ABSTRAK

Ardila Br Sembiring, NIM 7223550010. Pengaruh Kualitas Sistem dan Pengalaman Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Klik Indomaret di Medan Tembung.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Sistem dan Pengalaman Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Klik Indomaret di Kecamatan Medan Tembung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SEM-PLS (SmartPLS 4), melibatkan 140 responden yang dipilih secara purposive sampling, dan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (koefisien jalur = 0,794; T-Statistics = 34,031; P-Values = 0,000) dan merupakan variabel paling dominan (f^2 = 1,816). Pengalaman Pengguna juga berpengaruh positif dan signifikan (koefisien jalur = 0,149; T-Statistics = 2,220; P-Values = 0,026), meskipun kontribusinya lebih kecil (f^2 = 0,064). Secara simultan, kedua variabel mampu menjelaskan 65,3% variasi Kepuasan Pengguna (R^2 = 0,653) dengan kemampuan prediksi yang baik (Q^2 = 0,528).

Kata Kunci: *Kualitas Sistem, Pengalaman Pengguna, Kepuasan Pengguna, Klik Indomaret*

ABSTRACT

Ardila Br Sembiring, NIM 7223550010. The Influence of System Quality and User Experience on User Satisfaction of the Klik Indomaret Application in Medan Tembung.

This study aims to analyze the effect of System Quality and User Experience on User Satisfaction of the Klik Indomaret application in Medan Tembung District. A quantitative approach using SEM-PLS (SmartPLS 4) was employed, involving 140 respondents selected via purposive sampling, with data collected through a Likert-scale questionnaire. The results show that System Quality has a positive and significant effect on User Satisfaction (path coefficient = 0.794; T-Statistics = 34.031; P-Values = 0.000) and is the most dominant variable (f^2 = 1.816). User Experience also has a positive and significant effect (path coefficient = 0.149; T-Statistics = 2.220; P-Values = 0.026), albeit with a smaller contribution (f^2 = 0.064). Simultaneously, both variables explain 65.3% of the variation in User Satisfaction (R^2 = 0.653) with good predictive capability (Q^2 = 0.528).

Keywords: *System Quality, User Experience, User Satisfaction, Klik Indomaret*