

**ANALISA PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KUALITAS APLIKASI SHOPEE
DENGAN METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION (SURVEI PADA FOLLOWERS AKUN
INSTAGRAM SHOPEE INDONESIA)**

SKRIPSI SARJANA SISTEM INFORMASI

Oleh:

Baldhan Difa

207006516045



SISTEM INFORMASI

**FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA**

UNIVERSITAS NASIONAL

2024

**ANALISA PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KUALITAS APLIKASI SHOPEE
DENGAN METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION (SURVEI PADA FOLLOWERS AKUN
INSTAGRAM SHOPEE INDONESIA)**

SKRIPSI SARJANA

Karya ilmiah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Teknik Teknologi Informatika dari Fakultas Teknologi Komunikasi dan
Informatika

Oleh:

Baldhan Difa

207006516045



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
UNIVERSITAS NASIONAL
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISA PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
KUALITAS APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE *END USER*
COMPUTING SATISFACTION (SURVEI PADA FOLLOWERS AKUN
INSTAGRAM SHOPEE INDONESIA)



Dosen Pembimbing 1

(Dr. Agung Triayudi, S.Kom., M.Kom)

Dosen Pembimbing 2

(Ir. Endah Tri Esti H., MMSI)

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

ANALISA PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (SURVEI PADA FOLLOWERS AKUN INSTAGRAM SHOPEE INDONESIA)

Yang dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional, sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau publikasi dari Tugas Akhir yang pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Universitas Nasional maupun perguruan tinggi atau instansi lainnya, kecuali pada bagian – bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 27 Februari 2024



Baldhan Difa

207006516045

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir dengan judul :

ANALISA PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (SURVEI PADA FOLLOWERS AKUN INSTAGRAM SHOPEE INDONESIA)

Dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional. Tugas Akhir ini diujikan pada Sidang Akhir Semester Ganjil 2023-2024 pada tanggal 21 Februari Tahun 2024

Dosen Pembimbing 1



(Dr. Agung Triayudi, S.Kom., M.Kom)

NIDN. 0419068604

Ketua Program Studi Sistem Informasi



(Dr. Andrianingsih, S.Kom., MMSI)

NIDN. 0303097902

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI

Nama : Baldhan Difa
 NPM : 207006516045
 Fakultas/Akademi : Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika
 Program Studi : Sistem Informasi
 Tanggal Sidang : Rabu, 21 Februari 2024.


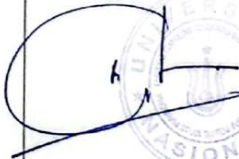

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

ANALISA PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS
 APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
 (SURVEI PADA FOLLOWERS AKUN INSTAGRAM SHOPEE INDONESIA)

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

ANALYSIS OF THE EFFECT OF USER SATISFACTION ON THE QUALITY OF
 THE SHOPEE APPLICATION WITH THE *END USER COMPUTING*
 SATISFACTION METHOD (SURVEY ON SHOPEE INDONESIA INSTAGRAM
 ACCOUNT FOLLOWERS)

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing 1	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL	TGL	TGL
		

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI

Nama : Baldhan Difa
 NPM : 207006516045
 Fakultas/Akademi : Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika
 Program Studi : Sistem Informasi
 Tanggal Sidang : Rabu, 21 Februari 2024.

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

ANALISA PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (SURVEI PADA FOLLOWERS AKUN INSTAGRAM SHOPEE INDONESIA)

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

ANALYSIS OF THE EFFECT OF USER SATISFACTION ON THE QUALITY OF THE SHOPEE APPLICATION WITH THE END USER COMPUTING SATISFACTION METHOD (SURVEY ON SHOPEE INDONESIA INSTAGRAM ACCOUNT FOLLOWERS)

TANDA TANGAN DAN TANGGAL		
Pembimbing 2	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL	TGL	TGL
		

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kehadirat Allah SWT atas karunia dan rahmatnya yang telah meridhoi penulis dalam menyusun skripsi ini. Sholawat serta salam juga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW serta para anak cucu dan pengikutnya.

Alhamdulillah penulis diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISA PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (SURVEI PADA FOLLOWERS AKUN INSTAGRAM SHOPEE INDONESIA)” sebagai salah satu syarat kelulusan sarjana pada program studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa banyak orang yang telah berkorban waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membantu dan mendorong penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah membantu demi kelancaran dalam pembuatan skripsi ini:

1. Kepada Kedua Orang tua tercinta yang tidak lelah selalu memberikan dukungan, doa, ridho, dan bentuk bantuan yang tidak terhitung bagi penulis.
2. Kepada Bapak Dr. Agung Triayudi, S.Kom., M.Kom. selaku pembimbing skripsi I sekaligus Dekan Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi arahan selama penyusunan skripsi.
3. Kepada Ibu Ir. Endah Tri Esti Handayani, MMSI. selaku pembimbing skripsi II yang juga telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi arahan selama penyusunan skripsi.
4. Kepada AA, Tete, dan seluruh sanak keluarga yang sangat membantu penulis dalam segi masukan dan fasilitas selama penyusunan skripsi.

5. Kepada Desta Rahayu yang menemani perjuangan penulis serta memberikan saran dan masukan selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
6. Kepada seluruh pengurus himpunan yang juga ikut membantu dan mendukung penulis.
7. Kepada Hilman dan Azis yang menemani dan memberi dukungan selama perkuliahan.
8. Kepada seluruh pihak manapun yang pernah membantu penulis dan memberikan bantuan serta dukungan yang sangat berarti bagi penulis dalam penyusunan skripsi.

Semoga kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan hal yang lebih baik dari Allah SWI. Penulis minta maaf jika masih banyak terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat di bidang Teknologi Informatika.



