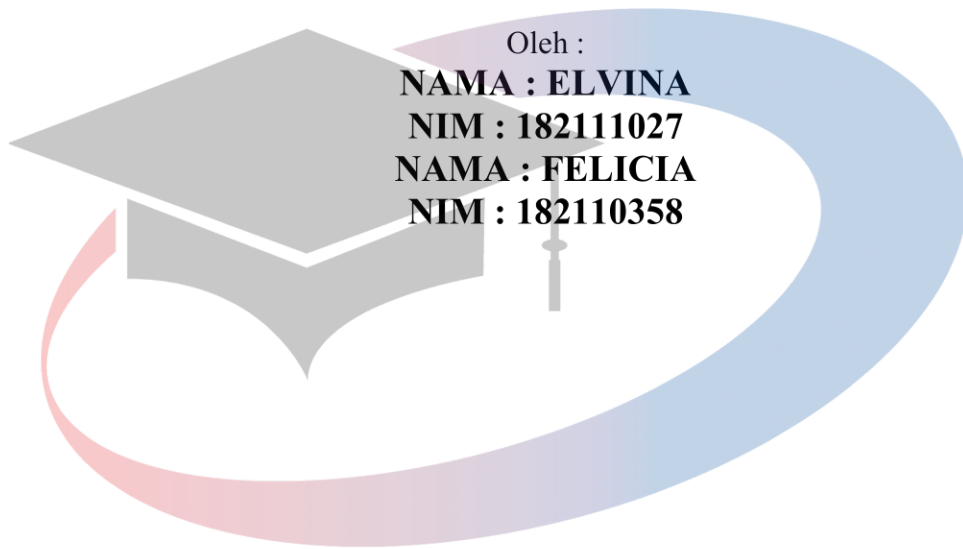


**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA AKHIR DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS).
STUDI KASUS : PENGGUNAAN E-COMMERCE LAZADA**

SKRIPSI



Oleh :

NAMA : ELVINA

NIM : 182111027

NAMA : FELICIA

NIM : 182110358


UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN 2021**

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING END USER
SATISFACTION USING END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS) MODEL. STUDY CASE : LAZADA
APPLICATION USAGE**

FINAL RESEARCH



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATION
MIKROSKIL UNIVERSITY
MEDAN
2021**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPERNGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA AKHIR DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS).
STUDI KASUS : PENGGUNAAN E-COMMERCE LAZADA**

SKRIPSI

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

Oleh :

ELVINA

NIM : 182111027

FELICIA

NIM : 182110358

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

Riche, S.Kom., M.MSI.

Medan, Februari 2022

Diketahui dan disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,

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

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Elvina
NIM : 182111027
Peminatan : E-Business

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

Judul Tugas Akhir : **Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). Studi Kasus : Penggunaan E-Commerce Lazada**

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



Elvina

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Felicia
NIM : 182110358
Peminatan : E-Business

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

Judul Tugas Akhir : **Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). Studi Kasus : Penggunaan E-Commerce Lazada**

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



Felicia

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA AKHIR DENGAN MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS). STUDI KASUS : PENGGUNAAN E-COMMERCE LAZADA

Abstrak

Lazada adalah sebuah E-commerce Asia Tenggara yang didirikan oleh Rocket Internet dan Pierre Poignant pada tahun 2012, dan dimiliki oleh Alibaba Grup. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Lazada dengan menggunakan model End User Computing Satisfaction. Adapun variabel penelitian ini yakni Isi, Akurasi, Bentuk, Kemudahan Penggunaan, 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 Lazada, Kepuasan Pengguna, End User Computing Satisfaction*

Abstract

Lazada is a south east Asian E-Commerce platform founded by Rocket Internet and Pierre Poignant in 2012 and owned by Alibaba's Group. This research aims to measure the user's satisfaction level on using Lazada application with the End User Computing Satisfaction model. The variables of this research are content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. Respondents in this research were 400 users in Medan City. This research uses a quantitative method. The data from this research were processed using SPSS software version 21. From the result of the research, it was obtained that the five variables were accepted because they have a positive and significant effect on user satisfaction.

Keywords : *Lazada 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 “Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir dengan Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). Studi Kasus : Penggunaan E-Commerce Lazada”.

