



ANALISIS PENGARUH KUALITAS *MARKETPLACE* SHOPEE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

MOCHAMMAD ADHITYA PABOTTINGI

11850312402



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2023

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutipkannya dan menyebutkan sumber.
a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS *MARKETPLACE SHOPEE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

TUGAS AKHIR

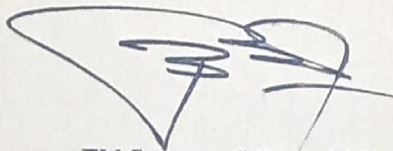
Oleh:

MOCHAMMAD ADHITYA PABOTTINGI

11850312402

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 19 Januari 2023

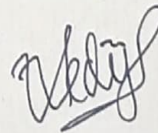
Ketua Program Studi



Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198307162011011008

Pembimbing



Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom.

NIP. 198502142015032004

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS *MARKETPLACE SHOPEE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

TUGAS AKHIR

Oleh:

MOCHAMMAD ADHITYA PABOTTINGI

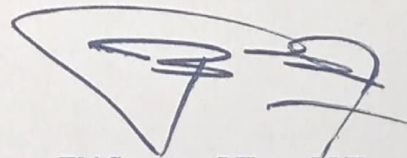
11850312402

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 06 Januari 2023

Pekanbaru, 06 Januari 2023

Mengesahkan,

Ketua Program Studi



Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198307162011011008



DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

Sekretaris : Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom.

Anggota 1 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : Siti Monalisa, ST., M.Kom.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : MOCHAMMAD ADHITYA PABOTTINGI
 NIM : 11850312402
 Tempat/Tgl. Lahir : BATAM / 26 APRIL 1999
 Fakultas : FAKULTAS SAINS dan teknologi
 Prodi : Sistem Informasi

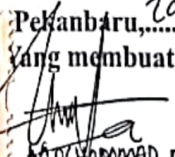
Judul Thesis/Skripsi/Proposal/Karya Ilmiah lainnya*:

Analisis Pengaruh Kualitas MarketPlace SHOPEE Terhadap
 Kepuasan Pengguna menggunakan metode End User Computing
 SETIS Fac Tion

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Thesis/Skripsi/Proposal/Karya Ilmiah lainnya * dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Thesis/Skripsi/Proposal/Karya Ilmiah lainnya , *saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Thesis/Skripsi/Proposal /(Karya Ilmiah lainnya)*saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 29 Januari 2023
 yang membuat pernyataan

 MOCHAMMAD ADHITYA P.
 NIM: 11850312402

- pilih salah salah satu sesuai jenis karya tulis

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 06 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,

MOCHAMMAD ADHITYA PABOTTINGI

NIM. 11850312402

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



LEMBAR PERSEMBAHAN

Subhanallah walhamdulillah wa laailahaillallah wallahuakbar; allahumma sholli ala sayyidina muhammad wa ala ali sayyidina muhammad. Dengan segenap terimakasih dan puji beserta syukur saya haturkan kepada Allah SWT, tuhan seluruh semesta dan pemilik segenap perkara yang menciptakan manusia dengan roh beserta akal. Tidak terhitung segala limpahan nikmat dan rahmat-Mu, sampai akhirnya saya dapat menyajikan laporan Tugas Akhir ini. Segala bentuk kekurangan sekiranya menjadi koreksi untuk pengembangan saya agar menjadi lebih baik dan terdapat manfaat pada Tugas Akhir ini, *aamiin ya rabbala'lamiin*.

Penuh dengan segala rasa sujud syukurku dengan mengharapkan ridho-Mu ya Allah SWT, yang telah menjadikan saya hamba yang senantiasa bertafakur, beriman, berpendidikan, dan permisif ketika melewati segala lika-liku aktivitas ini. Ku persembahkan hadiah istimewa ini karya kecilku sebagai salah satu bentuk bakti, rasa terimakasih, dan hormatku kepadamu orang tuaku tercinta, ayah dan mak.

Ayah dan mak ku tersayang, terimakasih untuk setiap perjuangan yang engkau usahakan, ungkapan doa yang selalu engkau hanturkan disetiap sujud panjangmu, membimbing, dan mendorong saya dalam kebaikan dan selalu ada saat keadaan tersulit sekalipun. Terimakasih untuk segala pengorbanan yang engkau lakukan sampai kapanpun tiada rasa, tiada cara yang dapat membalas semua yang engkau lakukan. Untuk itu ananda selalu mendoakan yang terbaik untuk ayah dan alm. omak agar bahagia dunia dan akhirat kelak dan diberikan bagian istimewa di sisi-Nya serta sehingga kita bisa berkumpul kembali bersama-sama di Jannah-Nya.

