

**ANALISA PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP EKSPEDISI SHOPEE EXPRESS
PENERAPAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION* (SURVEI PADA FOLLOWERS AKUN
INSTAGRAM SHOPEE INDONESIA)**

SKRIPSI SARJANA SISTEM INFORMASI



Oleh

Mochammad Rafid Syaifulloh

207006516023

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA**

UNIVERSITAS NASIONAL

Jl. Sawo Manila No.61, RT.14/RW.7, Pejaten Barat, Kec. Ps. Minggu, Kota
Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12520

**ANALISA PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP EKSPEDISI SHOPEE EXPRESS
PENERAPAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION* (SURVEI PADA FOLLOWERS AKUN
INSTAGRAM SHOPEE INDONESIA)**

Karya Ilmiah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Sistem Informasi dari Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika

Oleh

Mochammad Rafid Syaifulloh

207006516023



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
UNIVERSITAS NASIONAL
2023/2024**

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**ANALISA PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP EKSPEDISI
SHOPEE EXPRESS PENERAPAN METODE END USER COMPUTING
SATISFACTION (SURVEI PADA FOLLOWERS AKUN INSTAGRAM
SHOPEE INDONESIA)**



Ira Diana Sholihati, S.SI, MMSI

NIDN. 0328037304

HALAMAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

**ANALISA PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP EKSPEDISI
SHOPEE EXPRESS PENERAPAN 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, Agustus 2024



Mochammad Rafid Syaifulloh

NPM : 207006516023

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir dengan judul :

ANALISA PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP EKSPEDISI SHOPEE EXPRESS PENERAPAN 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 Genap 2023-2024 pada tanggal 22 Agustus 2024

Dosen Pembimbing



Ira Diana Sholihati, S.SI, MMSI

NIDN. 0328037304

Ketua Program Studi



Dr. Andriantingah, S. Kom, MMSI

NIDN. 0303097902

HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS SARJANA
ANALISA PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP EKSPEDISI
SHOPEE EXPRESS PENERAPAN METODE END USER COMPUTING
SATISFACTION (SURVEI PADA FOLLOWERS AKUN INSTAGRAM SHOPEE

INDONESIA)

Oleh:

Mochammad Rafid Syaifulloh

207006516023

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika

Disetujui pada tanggal: 26 Agustus 2024

Pembimbing 1

Ira Diana Sholihati, S.SI,MMSI.

NIDN: 0328037304

Penguji 1

Dr. Fauziah S.Kom, MMSI
NIDN. 0304107503

Penguji 2

Ratih Titi Komala Sari, S.T.,
M.M,MMSI
NIDN. 0301038302

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI

Nama : Mochammad Rafid Syaifulloh
NPM : 207006516023
Fakultas/Akademi : Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika
Program Studi : Sistem Informasi
Tanggal Sidang : 22 Agustus 2022

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

**ANALISA PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
EKSPEDISI SHOPEE EXPRESS PENERAPAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION* (SURVEI PADA FOLLOWERS
AKUN INSTAGRAM SHOPEE INDONESIA)**

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF USER SATISFACTION ON SHOPEE
EXPRESS EXPEDITIONS APPLYING THE END USER COMPUTING
SATISFACTION METHOD (SURVEY ON SHOPEE INDONESIA
INSTAGRAM ACCOUNT FOLLOWERS)**

TANDA TANGAN DAN TANGGAL		
Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL: 27.08.2022	TGL :
		

KATA PENGANTAR

Rasa syukur saya panjatkan kepada Allah SWT sebab seluruh karunia-Nya, sehingga saya bisa menyusun skripsi ini. Shalawat dan salam saya haturkan kepadanya Nabi Agung Muhammad SAW.

Alhamdulillah penulis mempunyai kesempatan demi mennuntaskan skripsi yang berjudul “ANALISA PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP EKSPEDISI SHOPEE EXPRESS PENERAPAN 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.

