

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE
MENGUNAKAN METODE TAM DAN EUCS PADA
MASYARAKAT MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

WENDY MICHELLIN TASLIM

NIM. 221120527

KURNIA ADITYA

NIM. 221120328



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF THE SHOPEE
APPLICATION USING THE TAM AND EUCS METHOD IN THE
MEDAN COMMUNITY**

UNDERGRADUATE THESIS

By:

WENDY MICHELLIN TASLIM

ID NUMBER. 221120527

KURNIA ADITYA

ID NUMBER. 221120328



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE
MENGUNAKAN METODE TAM DAN EUCS PADA
MASYARAKAT MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

Wendy Michellin Taslim
NIM. 221120527
Kurnia Aditya
NIM. 221120328

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Joosten, S.Kom., M.Eng.

Dosen Pembimbing II,

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

Medan, 14 Juli 2026

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi

Tri Wulandari Ginting, 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 : Wendy Michellin Taslim
NIM : 221120527

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

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Shoope Menggunakan Metode TAM dan EUCS Pada Masyarakat Medan

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi 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 Skripsi 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 Skripsi 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 Skripsi 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, 18 Juli 2026
Saya yang membuat pernyataan,



Wendy Michellin Taslim

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Kurnia Aditya
NIM : 221120328

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

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Shoope Menggunakan Metode TAM dan EUCS Pada Masyarakat Medan

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi 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 Skripsi 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 Skripsi 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 Skripsi 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, 18 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Kurnia Aditya

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE MENGUNAKAN METODE TAM DAN EUCS PADA MASYARAKAT MEDAN

Abstrak

Pertumbuhan pesat pengguna aplikasi e-commerce Shopee di Indonesia, khususnya di Kota Medan, tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat kepuasan penggunanya. Hal ini terbukti dari masih banyaknya keluhan dan ulasan negatif pengguna di Google PlayStore terkait pengalaman penggunaan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Shopee menggunakan integrasi metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik purposive sampling, melibatkan 407 responden yang berdomisili di Medan. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda melalui perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel Perceived Usefulness, Format, dan Ease of Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Attitude Toward Using. Selanjutnya, Attitude Toward Using terbukti memengaruhi User Satisfaction secara positif dan signifikan. Secara simultan, seluruh variabel independen mampu memengaruhi sikap pengguna sebesar 78,4%. Kesimpulannya, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, pihak pengembang aplikasi harus memprioritaskan peningkatan manfaat fitur, desain antarmuka, dan kemudahan operasional sistem, karena ketiga aspek tersebut merupakan kunci utama dalam membentuk sikap penerimaan dan kepuasan pengguna Shopee.

Kata Kunci: *Kepuasan pengguna, Shopee, TAM, EUCS*

Abstract

The rapid growth of Shopee e-commerce application users in Indonesia, particularly in Medan, is not always directly proportional to their satisfaction level. This is evidenced by numerous complaints and negative reviews on the Google PlayStore regarding system user experience. This study aims to analyze the factors influencing Shopee user satisfaction using the integration of the Technology Acceptance Model (TAM) and End User Computing Satisfaction (EUCS) methods. A quantitative approach with purposive sampling technique was utilized, involving 407 respondents domiciled in Medan. Data were collected through online questionnaires and analyzed using multiple linear regression via SPSS software. The results indicate that partially, the Perceived Usefulness, Format, and Ease of Use variables have a positive and significant effect on Attitude Toward Using. Furthermore, Attitude Toward Using positively and significantly affects User Satisfaction. Simultaneously, all independent variables influence user attitudes by 78.4%. In conclusion, to enhance customer satisfaction, application developers must prioritize improving feature benefits, interface design, and system operational ease, as these three aspects are the primary keys in shaping user acceptance and satisfaction of the Shopee application.

Keywords: *User satisfaction, Shopee, TAM, EUCS*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa Penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan kelancaran yang telah diberikan-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan baik.

