

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI SHOPEE DENGAN
METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS),
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI), DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI

Oleh:

JONATHAN KUNADI

NIM. 202110031



PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI

FAKULTAS INFORMATIKA

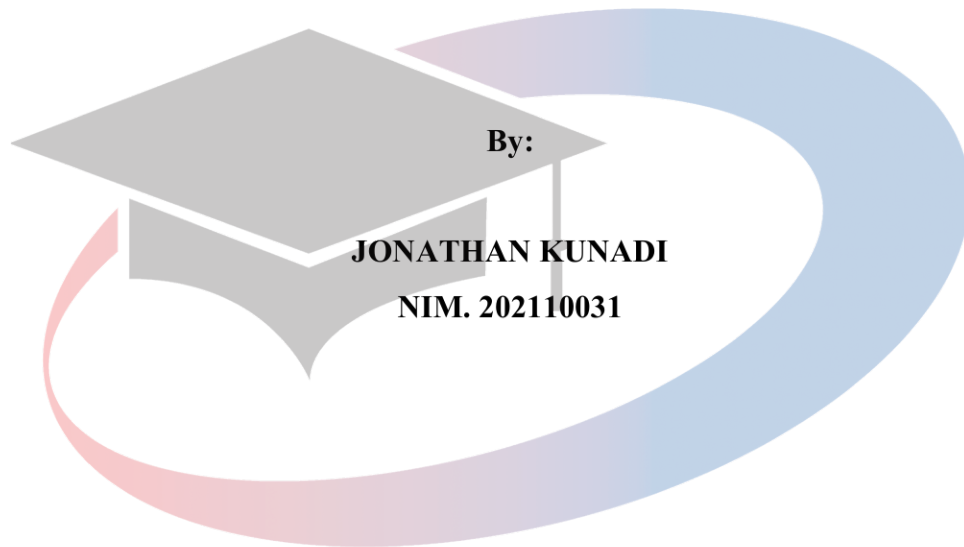
UNIVERSITAS MIKROSKIL

MEDAN

2024

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION OF THE SHOPEE
APPLICATION USING END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS), CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI), AND
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
METHODS**

FINAL RESEARCH



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**MAJOR OF S-1 INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS), CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI), DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

JONATHAN KUNADI
NIM. 202110031

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,


Sudarto, S.Kom., M.Kom.


Zulpa Salsabila, S.Kom., M.M.S.I.

Medan, 22 Juli 2024

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi,


UNIVERSITAS
MIKROSKIL


Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Jonathan Kunadi

NIM : 202110031

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

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 yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun 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 Universitas 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 Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan 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 perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 10 Juli 2024

Saya yang membuat pernyataan,



Jonathan Kunadi

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS), CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI), DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Shopee menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Shopee dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki jumlah kunjungan situs terbanyak di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi masyarakat kota Medan yang menggunakan layanan aplikasi *mobile e-commerce Shopee*. Penentuan jumlah sampel minimal dilakukan dengan rumus Lemeshow, menghasilkan 384 responden sebagai sampel penelitian. Data diambil dari ulasan pengguna di *PlayStore*, yang menunjukkan adanya kepuasan dan ketidakpuasan pengguna terhadap layanan aplikasi. Metode EUCS digunakan untuk menyusun pertanyaan yang dianalisis menggunakan metode CSI dan IPA, memberikan pemahaman komprehensif tentang kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Shopee tergolong cukup tinggi dengan skor CSI sebesar 70,49%, termasuk dalam kategori "puas". Namun, analisis IPA mengidentifikasi beberapa atribut yang perlu ditingkatkan, seperti *Timeliness* dan *Ease of Use*, untuk memenuhi ekspektasi pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *End User Computing Satisfaction*, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, Shopee

Abstract

This study aims to analyze the satisfaction level of Shopee app users using the End User Computing Satisfaction (EUCS), Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Shopee was chosen as the research object because it has the highest number of site visits in Indonesia. This study uses a quantitative method with the population consisting of Medan city residents who use the Shopee mobile e-commerce application. The minimum sample size was determined using the Lemeshow formula, resulting in 384 respondents as the sample for this study. Data was collected from user reviews on the PlayStore, which show user satisfaction and dissatisfaction with the application's services. The EUCS method was used to formulate questions analyzed using the CSI and IPA methods, providing a comprehensive understanding of user satisfaction. The results show that the customer satisfaction level for the Shopee app is quite high, with a CSI score of 70.49%, which falls into the "satisfied" category. However, IPA analysis identified several attributes that need improvement, such as Timeliness and Ease of Use, to meet user expectations.

