

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA
E-COMMERCE BLIBLI MENGGUNAKAN MODEL EUCS (*END
USER COMPUTING SATISFACTION*) DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**MAHADMA HUTAGALUNG
NIM. 202110497
JHONSEN ANTONI JINGGA
NIM. 202110119**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

**ANALYSIS OF BLIBLI E-COMMERCE USER SATISFACTION
FACTORS USING THE EUCS (END USER COMPUTING
SATISFACTION) MODEL IN MEDAN CITY**

FINAL RESEARCH

By:

**MAHADMA HUTAGALUNG
ID NUMBER. 202110497
JHONSEN ANTONI JINGGA
ID NUMBER. 202110119**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA
E-COMMERCE BLIBLI MENGGUNAKAN MODEL EUCS (END
USER COMPUTING SATISFACTION) DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

**MAHADMA HUTAGALUNG
NIM. 202110497
JHONSEN ANTONI JINGGA
NIM. 202110119**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



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

Medan, 29 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 : Mahadma hutagalung
NIM : 202110497

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna *E-Commerce* Bibli Menggunakan Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Di Kota Medan

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, 11 Juli 2024

Saya yang membuat pernyataan


Mahadma Hutagalung

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Jhonsen Antoni Jingga

NIM : 202110119

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna *E-Commerce* Bibli Menggunakan Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Di Kota Medan.

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya 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, 11 Juli 2024

Saya yang membuat pernyataan



Jhonsen Antoni Jingga

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna e-commerce Blibli di Kota Medan dengan menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS). Dalam era digital yang terus berkembang, e-commerce telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, dan Blibli sebagai salah satu platform e-commerce terkemuka di Indonesia menawarkan berbagai produk serta layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna Blibli di Kota Medan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengidentifikasi pengaruh dari lima variabel utama dalam model EUCS, yaitu content, accuracy, format, timeliness, dan ease of use terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel content, format, dan ease of use memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel accuracy dan timeliness tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini menegaskan pentingnya kemudahan penggunaan dan kualitas konten dalam meningkatkan kepuasan pengguna e-commerce. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan e-commerce, terutama dalam hal user experience dan penyajian informasi, untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna di masa mendatang..

Kata Kunci: E-commerce, Kepuasan Pengguna, Model EUCS, Blibli, Medan

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the factors influencing user satisfaction with Blibli e-commerce in Medan City using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. In the continuously evolving digital era, e-commerce has become an integral part of daily life. Blibli, as one of the leading e-commerce platforms in Indonesia, offers a variety of products and services to meet consumer needs. This research employs a quantitative method with a survey approach, where data is collected through questionnaires distributed to Blibli users in Medan City. The collected data is analyzed using multiple linear regression analysis to identify the influence of the five main variables in the EUCS model, namely content, accuracy, format, timeliness, and ease of use on user satisfaction. The results show that the variables content, format, and ease of use have a positive and significant influence on user satisfaction, while the variables accuracy and timeliness do not show a significant influence. These findings emphasize the importance of ease of use and content quality in enhancing user satisfaction with e-commerce. The implications of this research highlight the importance of developing strategies to improve the quality of e-commerce services, especially in terms of user experience and information presentation, to increase user satisfaction and loyalty in the future.

Keywords: : E-commerce, User Satisfaction, EUCS Model, Blibli, Medan

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

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 Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna *E-Commerce* Blibli Menggunakan Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) di Kota Medan". 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. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Ng Poi Wong, S.Kom., M.T.I. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mikroskil Medan, yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis.
3. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, Universitas Mikroskil Medan, yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama masa studi penulis.
4. Bapak Ir. Erwin Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan saran yang sangat berharga kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Agustina Desi Ratnasari, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pendamping yang telah memberikan nasehat dan arahan selama penulis melakukan dan menyusun penelitian.
6. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, serta motivasi kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2021 yang telah memberikan dukungan moral dan kerjasama selama masa perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

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 Juni 2024

Mahadma hutagalung
Jhonsen Antoni Jingga



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Sistem Informasi.....	5
2.1.2 <i>E-Commerce</i>	6
2.1.3 Aplikasi <i>Mobile</i>	7
2.1.4 Kepuasan Pengguna.....	7
2.1.5 Model EUCS (End User Computing Satisfaction)	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	10
2.3 Kerangka/Model Konseptual	20
2.4 Pengembangan Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Objek Penelitian.....	26
3.3 Teknik Analisis Data.....	37
3.3.1 Statistik Deskriptif.....	38
3.3.2 Pengujian Kualitas Data	38
3.3.2.1 Uji Validitas.....	38
3.3.2.2 Uji Reliabilitas	38
3.3.3 Pengujian Asumsi Klasik	39
3.3.3.1 Uji Multikolonieritas	39

3.3.3.2 Uji Normalitas	39
3.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	41
3.4 Uji Hipotesis	42
3.4.1 Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik T)	42
3.4.2 Uji Koefisien Determinasi	42
3.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Pengolahan Data	44
4.1.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	44
4.1.2 Gambaran Umum Responden	44
4.1.3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Responden	46
4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	58
4.3 Hasil Pengujian Kualitas Data	67
4.3.1 Uji Validitas	67
4.3.2 Uji Reliabilitas	68
4.4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	69
4.4.1 Hasil Uji <i>Multikolinieritas</i>	69
4.4.2 Hasil Uji Normalitas	70
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis	74
4.5.1 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t)	74
4.5.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75
4.5.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	75
4.6 Pembahasan	75
BAB V KESIMPULAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model End User Computing Satisfaction	8
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian Teoritis	21
Gambar 3.1 Tampilan fitur Rekomendasi	28
Gambar 3.2 Tampilan fitur wishlist.....	28
Gambar 3.3 Tampilan fitur bag (keranjang belanja)	29
Gambar 3.4 Tampilan fitur daftar pesanan.....	29
Gambar 3.5 Tampilan fitur akun	30
Gambar 3.6 Model Snowball Sampling	31
Gambar 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram	70
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik P-Plot	71
Gambar 4.6 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Dengan Grafik P-Plot	73

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah kunjungan 5 situs e-commerce di Indonesia.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Skala Likert	26
Tabel 3.2 Operasional Variabel bebas	33
Tabel 3.3 Operasional Variabel Terikat	37
Tabel 4.1 Hasil penyebaran kuisioner	46
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Responden Variabel Content (X ₁).....	48
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Responden Variabel Format (X ₂).....	50
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Responden Variabel Accuracy (X ₃)	53
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Responden Variabel Timeliness (X ₄)	55
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Responden Variabel Ease of Use (X ₅).....	57
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Responden Variabel User Satisfaction (Y).....	59
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4.9 Hasil Keseluruhan Hasil Uji Validitas	69
Tabel 4.10 Keseluruhan Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Dengan Analisis Statistik	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Metode Glejser	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t).....	76
Tabel 4.15 Hasil Pengujian One Tail Asymptotic Variabel X ₁	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup	95

