibu Nurul Mahmudah, SE,,M.Si,Ak,CAAT, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Skripsi ini.

4. Seluruh dosen yang berada di Politeknik Harapan Bersama khususnya dosen Prodi Akuntansi Sektor Publik yang memiliki peran yang sangat besar bagi saya dalam proses perkuliahan.
5. Seluruh staf dan karyawan Politeknik Harapan Bersama terutama di Prodi Akuntansi Sektor Publik yang telah memberikan bantuannya kepada penulis.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna baik penyusunan, penulisan, maupun isinya. Oleh karena itu segala kritik dan saran penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya mahasiswa Politeknik Harapan Bersama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN REKOMENDASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Batasan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Telaah Pustaka.....	10
2.1.1. <i>E-commerce</i>	10
2.1.2. <i>Gender</i>	12
2.1.3. <i>User experience</i>	13
2.1.4. <i>System Quality</i>	16
2.1.5. <i>Price</i>	18
2.1.6. <i>Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2 (UTAUT2)</i> ..	19
2.1.7. Penelitian Terdahulu.....	23
2.2. Pengembangan Hipotesis.....	28

2.2.1 Pengaruh <i>User Experience</i> Terhadap Pengambilan Keputusan Memilih <i>E-Commerce</i>	28
2.2.2 Pengaruh <i>System Quality</i> Terhadap Pengambilan Keputusan Memilih <i>E-Commerce</i>	30
2.2.3 Pengaruh <i>Price</i> Terhadap Pengambilan Keputusan Memilih <i>E-Commerce</i>	32
2.2.4 Apakah <i>Gender</i> Memoderasi <i>User Experience</i> Dalam Pengambilan Keputusan Memilih <i>E-Commerce</i>	33
2.2.5 Apakah <i>Gender</i> memoderasi <i>System Quality</i> dalam Pengambilan Keputusan Memilih <i>E-Commerce</i>	35
2.2.6 Apakah <i>Gender</i> memoderasi <i>price</i> dalam Pengambilan Keputusan Memilih <i>E-Commerce</i>	36
2.3. Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Desain Penelitian.....	39
3.1.1 Jenis Penelitian.....	39
3.1.2 Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.1.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.1.4 Jenis Data	41
3.1.5 Metode Pengumpulan Data	42
3.2. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	43
3.3. Teknik Analisis Data.....	46
3.3.1 Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	47
3.3.2 Merancang Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	49
3.3.3 Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstrapping</i>)	49
3.4. Jadwal Penelitian.....	51
3.4.1 Tempat Penelitian.....	51
3.4.2 Jadwal Penelitian.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum	52
4.1.1 Jenis Penelitian.....	52
4.1.2 Karakteristik Responden	53
4.2 Hasil Penelitian	55
4.2.1 Analisis Deskriptif	55

4.2.2 Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	56
4.3 Pembahasan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Hasil Penelitian	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Data Penduduk Kabupaten Tegal Tahun 2023	39
Tabel 3.2 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	45
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.2 Usia Responden.....	54
Tabel 4.3 <i>E-Commerce</i> Yang Sering Digunakan Responden	54
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif	55
Tabel 4.5 <i>Outer Model</i>	58
Tabel 4.6 <i>Cross Loading</i>	59
Tabel 4.7 <i>Composite Reliability</i>	60
Tabel 4.8 <i>Average Variance Extracted (Ave)</i>	61
Tabel 4.9 <i>R-square</i>	63
Tabel 4.10 <i>Path Coefficients</i> Tanpa Efek Moderasi	64
Tabel 4.11 <i>Path Coefficients Gender</i> laki-laki.....	65
Tabel 4.12 <i>Path Coefficients Gender</i> Perempuan	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>E-commerce</i> Indonesia Paling Banyak Dikunjungi	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i>	57
Gambar 4.2 <i>Inner Model</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Daftar responden.....	84
Lampiran 3 Tabulasi data hasil responden.....	87
Lampiran 4 Uji Outer model.....	98
Lampiran 5 Uji convergent validity.....	99
Lampiran 6 Uji Discriminant Validity.....	99
Lampiran 7 Uji Reability.....	100
Lampiran 8 Uji R-Square.....	100
Lampiran 9 Surat kesepakatan bimbingan.....	101
Lampiran 10 Lembar bimbingan.....	103
Lampiran 11 Surat keterangan uji plagiasi.....	107