

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA E-COMMERCE
BUKALAPAK DENGAN MODEL END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)**

SKRIPSI

Oleh :

NAMA : RAFEL

NIM : 182110331

NAMA : JEFFRY LIANG

NIM : 182112324



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS INFORMATIKA

UNIVERSITAS MIKROSKIL

MEDAN 2022

**EVALUATION OF BUKALAPAK E-COMMERCE USER
SATISFACTION WITH THE END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS) MODEL**

FINAL RESEARCH

By:

NAMA : RAFEL

NIM : 182110331

NAMA : JEFFRY LIANG

NIM : 182112324



STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM

FACULTY OF INFORMATION

MIKROSKIL UNIVERSITY

MEDAN 2022

LEMBARAN PENGESAHAN

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA E-COMMERCE
BUKALAPAK DENGAN MODEL END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)

SKRIPSI

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

Oleh:

NAMA : RAFEL

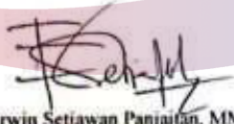
NIM : 182110331

NAMA : JEFFRY LIANG

NIM : 182112324

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



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

Dosen Pembimbing II,



Riche, S. Kom., MMSI.

Medan, Agustus 2022

Diketahui dan disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,



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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan di bawah ini mahasiswa Jurusan / Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil

Nama : Rafel
NIM : 182110331
Peminatan : E-Business

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

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kepuasan Pengguna E-Commerce Bukalapak Dengan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa penelitian 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 benar. Bila 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, semi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (Jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia / Formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak 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 dimasa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak / Sistem Informasi

Demikian Surat Pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh – sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Medan, Februari 2022
Saya yang membuat pernyataan

Rafel



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan di bawah ini mahasiswa Jurusan / Program Studi S-1
Sistem Informasi Universitas Mikroskil

Nama : Jeffry Liang

NIM : 182110331

Peminatan : E-Business

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

Judul Tugas Akhir : **Evaluasi Kepuasan Pengguna E-Commerce Bukalapak Dengan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)**

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa penelitian 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 benar. Bila 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, semi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (Jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia / Formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak 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 dimasa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak / Sistem Informasi

Demikian Surat Pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh – sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Medan, Februari 2022
Saya yang membuat pernyataan

Jeffry Liang



EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA E-COMMERCE BUKALAPAK DENGAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Abstrak

Bukalapak adalah perusahaan E-Commerce di Indonesia. Berdiri pada tahun 2010 yang memiliki tujuan memungkinkan usaha menengah kebawah dipasarkan secara online. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Bukalapak dengan menggunakan model End User Computing Satisfaction. Adapun variabel dalam penelitian ini yakni Isi, Akurasi, Bentuk, Kemudahan Pengguna, dan Ketepatan Waktu. Responden dalam penelitian ini adalah 400 pengguna di Kota Medan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan software SPSS versi 21. Dari hasil penelitian diperoleh lima variabel tersebut diterima karena berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : *Aplikasi Bukalapak, End User Computing Satisfaction, Kepuasan Pengguna*

Abstract

Bukalapak is an E-Commerce company in Indonesia. Established in 2010 with the aim of enabling lower-middle businesses to be marketed online. This study uses the End User Computing Satisfaction method which aims to measure the level of user satisfaction with users of the Bukalapak application. The variables of this research use Content, Accuracy, Form, User Ease, and Quick Access. Respondents taken in the city of Medan are 400. The research method uses a quantitative approach. The data is processed using the SPSS application. The results obtained are five variables have a positive and significant effect on user satisfaction.

Keyword : *Bukalapak Application, User Satisfaction, End User Computing Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna E-Commerce Bukalapak Dengan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)”.

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu untuk Program Studi Sistem Informasi Peminatan E-Business di Universitas Mikroskil.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi akan sulit di selesaikan tanpa adanya bantuan dan kerja sama dari pihak lain. Oleh karena itu 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 waktu, bimbingan dan pengarahan yang berharga, baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1).
2. Bapak Riche, S.Kom., M.MSI., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, bimbingan dan pengarahan yang berharga baik itu, didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1).
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Sophya Hadini Marpaung, S.Kom., M.M.S.I., selaku Dosen Wali Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.
7. Seluruh Dosen Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan ilmu, pembelajaran, dan motivasi yang sangat berharga kepada penulis selama menempuh studi.

8. Terima kasih kepada orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan serta motivasi kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada sahabat - sahabat kami, adik - adik, dan kakak - kakak yang membantu penulis dalam hal memberi dorongan dan motivasi yang baik untuk penulis.
10. Terima kasih juga kepada pihak - pihak yang telah bersedia memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan bisa digunakan sebagai sumber informasi bagi pihak yang membutuhkan.

