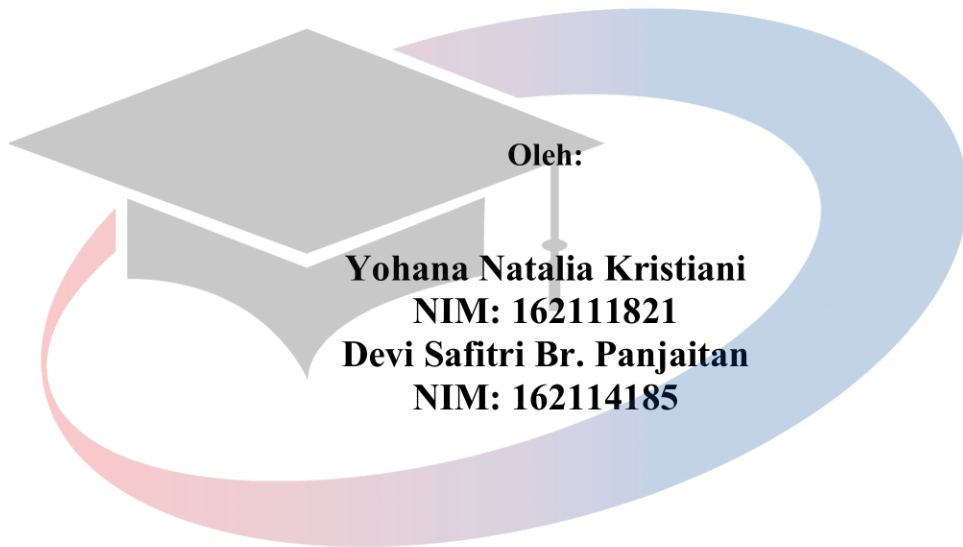


**ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA SHOPEE DENGAN
MENGUNAKAN METODE EUCS
DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI



UNIVERSITAS

MIKROSKIL

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMASI DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

**AN ANALYSIS OF FACTORS AFFECTED THE SATISFACTION
OF SHOPEE USERS BY USING EUCS METHOD
IN MEDAN**

FINAL RESEARCH



By:

**Yohana Natalia Kristiani
Student Number: 162111821
Devi Safitri Br. Panjaitan
Student Number: 162114185**

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMASI DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA SHOPEE DENGAN MENGGUNAKAN
METODE EUCS DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

YOHANA NATALIA KRISTIANI

NIM: 162111821

DEVI SAFITRI BR. PANJAITAN

NIM: 162114185

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D.

Desy Arisandy, S.Kom., M.M.

Medan, Juli 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Sistem Informasi

Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Yohana Natalia Kristiani
NIM : 162111821
Peminatan : Sistem Informasi Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir	Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Shopee Dengan Menggunakan Metode EUCS di Kota Medan
Alamat Tempat Penelitian	Kota Medan

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2020

saya yang membuat pernyataan



Yohana Natalia Kristiani

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S- 1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Devi Safitri Br. Panjaitan

NIM : 162114185

Peminatan : Sistem Informasi Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Shopee Dengan Menggunakan Metode EUCS di Kota Medan

Alamat Tempat Penelitian : Kota Medan

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-exclusive Royalty Free Right) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk afikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2020



Saya yang membuat pernyataan

Devi Safitri Br. Panjaitan

ANALISI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SHOPEE DENGAN MENGGUNAKAN METODE EUCS DI KOTA MEDAN

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi model EUCS, dengan mengambil variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Use dan Timeliness. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Shopee di kota Medan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode Random sampling. Dalam penelitian ini jumlah dari populasi pengguna Shopee di kota Medan belum diketahui, sehingga digunakan rumus Lemeshow yaitu Cross Sectional Sample, berdasarkan rumus Lemeshow maka jumlah sampel yang diteliti minimal sebanyak 384 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Form, dari penyebaran kuesioner tersebut ada 450 responden tetapi yang hanya 406 data responden yang layak untuk dilakukan penelitian. Dari hasil penelitian diperoleh 5 hipotesis yang diterima dimana kelima hipotesis tersebut berpengaruh positif dan signifikan. Pada penelitian ini dapat dilihat meski ditemukan keluhan pengguna Shopee terhadap 2 variabel yaitu Accuracy dan Timeliness tetapi belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Shopee.