Jakarta, 12 Februari 2024

Baldhan Difa

ABSTRAK

Shopee merupakan salah satu *platform e-commerce* di Indonesia yang mendukung model bisnis *marketplace*. Shopee menghadapi tantangan besar untuk bersaing dengan sejumlah besar *e-commerce* lainnya karena termasuk salah satu *marketplace* yang meramaikan *segmen mobile*. Untuk memenangkan persaingan, Penyelenggara *marketplace* harus mampu memenuhi kebutuhan konsumen untuk memenangkan persaingan dikarenakan pertumbuhan *e-commerce* yang cepat dan beragam menghasilkan persaingan yang semakin ketat. Sebuah layanan dapat dikatakan berhasil memberikan kepuasan jika dapat memenuhi kebutuhan penggunanya, serta kepuasan pengguna sendiri dapat diartikan sebagai suatu hal yang penting bagi setiap penyedia layanan. Kepuasan pengguna terhadap layanan dapat digunakan untuk mengidentifikasi sisi baik dan buruk dari layanan yang dapat diimplementasikan sehingga kebutuhan pengguna dapat dipenuhi. Dalam penelitian ini digunakan metode *End User Computer Satisfaction (EUCS)*, metode EUCS terdapat 5 variabel yang bisa digunakan dalam proses analisis, yaitu variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness*. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada *followers* instagram @shopee_id, dari penyebaran kuesioner di ambil 385 data sebagai sampel untuk mengukur kepuasan pengguna *marketplace* Shopee. Hasil presentasi kepuasan pengguna *marketplace* Shopee pada semua variabel dinyatakan memiliki interpretasi data yang sangat memuaskan dikarenakan nilai presentasi diatas 81%.

Kata Kunci : *Aplikasi shopee, EUCS, Kepuasan pengguna, Instagram.*

ABSTRACT

Shopee is one of the e-commerce platforms in Indonesia that supports the marketplace business model. Shopee faces a big challenge to compete with a large number of other e-commerce because it is one of the marketplaces that enliven the mobile segment. To win the competition, marketplace organizers must be able to meet consumer needs to win the competition because the rapid and diverse growth of e-commerce results in increasingly fierce competition. A service can be said to be successful in providing satisfaction if it can meet the needs of its users, and user satisfaction itself can be interpreted as an important thing for every service provider. User satisfaction with services can be used to identify the good and bad sides of services that can be implemented so that user needs can be met. In this study, the End User Computer Satisfaction (EUCS) method is used, the EUCS method has 5 variables that can be used in the analysis process, namely the Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness variables. The research was conducted by distributing questionnaires to @shopee_id Instagram followers, from distributing questionnaires, 385 data were taken as samples to measure Shopee marketplace user satisfaction. The results of the presentation of Shopee marketplace user satisfaction on all variables are stated to have a very satisfactory data interpretation because the presentation value is above 81%.

Keywords: *Shopee application, EUCS, User satisfaction, Instagram.*



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Kontribusi.....	5
BAB II	6
2.1 Studi Literatur.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	6
2.3 Analisis Kepuasan Pengguna	9

2.4	<i>E-commerce</i>	10
2.5	Aplikasi Shopee	12
2.6	<i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	14
BAB III		17
3.1	Metode Penelitian	17
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.3	Penentuan Objek Penelitian	17
3.4.1	Populasi	18
3.4.2	Sampel	18
3.5	Teknik Pengumpulan Data	19
3.5.1	Studi Literatur	19
3.5.2	Kuisisioner	19
3.6	Model & Hipotesis	23
3.7	Tahapan Penelitian	25
3.8	Tahapan Analisis Data	26
3.8.1	Karakterisasi Responden	26
3.8.2	Uji Validitas	26
3.8.3	Uji Reabilitas	26
3.8.4	Interpretasi Data	26
3.8.5	Uji Asumsi Klasik	27
3.8.6	Analisa Regresi Linear Berganda	28
3.8.7	Uji Hipotesis	28
BAB IV		30
4.1	Karakteristik Responden	30
4.2	Uji Validitas	32

4.3	Uji Reabilitas	34
4.4	Interpretasi Data	35
4.5	Uji Asumsi Klasik	38
4.6	Analisa Regresi Linear Berganda	42
4.7	Uji Hipotesis	42
BAB V	46
5.1	Kesimpulan	46
5.2	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Persaingan e-commerce di Indonesia Q1 2022	2
Gambar 1. 2 Peta Persaingan e-commerce di Indonesia Q2 2022	2
Gambar 2. 1 Penggunaan e-commerce tertinggi di dunia.....	11
Gambar 2. 2 Modifikasi Model <i>End-User Computing Satisfaction</i>	15
Gambar 3. 1 Model Penelitian.....	23
Gambar 3. 2 Tahapan Penelitian	25
Gambar 4. 1 <i>Pie chart</i> Jenis Kelamin.....	30
Gambar 4. 2 <i>Pie chart</i> Usia.....	31
Gambar 4. 3 <i>Pie chart</i> Pekerjaan	31
Gambar 4. 4 <i>Pie chart</i> Penghasilan.....	32
Gambar 4. 5 <i>Pie chart</i> Domisili.....	32
Gambar 4. 6 Uji Normalitas menggunakan Metode plot probabilitas	41

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert.....	20
Tabel 3. 2 Bagian pertama kuisisioner.....	20
Tabel 3. 3 Bagian Kedua Kuisisioner	21
Tabel 3. 4 Hipotesis Penelitian.....	24
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reabilitas	34
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Deskriptif.....	36
Tabel 4. 4 Interpretasi Indikator Variabel.....	37
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	40
Tabel 4. 7 Hasil Analisa Regresi Linerar Berganda.....	42
Tabel 4. 8 Hasil Uji T.....	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji F.....	44