Penyusunan Skripsi dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee Menggunakan Metode TAM dan EUCS Pada Masyarakat Medan" ini dilakukan sebagai salah satu syarat akademis guna menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Strata Satu (S-1) Sistem Informasi, Fakultas Informatika, Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, arahan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Joosten, S.Kom., M.Eng., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Ibu Yuni Marlina Saragih S.Kom., M.Kom., selaku Pembimbing II.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc, Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T, selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Teristimewa kepada orang tua, saudara penulis, yang telah membantu memberikan bimbingan dan bantuan baik moral dan materil selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan di masa yang akan datang. Terlepas dari segala kekurangannya, Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Medan, Juni 2026

Wendy Michellin Taslim

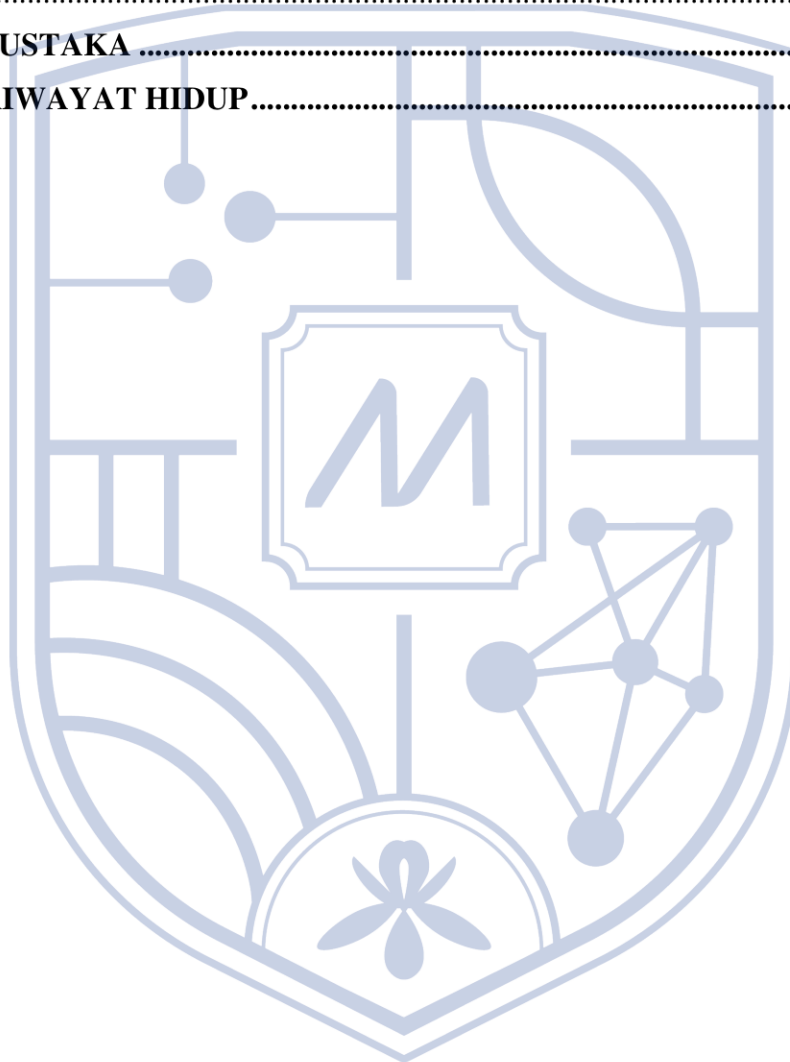
Kurnia Aditya

DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
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 KAJIAN LITERATUR	5
2.1 Sistem Informasi	5
2.2 Human Computer Interaction (HCI)	5
2.3 User Interface (UI)	6
2.4 User Experience (UX)	7
2.5 E-Commerce	7
2.6 Perilaku Pengguna	8
2.7 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi	9
2.8 Technology Acceptance Model (TAM)	9
2.9 End User Computing Satisfaction (EUCS)	11
2.10 Penelitian Terdahulu	13
2.11 Kerangka Konseptual	18
BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN	21
3.1 Tahapan Penelitian	21
3.2 Objek Penelitian	24
3.2.1 Gambaran Umum aplikasi Shopee	24
3.3 Populasi dan Sampel	48
3.3.1 Populasi	48
3.3.2 Sampel	48
3.4 Metode Pengumpulan Data	49
3.5 Variabel Penelitian	49

