

**ANALISIS PENGGUNAAN *PLATFORM* FACEBOOK TERHADAP
PEMASARAN *SPAREPART* MOTOR DAERAH MEDAN DENGAN
METODE EUCS**

SKRIPSI

Oleh:

**SUPERDI LORENT MANURUNG
NIM. 211121855
SIMON PETRUS SINURAT
NIM. 211120753**



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

ANALYSIS OF FACEBOOK PLATFORM USAGE FOR MOTORCYCLE SPARE PARTS MARKETING IN MEDAN USING EUCS METHOD

UNDERGRADUATE THESIS

By:

**SUPERDI LORENT MANURUNG
ID NUMBER. 211121855
SIMON PETRUS SINURAT
ID NUMBER. 211120753**



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

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGGUNAAN *PLATFORM* FACEBOOK TERHADAP PEMASARAN *SPAREPART* MOTOR DAERAH MEDAN DENGAN METODE EUCS

SKRIPSI

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

Oleh:

SUPERDI LORENT MANURUNG
NIM. 211121855
SIMON PETRUS SINURAT
NIM. 211120753

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,


Elly, S.Kom., M.TI.

Dosen Pembimbing II,


Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom.

Medan, 29 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 : Superdi Lorent Manurung

NIM : 211121855

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

Judul Skripsi : Analisis Penggunaan Platform Facebook Terhadap Pemasaran Sparepart Motor Daerah Medan Dengan Metode EUCS

Tempat Penelitian : Medan

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, 1 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Superdi Lorent Manurung

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Simon Petrus Sinurat

NIM : 211120753

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

Judul Skripsi : Analisis Penggunaan Platform Facebook Terhadap Pemasaran Sparepart Motor Daerah Medan Dengan Metode EUCS

Tempat Penelitian : Medan

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, 1 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Simon Petrus Sinurat

ANALISIS PENGGUNAAN PLATFORM FACEBOOK TERHADAP PEMASARAN SPAREPART MOTOR DAERAH MEDAN DENGAN METODE EUCS

Abstrak

Pemasaran digital suku cadang motor melalui Facebook Marketplace di Kota Medan berkembang pesat, namun menghadapi tantangan reliabilitas data produk. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari dimensi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Menggunakan pendekatan kuantitatif survei, data dihimpun dari 396 responden melalui teknik purposive sampling dan diolah menggunakan analisis regresi linear berganda serta bootstrap dengan bantuan software SPSS. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan seluruh variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kontribusi sebesar 63,6%. Secara parsial, variabel accuracy, format, ease of use, dan timeliness berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan variabel content tidak berpengaruh signifikan. Dimensi timeliness terbukti menjadi faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna dengan nilai Beta tertinggi sebesar 0,375. Kesimpulannya, efisiensi waktu negosiasi dan kecepatan respons instan dari penjual merupakan determinan paling kritis untuk mempertahankan kepuasan konsumen di Kota Medan, terutama dalam situasi mendesak terkait perbaikan kendaraan bermotor.

Kata kunci: Facebook Marketplace, Ketepatan Waktu, Suku cadang Motor, End-User Computing Satisfaction (EUCS), Kepuasan Pengguna.

Abstract

Digital marketing of motorcycle spare parts through Facebook Marketplace in Medan City is growing rapidly, but faces challenges in product data reliability. This study aims to evaluate consumer satisfaction levels using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method, which consists of the dimensions of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Using a quantitative survey approach, data was collected from 396 respondents through purposive sampling and processed using multiple linear regression analysis and bootstrapping with the aid of SPSS software. Simultaneous testing results showed that all variables significantly influence user satisfaction, contributing 63.6%. Partially, accuracy, format, ease of use, and timeliness had a positive and significant effect, while content did not. The timeliness dimension proved to be the most dominant factor influencing user satisfaction, with the highest Beta value of 0.375. In conclusion, efficient negotiation time and instant response speed from sellers are the most critical determinants for maintaining customer satisfaction in Medan City, especially in urgent situations related to motor vehicle repairs.

Keywords: Facebook Marketplace, Timeliness, Motorcycle Spare Parts, End-User Computing Satisfaction (EUCS), User Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Ucapan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Analisis Penggunaan Platform Facebook Terhadap Pemasaran Sparepart Motor Daerah Medan Dengan Metode EUCS**”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk melengkapi persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi S1- Sistem Informasi, Fakultas Informatika, Universitas Mikroskil Medan. Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat mengkaji dan memberikan wawasan terkait efektivitas penggunaan Facebook *Marketplace* bagi para pelaku usaha *sparepart* motor di Kota Medan.

Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Elly, S.Kom., M.TI., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah sabar dan meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan mengarahkan penulis dari awal hingga selesainya skripsi ini.
2. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak sabar dan meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan mengarahkan penulis dari awal hingga selesainya skripsi ini.
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. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama masa perkuliahan.
7. Alm. Bapak Manoara Manurung dan Ibu Nelfi Tenne E. Manik S.Pd selaku orangtua dari Superdi Lorent Manurung serta saudara kandung saya (Erjinel Manurung S.Hut dan Christian Manurung) dan teman skripsi saya Simon Sinurat, terima kasih telah memberikan dukungan, motivasi, doa, serta arahan yang baik kepada saya dalam pengerjaan tugas akhir ini.