Kata Kunci: EUCS, E-Commerce, Lemeshow

Abstract

This research was conducted by adopting the EUCS model, by taking the variables Content, Accuracy, Format, Ease of Use and Timeliness. The purpose of this study is to measure the level of satisfaction of Shopee users in Medan. The sampling technique is the random sampling method. In this study the number of Shopee user populations in Medan is not yet known, so the Lemeshow formula is used, there is the Cross Sectional Sample. Based on the Lemeshow formula the minimum number of samples examined was 384 respondents. Data was collected by questionnaires online using Google Form, from the questionnaire distribution there are 450 respondents, but only 406 respondents are eligible to be examined. From the results of the study obtained 5 hypotheses were accepted in which the five hypotheses have a positive and significant effect. In this research, it can be seen that although complaints from Shopee users are found towards 2 variables, Accuracy and Timeliness, but they were not significantly affected by satisfaction of Shopee users.

Keywords: EUCS, E-Commerce, Lemeshow

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas semua berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi Sistem Informasi dengan konsentrasi bidang Sistem Informasi Enterprise Pada STMIK Mikroskil.

Penelitian ini merupakan Tugas Akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Mikroskil Medan. Adapun judul penelitian yang diangkat oleh penulis adalah: "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Shopee Dengan Menggunakan Metode EUCS di Kota Medan".

Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Desy Arysandi, S.Kom., M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku ketua program studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
4. Ibu Chatrine Sylvia, S.Kom., M.MSI., selaku sekretaris jurusan program studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
5. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku ketua STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak Handoko, S.Kom., M.MSI., selaku dosen wali ES-A Sore.
7. Kepada responden atau pengguna Shopee yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian tentang kepuasan pengguna Shopee.
8. Kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Rekan mahasiswa Enterprise System, IMSI (Ikatan Mahasiswa Sistem Informasi) dan teman-teman dekat penulis baik senior maupun seangkatan yang

telah memberikan dukungan berupa semangat dan meluangkan waktu guna bertukar pikiran hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung didalamnya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak yang mengarah kepada perbaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna, memberi manfaat dan menjadi sumber informasi bagi pembaca sebelum dan sesudahnya penulis mengucapkan terima kasih.



Medan, Juli 2020

Yohana Natalia Kristiani

Devi Safitri Br. Panjaitan

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Ruang Lingkup	16
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	18
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 <i>E-Commerce</i>	18
2.1.2 <i>End- User Computing Satisfaction</i>	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka/ Model Konseptual.....	25
2.4 Pengembangan Hipotesis	25
2.4.1 Pengaruh <i>Content</i> Terhadap <i>End-User Computing Satisfaction</i>	25
2.4.2 Pengaruh <i>Accuracy</i> Terhadap <i>End-User Computing Satisfaction</i>	26
2.4.3 Pengaruh <i>Format</i> Terhadap <i>End-User Computing Satisfaction</i>	27
2.4.4 Pengaruh <i>Ease of Use</i> Terhadap <i>End-User Computing Satisfaction</i>	28
2.4.5 Pengaruh <i>Timeliness</i> terhadap <i>End-User Computing Satisfaction</i>	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Objek Penelitian	32
3.3 Populasi dan sampel	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	35

3.5 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel.....	35
3.6 Teknik Analisis Data	39
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	39
3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	40
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	42
3.6.4 Pengujian Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	46
4.1.2 Gambaran Umum Responen (Demografi)	46
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	48
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	49
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	54
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	61
4.2. Pembahasan	64
4.2.1 Pengaruh <i>Content</i> terhadap Kepuasan pengguna (<i>User satisfaction</i>).....	64
4.2.2 Pengaruh <i>Accuracy</i> terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>)	64
4.2.3 Pengaruh <i>Format</i> terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>)	65
4.2.4 Pengaruh <i>Ease of Use</i> terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>)	65
4.2.5 Pengaruh <i>Timeliness</i> terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>)... ..	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
DAFTAR PUSTAKA	70
Lampiran Tampilan Kuesioner	75
Lampiran Data Kuesioner	86
Lampiran J_Kelamin dan Umur.....	95
Lampiran Hasil Uji Validitas Content	98
Lampiran uji validitas Accuracy	98
Lampiran uji Validitas Format	99
Lampiran uji validitas Ease Of Use	100
Lampiran uji validitas Timeliness	100
Lampiran uji validitas <i>User satisfaction</i>	101
Lampiran Hasil uji Reliabilitas	102