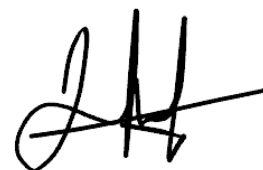
Penulis ucapkan terima kasih pada seluruh unsur yang telah mengorbankan waktu, tenaga, serta pengetahuannya dalam membantu penulisan skripsi ini. Maka dari itu, penyusun mau memakai kesempatan ini demi menyebutkan ucapan terima kasih yang senilai-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penulisan tesis ini.

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat panjang umur serta kesehatan sehingga diberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Universitas Nasional
2. Bapak Iskandar dan Ibu Warihastuti S.E tercinta, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terimakasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk yang telah diberikan, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan keputusan yang diambil oleh penulis. Semoga ALLAH SWT memberikan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, karena telah menjadi figur orangtua terbaik bagi penulis.
3. Kepada Ibu Ira Diana Sholihati, S.Si., MMSI. selaku dosen pembimbing skripsi I atas bimbingan, arahan, masukan, semangat, motivasi yang diberikan dalam membimbing penulis serta segala kemudahan birokrasi selama ini. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang ibu berikan. Sungguh sangat bangga peneliti berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan ibu.

4. Kepada Kaka Perempuan saya Dini Purnama Sari A.Md. yang tidak pernah berhenti memberi segala motivasi, doa, yang terus dipanjatkan, dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan pendidikan tinggi ini dengan penuh semangat dan tekad yang sangat besar.
5. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Istri saya Deviana Putri dan Anak saya Athallah Kaysan Mufazzal. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penelitian ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung, ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
6. Kepada Ahmad Maulana dan Adityo yang menemani dan memberikan dukungan selama pembuatan skripsi ini sampai selesai.
7. Kepada seluruh angkatan sistem informasi 2019-2020 yang juga ikut membantu dan mendukung penulis.
8. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Mochammad Rafid Syaifulloh terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih hidup dan berusaha walau seringkali merasa tertinggal atas segala pencapaian, Bahagialah dimanapun kamu berada. Untuk diriku “Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (Q.s Al Baqarah 2:286).

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan bantuan tersebut dengan balasan yang lebih tinggi. Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang mungkin terdapat dalam tesis ini. Umpan balik dan saran yang positif sangat kami hargai, dan diharapkan tesis ini bisa memajukan bidang teknologi informasi.

Jakarta, 13 Agustus 2024



Mochammad Rafid Syaifulloh

ABSTRAK

MOCHAMMAD RAFID SYAIFULLOH (207006516023). Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Ekspedisi Shopee Express Penerapan Metode *End User Computing Satisfaction* (Survei Pada Followers Akun Instagram Shopee Indonesia). Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika, Universitas Nasional. Di bawah bimbingan IRA DIANA SHOLIHATI,S.SI.,MMSI.

Penelitian ini bertujuan demi mengkaji implikasi variabel kepuasan pengguna atas layanan Shopee Express dengan memakai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Survei diupayakan atas pengikut akun Instagram Shopee Indonesia, yang menjadi narasumber dalam riset ini. Variabel independen yang dianalisis meliputi konten, akurasi, format, kemudahan pemakaian, dan ketepatan waktu, sementara variabel dependen yang diukur yakni kepuasan pengguna. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dijawab oleh 355 narasumber dan dianalisis memakai uji validitas, reliabilitas, serta regresi linier berganda. Hasil analisis mengindikasikan bahwasannya seluruh variabel independen punya dampak positif dan signifikan atas kepuasan pengguna layanan Shopee Express, dengan variabel accuracy memberikan implikasi terbesar, diikuti oleh content, ease of use, timeliness, dan format. Penelitian ini memberikan gambaran pentingnya pengelolaan kualitas layanan Shopee Express, khususnya dalam hal akurasi informasi dan kemudahan pemakaian, demi menambah kepuasan pengguna.