8. Bapak Ridwan Sinurat dan Ibu Nelly Hutagalung selaku orangtua dari Simon Petrus Sinurat serta saudara kandung saya (Joshua Sinurat, Daniel Sinurat, dan Audry Evelyn Sinurat) dan teman Skripsi saya Superdi Manurung terima kasih atas setiap doa yang dipanjatkan, kasih sayang yang tulus, serta dukungan moril dan materiel yang tiada henti diberikan kepada penulis.
9. Teman-teman seperjuangan, sahabat, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas semangat, bantuan, dan kebersamaannya selama proses penyusunan skripsi ini.

Terakhir kepada Superdi Lorent Manurung selaku penulis ingin memberikan apresiasi tertinggi untuk diri sendiri. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, menolak untuk menyerah pada keadaan, dan tetap waras melewati masa-masa stress di tengah banyaknya cobaan hidup yang datang silih berganti. Terima kasih telah memeluk diri sendiri di saat-saat kondisi terendah dan membuktikan bahwa segala tangis, lelah, dan pengorbanan pada akhirnya terbayar lunas dengan terselesaikannya tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, wawasan, serta inspirasi bagi pembaca maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Sistem Informasi.

Medan, 29 Juli 2026

Penulis,

Superdi Lorent Manurung

Simon Petrus Sinurat

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Ruang Lingkup.....	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	5
2.1 Sistem Informasi	5
2.2 Pemasaran Digital	5
2.3 <i>Platform</i> Facebook.....	6
2.3.1 Facebook sebagai <i>Platform</i> Bisnis	7
2.3.2 <i>Marketplace</i> Facebook	8
2.4 <i>Sparepart</i> Motor.....	8
2.5 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	10
2.6 Model EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>)	11
2.7 SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>)	14
2.8 Penelitian Terdahulu	14
2.9 Kerangka / Model Konseptual	24
2.10 Pengembangan Hipotesis	25
2.10.1 Pengaruh Isi (<i>Content</i>) terhadap Kepuasan Pengguna	25
2.10.2 Pengaruh Keakuratan (<i>Accuracy</i>) terhadap Kepuasan Pengguna	26
2.10.3 Pengaruh Bentuk Tampilan (<i>Format</i>) terhadap Kepuasan Pengguna	27
2.10.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) terhadap Kepuasan Pengguna.....	28
2.10.5 Pengaruh Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) terhadap Kepuasan Pengguna	29
BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN	31
3.1 Desain Penelitian	31

3.2	Objek Penelitian.....	34
3.3	Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1	Populasi Penelitian	34
3.3.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.4	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6	Teknik Analisis Data.....	40
3.6.1	Uji Kualitas Data	40
3.6.2	Analisis Deskriptif.....	42
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	43
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.6.5	Uji Hipotesis.....	46
3.6.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1	Hasil Pengumpulan Data.....	49
4.2	Analisis Deskriptif Responden	49
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	50
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	51
4.3	Analisis Deskriptif Variabel	52
4.3.1	Deskriptif Variabel Content (X1).....	52
4.3.2	Deskriptif Variabel Accuracy (X2)	53
4.3.3	Deskriptif Variabel Format (X3).....	53
4.3.4	Deskriptif Variabel Ease of Use (X4)	54
4.3.5	Deskriptif Variabel <i>Timeliness</i> (X5)	54
4.3.6	Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	55
4.4	Uji Kualitas Data.....	55
4.4.1	Uji Validitas	55
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	56
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	57
4.5.1	Uji Normalitas	57
4.5.2	Uji Multikolinearitas	59
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	60
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.7	Uji Hipotesis	63

