

**Tingkat Penggunaan dan Kepuasan Pelanggan selama masa pandemi
Covid- 19 Pada pembelian Barang *Branded* sisa Ekspor di *E-commerce*
(DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE DAN MCLEAN)**

Nama : Delma Auli Ernita

Jurusan/Program Studi: Ilmu Ekonomi / Bisnis Internasional

Pembimbing:

Idfi Setyaningrum S.Si., M.Si.

Dr. Dra.ec. Hj. Made Siti Sundari M.Si.

Abstrak

Penelitian ini mengetahui bagaimana pengaruh dari tingkat penggunaan dan kepuasan pelanggan pengguna *E-commerce* pada pembelian barang *branded* sisa ekspor dengan pendekatan model Delone dan Mclean. Tujuan dari penelitian ini mengetahui apakah kualitas informasi, system, penggunaan layanan dan manfaat bersih berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-commerce* selama masa pandemi. Dalam metode penelitian ini metode yang digunakan adalah kuantitatif dimana data dikumpulkan oleh peneliti melalui survei secara langsung menggunakan *non-probability sampling* dengan cara *purposive sampling* dengan jumlah responden 120 orang. Serta pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner pada *Google form* kepada para pengguna yang sering berbelanja *online* melalui *E-commerce* selama masa pandemi. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan dimana pengaruh tingkat penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *E-commerce* selama berbelanja *online* di masa pandemi.

Kata kunci: E-commerce , masa pandemi, kepuasan pelanggan, Delone & Mclean

**Tingkat Penggunaan dan Kepuasan Pelanggan selama masa pandemi
Covid- 19 Pada pembelian Barang *Branded* sisa Ekspor di *E-commerce*
(DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE DAN MCLEAN)**

Nama : Delma Auli Ernita

Jurusan/Program Studi: Ilmu Ekonomi / Bisnis Internasional

Pembimbing:

Idfi Setyaningrum S.Si., M.Si.

Dr. Dra.ec. Hj. Made Siti Sundari M.Si.

Abstract

This study finds out how the influence of the level of Use (pengguna) and customer satisfaction of E-commerce users on the purchase of the remaining export branded goods using the Delone and Mclean model approach. The purpose of this study is to determine whether the quality of information, systems, service Use (pengguna) and net benefits have a significant effect on the Use (pengguna) of E-commerce during the pandemic. In this research method, the method used is quantitative where the data is collected by researchers through direct surveys using non-probability sampling by means of purposive sampling with a number of responsive 120 people. Data collection is also carried out by distributing questionnaires on Google form to users who frequently shop online through E-commerce during the pandemic. With the results of research that shows where the influence of the level of Use (pengguna) has a significant effect on customer satisfaction of E-commerce during online shopping during the pandemic.

Keywords: E-commerce , pandemic period, customer satisfaction, Delone & Mclean