

**SISTEM LAYANAN APLIKASI E-COMMERCE BASED ON FITUR
LAYANAN, KECEPATAN AKSES DAN LAYANAN PENGADUAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI
E-COMMERCE**

Maria Lenny Santya¹ Carolyn² Angeline³
Program Studi Manajemen
Faculty of Economy, Universitas Prima Indonesia

Abstrak

E-Commerce merupakan aktivitas transaksi jual beli yang dilakukan melalui media elektronik, khususnya internet. Saat ini, e-commerce semakin identik dengan teknologi digital dan aplikasi berbasis online. Perkembangan pesat dalam industri ini telah meningkatkan tingkat persaingan, sehingga beberapa platform e-commerce berhasil memperoleh peringkat tertinggi dalam penggunaan, sementara yang lain mengalami penurunan popularitas, seperti Blibli.com dan Bukalapak. Berdasarkan observasi awal, penurunan keputusan konsumen dalam menggunakan platform e-commerce tersebut diduga disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap fitur layanan, kendala dalam kecepatan akses, serta ketiadaan layanan pengaduan dalam aplikasi. Penelitian ini menggunakan populasi yang terdiri dari seluruh pengguna e-commerce di Kota Medan, yang jumlah pastinya tidak dapat ditentukan. Oleh karena itu, teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah metode Lemeshow, yang memungkinkan perhitungan jumlah sampel dalam populasi yang tidak diketahui secara pasti, sehingga diperoleh sebanyak 96 sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling, di mana responden dipilih secara acak untuk menjadi sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi e-commerce. Selain itu, kecepatan akses juga berperan dalam memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selanjutnya, keberadaan layanan pengaduan turut memberikan dampak terhadap keputusan penggunaan e-commerce. Secara simultan, fitur layanan, kecepatan akses, dan layanan pengaduan memiliki pengaruh terhadap keputusan konsumen dalam memanfaatkan aplikasi e-commerce.

Kata Kunci: Fitur Layanan, Kecepatan Akses, Layanan Pengaduan, Keputusan Penggunaan