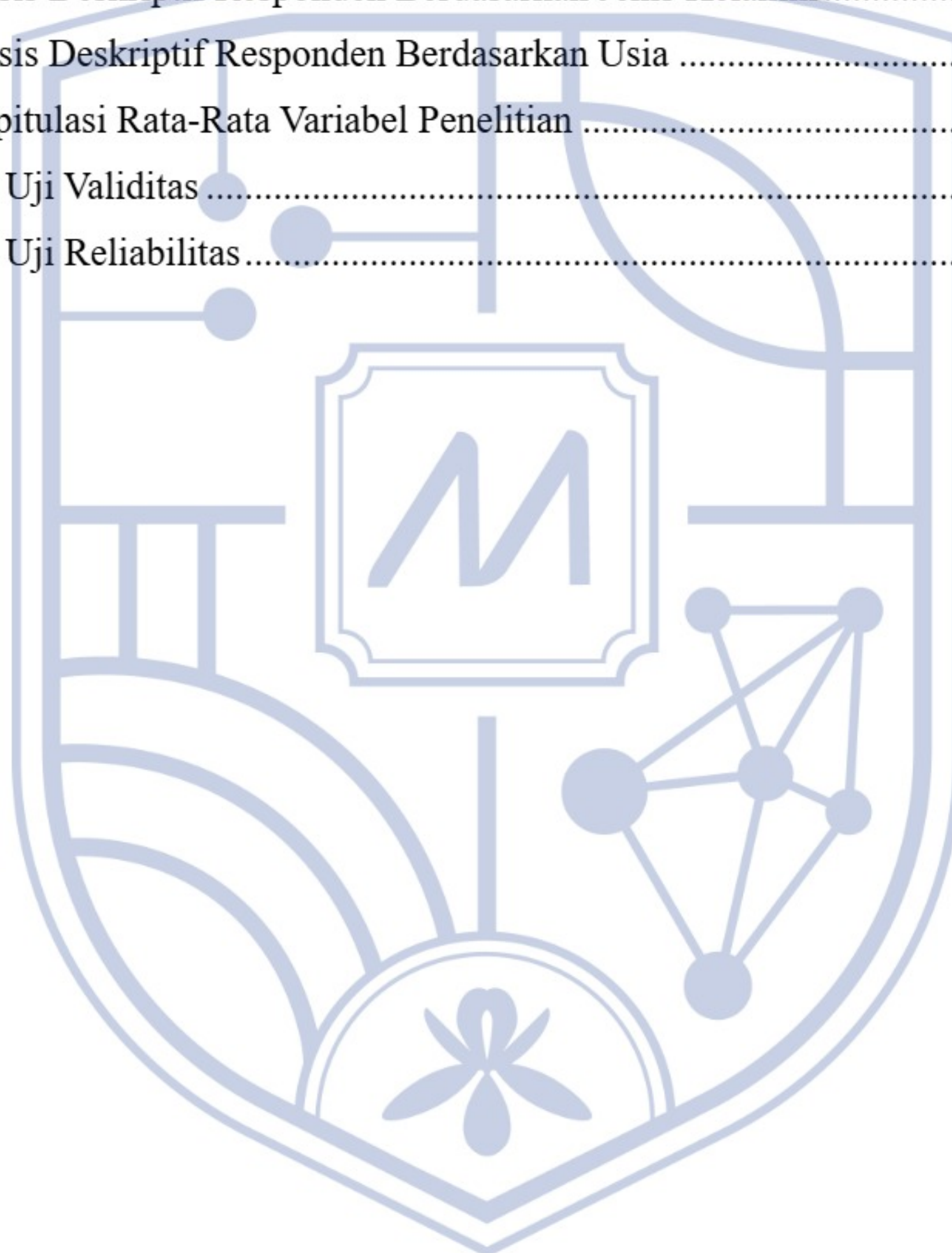
4.7.1 Uji t (Parsial)	63
4.7.2 Uji F (Simultan).....	65
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	65
4.8 Pembahasan.....	66
4.8.1 Pengaruh <i>Content</i> (X ₁) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	66
4.8.2 Pengaruh <i>Accuracy</i> (X ₂) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	66
4.8.3 Pengaruh <i>Format</i> (X ₃) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	67
4.8.4 Pengaruh <i>Ease of Use</i> (X ₄) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	67
4.8.5 Pengaruh <i>Timeliness</i> (X ₅) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	68
4.8.6 Variabel yang Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) (H6)...	68
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Evaluasi End User Computing Satisfaction.....	11
Gambar 2.2 Kerangka/Model Konseptual Penelitian	24
Gambar 3.1 Kerangka Alur Penelitian	32
Gambar 4.1 Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar 4.2 Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	51
Gambar 4.3 Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Domisili.....	51
Gambar 4.4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Content</i>	52
Gambar 4.5 Analisis Deskriptif Variabel <i>Accuracy</i>	53
Gambar 4.6 Analisis Deskriptif Variabel <i>Format</i>	53
Gambar 4.7 Analisis Deskriptif Variabel <i>Ease of Use</i>	54
Gambar 4.8 Analisis Deskriptif Variabel <i>Timeliness</i>	54
Gambar 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna.....	55
Gambar 4.10 Hasil Uji Normalitas	57
Gambar 4.11 Hasil Uji Normal P-Plot of Regression Standardized Residual	58
Gambar 4.12 Hasil <i>Bootstrap for Coefficient</i>	59
Gambar 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Gambar 4.14 Output Heteroskedastisitas Pendekatan (Scatterplot)	61
Gambar 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Pendekatan Statistik (Glejser)	61
Gambar 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
Gambar 4.17 Hasil Uji F	65
Gambar 4.18 Model Summary Adjusted R ²	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Skala Likert	37
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian	37
Tabel 3.3 Skala Interpretasi Rata-rata	43
Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi (R^2)	48
Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Rekapitulasi Rata-Rata Variabel Penelitian	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	78
Lampiran 2 Data Mentah Kuesioner.....	83
Lampiran 3 Link Olah Data (Kuesioner)	85
Lampiran 4 Penyebaran Kuesioner	86