Medan, Juli 2022

Penulis

UNIVERSITAS Rafel
Jeffry Liang
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Ruang Lingkup.....	4
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Sistem Informasi.....	6
2.1.2. Kualitas Sistem Informasi.....	6
2.1.3. Kualitas Informasi.....	7
2.1.4. Kepuasan Pemakai.....	7
2.1.5. E-Commerce.....	8
2.1.6. Bukalapak.....	8
2.1.7. Aplikasi Mobile.....	10
2.1.8. End User Computing Satisfaction.....	11
2.1.9. Rumus Slovin.....	12
2.2. Penelitian Terdahulu.....	13
2.3. Model Konseptual.....	32

2.4.	Pengembangan Hipotesis	33
2.4.1.	Pengaruh Content terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak	33
2.4.2.	Pengaruh Accuracy terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak	34
2.4.3.	Pengaruh Format terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak	34
2.4.4.	Pengaruh Ease of Use terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak	35
2.4.5.	Pengaruh Timeliness terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bukalapak	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		36
3.1.	Desain Penelitian	36
3.2.	Objek Penelitian	37
3.3.	Populasi dan Sampel	37
3.3.1.	Populasi	37
3.3.2.	Sampel	37
3.4.	Metode Pengumpulan Data	38
3.5.	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel	39
3.6.	Teknik Analisis Data	41
3.6.1.	Statistik Deskriptif	41
3.6.2.	Pengujian Kualitas Data	41
3.6.2.1.	Uji Validitas	41
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas	41
3.6.3.	Pengujian Asumsi Klasik	42
3.6.3.1.	Uji Multikolonieritas	42
3.6.3.2.	Uji Normalitas	42
3.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	42
3.6.4.	Pengujian Hipotesis	42
3.6.4.1.	Uji T	42
3.6.4.2.	Koefisien Determinasi	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Hasil Penelitian.....	44
4.1.1. Hasil Pengumpulan Data.....	44
4.1.2. Gambaran Umum Responden (Demografi)	46
4.1.3. Hasil Statistik Deskriptif.....	47
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	50
4.1.4.1. Hasil Uji Validitas.....	50
4.1.4.2. Hasil Uji Reliabilitas	51
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.1.5.1. Hasil Uji Multikolinieritas.....	52
4.1.5.2. Hasil Uji Normalitas.....	52
4.1.5.3. Uji Heteroskedastisitas	55
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	56
4.1.6.1. Hasil Uji T	56
4.1.6.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58
4.2. Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
DAFTAR LAMPIRAN.....	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rumus Slovin	12
Gambar 2. 2 <i>Kerangka / Model Konseptual</i>	32
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas - Histogram.....	53
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas - Probability Plot.....	54
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedastisitas - Grafik Scatterplot	56



UNIVERSITAS MIKROSKIL

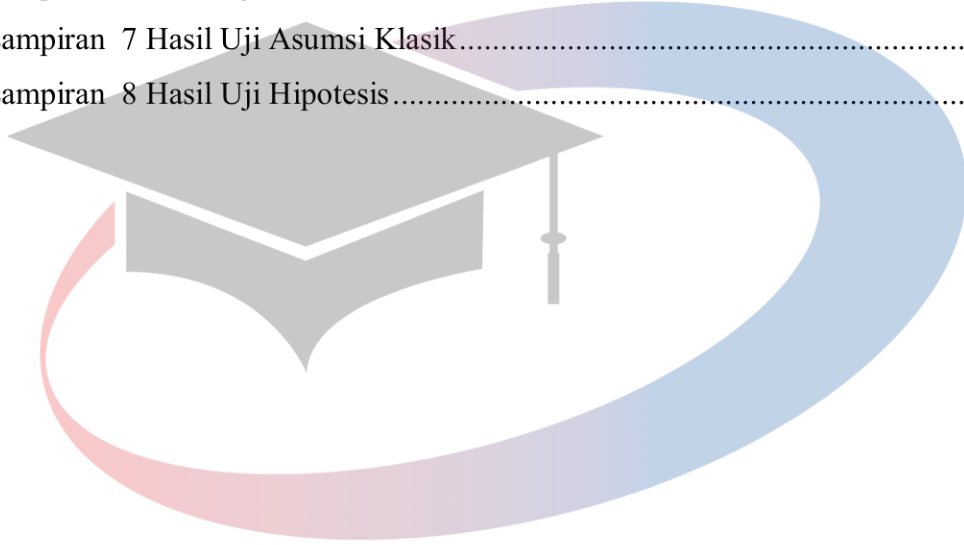
DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Skala Likert.....	36
Table 3. 2 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	39
Table 4. 1 Perolehan Kusioner	44
Table 4. 2 Usia	46
Table 4. 3 Kecamatan	46
Table 4. 4 Jenis Kelamin.....	47
Table 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif	47
Table 4. 6 Hasil Uji Validitas	50
Table 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	51
Table 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	52
Table 4. 9 Hasil Uji Normalitas - One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	55
Table 4. 10 Hasil Uji T	57
Table 4. 11 Hasil Koefisien Determinasi.....	58
Table 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data.....	76
Lampiran 3 Gambaran Umum Responden.....	90
Lampiran 4 Hasil Statistik Deskriptif.....	92
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	93
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	94
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	95
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis.....	98



UNIVERSITAS MIKROSKIL