Lampiran hasil uji Statistika Descriptive	104
Lampiran hasil uji Normalitas X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 Terhadap Y	105
Lampiran hasil uji normalitas P-plot.....	105
Lampiran Hasil uji Kolmogorov Smirnov	105
Lampiran Hasil uji Multikolinearitas	106
Lampiran Hasil Uji Heterokedastisitas-Grafik Scatteplot.....	106
Lampiran Hasil Uji Heterokedastisitas- Uji Glesjer	107
Lampiran Hasil uji Grafik Scatteplot Uji Glesjer	107
Lampiran Hasil Uji Regresi Linear	108
Lampiran Hasil Uji Parsial (Uji t).....	108
Lampiran Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	109



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 - Kerangka/ Model Konseptual	25
Gambar 3.1 - Desain Penelitian	32
Gambar 3.2 - Korelasi Product Moment	40
Gambar 3.3 - Rumus Koefisien Reliabilitas Alfa Cronbach.....	41
Gambar 3.4 - Rumus Varians i Item dan varians total.....	41
Gambar 3.5 - Rumus T- hitung	44
Gambar 4.1 - Hasil Uji Normalitas-Histogram.....	55
Gambar 4.2 - Hasil Uji Normalitas – normal P-plot.....	56
Gambar 4.3 - Hasil Uji Heterokedastisitas – Grafik Scatteplot	58
Gambar 4.4 - Grafik Scatteplot Uji Glesjer	59



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Table 2.1 - Penelitian Terdahulu	22
Table 3.1 - Skala Likert.....	32
Table 3.2 - Operasional Variabel Penelitian	36
Table 4.1 - Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Table 4.2 - Demografi Responden Berdasarkan Umur.....	47
Table 4.3 - Hasil Uji Statistik Deskriptif	48
Table 4.4 - Hasil Uji Validitas Content.....	50
Table 4.5 - Hasil Uji Validitas Accuracy	50
Table 4.6 - Hasil Uji Validitas Format.....	50
Table 4.7 - Hasil Uji Validitas Ease of Use	51
Table 4.8 - Hasil Uji Validitas Timeliness.....	51
Table 4.9 - Hasil Uji Validitas User Satisfaction.....	51
Table 4.10 - Hasil Uji Realibilitas Variabel Content	52
Table 4.11 - Hasil Uji Realibilitas Variabel Accuracy	52
Table 4.12 - Hasil Uji Realibilitas Variabel Format	52
Table 4.13 - Hasil Uji Realibilitas Variabel Ease of Use.....	53
Table 4.14 - Hasil Uji Realibilitas Variabel Timelines.....	53
Table 4.15 - Hasil Uji Realibilitas Variabel User Satisfaction	53
Table 4.16 - Tabel hasil Uji Multikolinieritas.....	54
Table 4.17 - Uji Kolmogorov-Smirnov.....	57
Table 4.18 - Tabel Hasil uji heterokedastisitas – Uji glesjer	58
Table 4.19 - Tabel Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	59
Table 4.20 - Hasil uji Parsial (Uji t).....	61
Table 4.21 - Hasil uji Koefisien determinasi (R ²)	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Tampilan Kuesioner Google Form.....	78
Lampiran 2: Data J_Kelamin dan Umur	101
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas Content	104
Lampiran 4: Hasil Uji Validitas Accuracy.....	104
Lampiran 5: Hasil Uji Validitas Format.....	105
Lampiran 6: Hasil Uji Validitas Ease Of Use	105
Lampiran 7: Hasil Uji Validitas Timelines	106
Lampiran 8: Hasil Uji Validitas User Satisfaction.....	107
Lampiran 9: Hasil Uji Reliabilitas	108
Lampiran 10: Hasil Uji Statistika Descriptive	110
Lampiran 11: Hasil Uji Normalitas Grafik	111
Lampiran 12: Hasil Uji Normalitas P-plot	112
Lampiran 13: Hasil uji Kolmogorov Smirnov	112
Lampiran 14: Hasil uji Multikolinearitas	113
Lampiran 15: Hasil Uji Heterokedastisitas Grafik Scatterplot	114
Lampiran 16: Hasil Uji Heteroskedastisitas- Uji Glesjer.....	114
Lampiran 17: Hasil Uji Grafik Scatterplot Uji Glesjer	114
Lampiran 18: Hasil Uji Regresi Linear	115
Lampiran 19: Hasil Uji Parsial (Uji t).....	115
Lampiran 20: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	116