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, Februari 2022

Penulis

Elvina

Felicia



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 <i>E-Commerce</i>	5
2.1.2 <i>E-Marketing</i>	6
2.1.3 Aplikasi Mobile.....	7
2.1.4 Lazada	7
2.1.5 End User Computing Satisfaction (EUCS)	10
2.1.6 Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).....	11
2.1.7 Rumus Slovin.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka / Model Konseptual.....	24
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	25
2.4.1 Pengaruh Variabel Isi terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Lazada .	25
2.4.2 Pengaruh Variabel Akurasi terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Lazada	26
2.4.3 Pengaruh Variabel Bentuk terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Lazada	26
2.4.4 Pengaruh Variabel Kemudahan Penggunaan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Lazada	27
2.4.5 Pengaruh Variabel Ketepatan Waktu terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Lazada.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29

3.1	Desain Penelitian	29
3.2	Objek Penelitian	30
3.3	Populasi dan Sampel	30
3.3.1	Populasi	30
3.3.2	Sampel	30
3.4	Metode Pengumpulan Data	31
3.5	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel	32
3.6	Teknik Analisis Data	34
3.6.1	Statistik Deskriptif	34
3.6.2	Pengujian Kualitas Data	34
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik	35
3.6.4	Pengujian Hipotesis	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Hasil Penelitian.....	38
4.1.1	Hasil Pengumpulan Data.....	38
4.1.2	Gambaran Umum Responden (Demografi)	40
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif.....	43
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	45
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	47
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	52
4.2	Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		61
DAFTAR LAMPIRAN		64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model End User Computing Satisfaction (EUCS).....	10
Gambar 2. 2 Kerangka / Model Konseptual	25
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas - Histogram	48
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas - Probability Plot.....	49
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedastisitas - Grafik Scatterplot.....	51



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

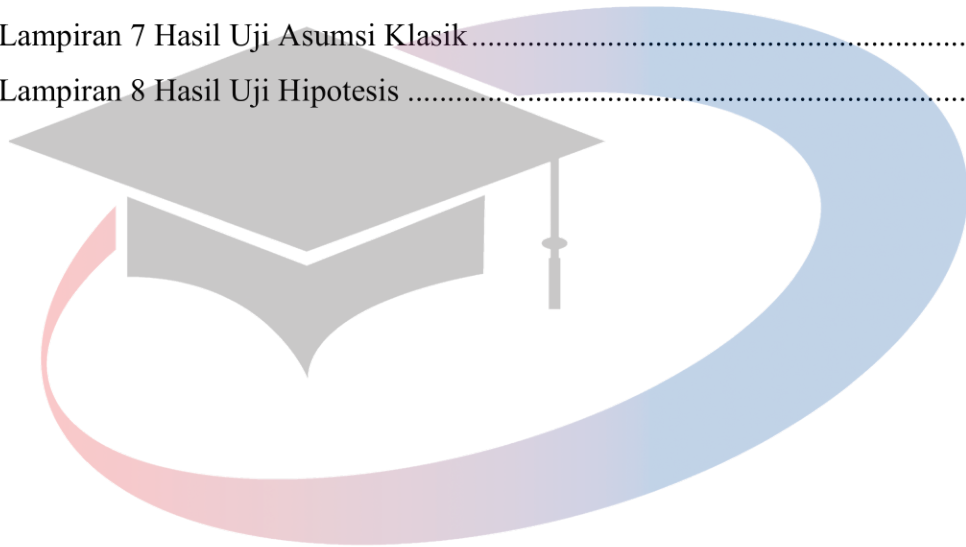
DAFTAR TABEL

Table 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Table 3. 1 Skala Likert	29
Table 3. 2 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel	32
Table 4. 1 Perolehan Kuesioner	40
Table 4. 2 Tingkat Penerimaan Kuesioner	39
Table 4. 3 Jenis Kelamin	40
Table 4. 4 Usia	40
Table 4. 5 Pekerjaan	41
Table 4. 6 Kecamatan	42
Table 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif	43
Table 4. 8 Hasil Uji Validitas	45
Table 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	46
Table 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas	47
Table 4. 11 Hasil Uji Normalitas - One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	50
Table 4. 12 Hasil Uji T	52
Table 4. 13 Tabel Koefisien Determinasi	53
Table 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data	71
Lampiran 3 Gambaran Umum Responden.....	86
Lampiran 4 Hasil Statistik Deskriptif	89
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	90
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	91
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	92
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	95



UNIVERSITAS MIKROSKIL