Keywords: Customer Satisfaction, End User Computing Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Shopee

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul "Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Keanggotaan Pada Mikroskil Youth Care". Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Mikroskil Medan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan yang Maha Kuasa dan Bunda Maria yang selalu membantu dan mendoakan penulis kepada Putra-Nya Tuhan kami Yesus Kristus untuk kelancaran dalam pengerjaan Tugas Akhir.
2. Bapak Sudarto, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah banyak melakukan bimbingan serta memberikan arahan yang baik dengan sabar agar Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan baik.
3. Ibu Zulpa Salsabila, S.Kom., M.M.S.I., selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah banyak melakukan bimbingan serta memberikan arahan yang baik dengan sabar agar Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan baik.
4. Bapak Ng Poi Wong, S.Kom., M.T.I., selaku Dekan Fakultas Informatika, Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Caroline, S.Kom., selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan penulis pengarahan yang baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik serta memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Orang tua dan abang tercinta yang selalu memberikan banyak perhatian dan dukungan berupa moral maupun material selama penulis mengikuti pendidikan sehingga selesainya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Sistem Informasi.

Medan, 11 Juli 2024

Jonathan Kunadi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup.....	5
BAB II KAJIAN LITERATUR	6
2.1 Aplikasi <i>Mobile</i>	6
2.2 <i>E-Commerce</i>	6
2.3 Kepuasan Pelanggan	7
2.4 Pengujian Kualitas Data.....	10
2.4.1 Uji Validitas.....	10
2.4.2 Uji Reliabilitas.....	10
2.5 Metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	11
2.6 Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	14
2.7 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	16
2.8 Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Metode Penelitian	25
3.1.1 Jenis Penelitian	25

3.1.2 Objek Penelitian	27
3.1.3 Jenis dan Sumber Data	35
3.1.4 Pengumpulan Data.....	35
3.1.5 Rancangan Kuesioner	37
3.1.6 Analisis Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Pengolahan Data	41
4.1.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	41
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	44
4.1.3 Hasil Pengujian Kualitas Data	48
4.1.4 Hasil Analisis Dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	51
4.1.5 Hasil Analisis Dengan Metode <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> ..	56
4.2 Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	73

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode EUCS	11
Gambar 2.2 Metode Pengukuran <i>Five First-Order Factors and One Second-Order Factor</i> dari instrumen EUCS	13
Gambar 2.3 Diagram Kartesius/ <i>Kuadran Importance Performance Analysis</i>	19
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian	25
Gambar 3.2 Tampilan <i>Splash Screen</i>	28
Gambar 3.3 Tampilan Halaman Utama	28
Gambar 3.4 Tampilan Halaman Utama	29
Gambar 3.5 Tampilan Halaman <i>Live</i>	30
Gambar 3.6 Tampilan Halaman <i>Shopee Food</i>	31
Gambar 3.7 Tampilan Halaman Keranjang Pemesanan	32
Gambar 3.8 Tampilan Halaman <i>Checkout</i> Pemesanan.....	33
Gambar 3.9 Tampilan Halaman Informasi Akun dan Profil.....	34
Gambar 4.1 Bukti Penyebaran Kuesioner Melalui Facebook.....	41
Gambar 4.2 Bukti Penyebaran Kuesioner Melalui Telegram	42
Gambar 4.3 Bukti Penyebaran Kuesioner Melalui Whatsapp	42
Gambar 4.4 Bukti Jumlah Kuesioner Yang Diisi Oleh Responden.....	43
Gambar 4.5 Bentuk Kuesioner Yang Disebarkan Berupa Pertanyaan Identitas Responden.....	43
Gambar 4.6 Bentuk Kuesioner Yang Disebarkan Berupa Pertanyaan Pengujian	44
Gambar 4.7 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Gambar 4.8 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Gambar 4.9 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	46
Gambar 4.10 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Aplikasi Shopee Untuk Bertansaksi Dalam Sebulan.	47
Gambar 4.11 Diagram Kartesius Interpretasi Dari IPA.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Instrumen Metode EUCS.....	13
Tabel 2.2 Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	16
Tabel 2.3 Pembobotan Tingkat Kepentingan.....	17
Tabel 2.4 Pembobotan Tingkat Kepentingan.....	17
Tabel 2.5 Ringkasan Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1 Hasil Pengembalian Kuesioner	44
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Validitas.....	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.4 Hasil Penentuan Mean Importance Score (MIS)	52
Tabel 4.5 Hasil Penentuan Mean Satisfaction Score (MSS).....	53
Tabel 4.6 Hasil Penentuan Weight Factors (WF)	54
Tabel 4.7 Hasil Penentuan Weight Score (WS).....	55
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden	57

UNIVERSITAS
MIKROSKIL