3.5.1 Kerangka Kuesioner.....	51
3.6 Teknik Analisis Data	54
3.6.1 Statistik Deskriptif	54
3.7 Pengujian Kualitas Data.....	54
3.7.1 Uji validitas.....	55
3.7.2 Uji Reliabilitas	56
3.7.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	57
3.7.3.1 Uji Normalitas.....	57
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas.....	57
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas	58
3.7.4 Pengujian Hipotesis	58
3.7.4.1 Uji T.....	58
3.7.4.2 Uji F.....	59
3.7.5 Analisis Regresi	59
3.7.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	59
3.7.5.2 Analisis Regresi Linear Sederhana	60
3.7.6 Koefisien Determinasi	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Hasil	62
4.1.1 Pengiriman Dan Penerimaan Kuisisioner.....	62
4.1.2 Gambaran Umum Responden	62
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	65
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	67
4.1.4.1 Uji Validitas.....	67
4.1.4.2 Uji Reliabilitas	69
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	70
4.1.5.1 Uji Normalitas.....	70
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas.....	71
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas	71
4.1.6 Uji Hipotesis	72
4.1.6.1 Uji T X_1 – X_7 Terhadap Y_1	72
4.1.6.2 Uji T Y_1 terhadap Y_2	75
4.1.6.3 Uji F	76
4.1.7 Analisis Regresi	76
4.1.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda	76

4.1.7.2 Analisis Regresi Linear Sederhana	78
4.1.8 Koefisien Determinasi	80
4.1.8.1 Uji Koefisien Determinasi X1-X7 Terhadap Y1	80
4.1.8.2 Uji Koefisien Determinasi Y1 terhadap Y2.....	80
4.2 Pembahasan	81
BAB V PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	91



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Technology Acceptance Model (TAM)	10
Gambar 2.2 Model End User Computing Satisfaction (EUCS)	11
Gambar 2.3 Model Integrasi TAM dan EUCS	19
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	22
Gambar 3.2 Beranda Shopee	25
Gambar 3.3 Keranjang Saya.....	26
Gambar 3.4 Fitur Chat	27
Gambar 3.5 ShopeePay	28
Gambar 3.6 Koin Saya	29
Gambar 3.7 Pulsa, Tagihan & Tiket.....	30
Gambar 3.8 ShopeeFood	31
Gambar 3.9 Shopee Games	32
Gambar 3.10 Shopee Live	33
Gambar 3.11 Shopee Video.....	34
Gambar 3.12 Fitur Pencarian.....	35
Gambar 3.13 Shopee Deals	36
Gambar 3.14 Notifikasi Shopee.....	37
Gambar 3.15 Profil User.....	38
Gambar 3.16 Pengaturan Akun	39
Gambar 3.17 Pendaftaran Affiliate.....	40
Gambar 3.18 Favorit Saya.....	41
Gambar 3.19 ShopeeVIP	42
Gambar 3.20 Terakhir Dilihat	43
Gambar 3.21 Beli Lagi	44
Gambar 3.22 Pusat Bantuan	45
Gambar 3.23 Customer Service.....	46
Gambar 3.24 Pesanan Saya	47
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia	63
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Domisili.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Skala Likert	21
Tabel 3.2 Variabel Penelitian TAM & EUCS	49
Tabel 3.3 Kerangka Kuesioner	52
Tabel 4.1 Penerimaan Jumlah Responden Kuesioner	62
Tabel 4.2 Tabel Hasil Analisa Statistik Deskriptif.....	65
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	68
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser	72
Tabel 4.8 Uji T X1-X7 Terhadap Y1	73
Tabel 4.9 Tabel Kesimpulan Uji T	75
Tabel 4.10 Uji T Y1 Terhadap Y2.....	75
Tabel 4.11 Uji F.....	76
Tabel 4.12 Analisis Linear Berganda	77
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Analisis Regresi Berganda	78
Tabel 4.14 Analisis Linear Sederhana	79
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Analisis Regresi Sederhana.....	80
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi X1-X7 terhadap Y1	80
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi Y1 terhadap Y2	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Perceived Usefulness (X1).....	93
Lampiran 2 Perceived Ease of Use (X2)	94
Lampiran 3 Content (X3)	95
Lampiran 4 Accuracy (X4).....	96
Lampiran 5 Timeliness (X5)	97
Lampiran 6 Format (X6).....	98
Lampiran 7 Ease of Use (X7).....	99
Lampiran 8 Attitude Toward Using (Y1)	100
Lampiran 9 User Satisfaction (Y2).....	101
Lampiran 10 Kuesioner	102
Lampiran 11 Hasil Pengolahan Data	106