Kata Kunci : *Kepuasan Pengguna, Shopee Express, End User Computing Satisfaction, Layanan Pengiriman.*

ABSTRACT

MOCHAMMAD RAFID SYAIFULLOH (207006516023). Examination of the Impact of User Contentment on Shopee Express Expeditions Applying the End User Computing Satisfaction Method (Survey on Shopee Indonesia Instagram Account Followers). Information Systems Study Program, Faculty of Communication Technology and Informatics, National University. Under the guidance of IRA DIANA SHOLIHATI, S.SI, MMSI.

This study uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) technique to investigate how Shopee Express services are affected by user satisfaction characteristics. The survey was conducted on followers of the Shopee Indonesia Instagram account, who were the narasumberts in this study. User satisfaction is the dependent variable, and the independent factors that are employed are content, correctness, format, simplicity of use, and timeliness. Data was collected through a questionnaire answered by 355 narasumberts and analyzed using validity, reliability, and multiple linear regression tests. The analysis's findings demonstrate that every independent variable significantly and favorably affects how satisfied customers are with Shopee Express's services, with the accuracy variable having the greatest influence, followed by content, ease of use, timeliness, and format. This research illustrates the importance of managing the quality of Shopee Express services, especially in terms of information accuracy and ease of use, to increase user satisfaction.

Keywords: User Satisfaction, Shopee Express, End User Computing Satisfaction

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan.....	7
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Kontribusi	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Studi Literatur.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Analisis Kepuasan Pengguna.....	10
2.3 Layanan Jasa Ekspedisi	11
2.4 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	13
BAB III	15
METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Metode Penelitian	15
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	15

3.3	Penentuan Objek Penelitian.....	15
3.4.1	Populasi	16
3.4.2	Sampel.....	16
3.5	Teknik Pengumpulan Data	17
3.5.1	Studi Literatur.....	17
3.5.2	Kuisisioner	17
3.6	Model & Hipotesis.....	21
3.7	Tahapan Penelitian.....	23
3.8	Tahapan Analisis Data	24
3.8.1	Identifikasi Responden.....	24
3.8.2	Uji Validitas	24
3.8.3	Uji Reabilitas	24
3.8.4	Uji Asumsi Klasik	25
3.8.5	Analisa Regresi Linear Berganda	26
3.8.6	Uji Hipotesis.....	26
BAB IV	28
HASIL DAN DISKUSI	28
4.1	Identifikasi Responden.....	28
4.2	Uji Validitas.....	30
4.3	Uji Reabilitas	32
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	33
4.5	Analisa Regresi Linear Berganda	37
4.6	Koefisien Determinasi (R ²).....	38
4.7	Uji Hipotesis	39
BAB V	42

KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
DAFTAR PUSTAKA	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Daftar Jasa Pengiriman Favorit Gen Z di Indonesia Q1 2023.....	3
Gambar 1.2 Peta Persaingan Jasa Logistik Favorit Pada Gen Z Tahun 2023	4
Gambar 2.1 Penggunaan e-commerce tertinggi di dunia	12
Gambar 2.2 Modifikasi Model End-User Computing Satisfaction	13
Gambar 3. 1 Model Penelitian.....	21
Gambar 3 1 Tahapan Penelitian	23
Gambar 4. 1 <i>Pie chart</i> Jenis Kelamin.....	28
Gambar 4. 2 <i>Pie chart</i> Usia.....	29
Gambar 4. 3 <i>Pie chart</i> Pekerjaan.....	29
Gambar 4. 5 <i>Pie chart</i> Domisili	30
Gambar 4. 6 Uji Normalitas menggunakan Metode plot probabilitas.....	34



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	18
Tabel 3. 2 Bagian pertama kuisisioner	18
Tabel 3. 3 Bagian Kedua Kuisisioner	18
Tabel 3. 4 Hipotesis Penelitian	22
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas	34
Tabel 4.2 Uji Multikolinieritas	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	36
Tabel 4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	37
Tabel 4.5 Koefisien Determinasi	38
Tabel 4.6 Hasil Analisis Uji T	39
Tabel 4.7 Uji F	40