Terimakasih untuk segala waktu berharga yang telah dilalui bersama, doa, dan dukungan yang tiada hentinya. Terimakasih juga saya ucapkan untuk bapak dan ibu dosen Sistem Informasi yang sudah mewariskan ilmu, motivasi, dan panduan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Kemudian untuk teman seperjuangan terimakasih telah memberikan dukungan dan motivasi, semoga terus diberikan rahmat serta karunianya, dan dilimpahkan kemudahan dengan berlipat ganda. *Aamiin*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengizinkan pengutipan yang wajar UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh. Ungkapan rasa puji beserta syukur di haturkan kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan karunianya, serta ilmu yang tidak terbilang, penelitian Tugas Akhir bisa penulis selesaikan dengan sebaiknya. Tidak lupa sholawat beriringan salam selalu tercurahkan untuk Nabi Muhammad SAW dengan melantunkan *Allahumma Sholliala Sayyidina Muhammad Waala Alihi Muhammad.* Tugas Akhir ini ialah bagian dari syarat untuk menyelesaikan akademik dan mendapatkan gelar sarjana di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Suska Riau. Banyak pemangku kepentingan telah berperan dalam mendukung dan membimbing penulis pada proses penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini. Maka dari itu, ungkapan terimakasih juga penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi dan sekaligus Dosen Penguji pertama
4. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc sebagai Pembimbing Akademik yang selalu memberikan saya motivasi dan nasehat untuk tetap semangat dari awal hingga akhir studi.
5. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom selaku penguji kedua yang sudah memberikan masukan dan saran yang bermanfaat bagi penelitian penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu yang dibagikan kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi Sistem Informasi.
7. Kedua orang tua tersayang yang selalu menjadi pelita hidup penulis, Ayahanda Andi Tarru (Alm) dan Ibunda Darliana. Terimakasih atas segala nasehat, do'a, kasih sayang, serta kesabaran dalam membesarkan dan mendidik penulis.
8. Seluruh rekan-rekan seperjuangan di Program Studi Sistem Informasi, terutama teman-teman dari SIF D 2018 yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu, terimakasih banyak atas dukungan dan saran nya.
9. Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HIMASI) UIN Suska Riau yang sudah menjadi tempat penulis belajar organisasi untuk pertama kali di dunia perkuliahan.
10. Ikatan Mahasiswa Sistem Informasi Indonesia (IMSII) terkhusus pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Penutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

wilayah IX, terima kasih sudah hadir menjadi wadah bagi penulis untuk belajar, mencari pengalaman, tempat berbagi pengetahuan, mempertemukan dengan orang-orang baru dan hebat, menjadi bagian dari kepengurusan wilayah IX.

Penulis sangat mengetahui jauh dari sempurna, masih banyaknya kekurangan pada penulisan dalam Tugas Akhir ini. Komentar dan ulasan yang bersifat membangun penulis harapkan pada semua pihak dalam menyelesaikan Tugas Akhir. Semoga ini memberikan faedah kepada pembaca dan semuanya khususnya pada bidang Sistem Informasi, *Aamiin*.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 19 Januari 2023

Penulis,

MOCHAMMAD ADHITYA PABOTTINGI

NIM. 11850312402

ANALISIS PENGARUH KUALITAS *MARKETPLACE* SHOPEE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

MOCHAMMAD ADHITYA PABOTTINGI
NIM: 11850312402

Tanggal Sidang: 06 Januari 2023
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Shopee merupakan sebuah *website* jual beli *online* / toko *online* (*e-commerce*) di Indonesia yang mengusung model bisnis *Marketplace*. Dalam upaya mencapai efisiensi kepuasan pengguna terhadap *Marketplace* Shopee menggunakan metode EUCS. Berdasarkan 5 variabel bebas yang ada pada EUCS yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Time liness*. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat pekanbaru yang menggunakan Shopee, dari penyebaran kuesioner di ambil 100 data sebagai sampel untuk mengukur kepuasan pengguna *marketplace* Shopee. Maka diketahui tingkat kepuasan terhadap Isi informasi (*Content*) sebesar 80%, Kepuasan terhadap Keakuratan informasi (*Acuracy*) sebesar 72%, Kepuasan terhadap Tampilan (*Format*) sebesar 78%, Kepuasan terhadap Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) sebesar 82%, dan kepuasan terhadap Ketepatan Waktu (*Timelines*) Sebesar 78%.

Kata Kunci: *Marketplace* Shopee, *End User Satisfaction*, Kepuasan Pengguna.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALYSIS OF THE EFFECT OF SHOPEE MARKETPLACE QUALITY ON USER SATISFACTION USING END USER COMPUTING SATISFACTION METHOD

MOCHAMMAD ADHITYA PABOTTINGI
NIM: 11850312402

Date of Final Exam: January 6th 2022
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

Shopee is an online buying and selling website (e-commerce) in Indonesia that carries the Marketplace business model. In an effort to achieve efficiency in user satisfaction with the Shopee Marketplace, the EUCS method is used. Based on 5 independent variables in EUCS, namely Content (content), Accuracy (accuracy), Format (format), Ease of Use (ease of use) and Time linesss (timeliness). Data collection was carried out by distributing questionnaires to the Pekanbaru community using Tokopedia, from distributing the questionnaire 100 data were taken as samples to measure the satisfaction of Tokopedia marketplace users. Then it is known that the level of satisfaction with the content of information (Content) is 80%, Satisfaction with the accuracy of information (Accuracy) is 72%, Satisfaction with Display (Format) is 78%, Satisfaction with user convenience (Ease of Use) of 82%, and satisfaction with Timelines of 78%.

Keywords: *Shopee Marketplace, End User Satisfaction, User Satisfaction.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan	8
1.5 Manfaat	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
2 LANDASAN TEORI	10
2.1 Analisis	10
2.2 Kepuasan Pengguna	10
2.3 <i>End User Computing Satisfaction</i>	11
2.4 <i>MarketPlace</i>	11
2.5 <i>Website</i>	12
2.6 <i>Accidental Sampling</i>	12

2.7	Metode Pengumpulan Data	12
2.7.1	Kuesioner	12
2.7.2	Studi Literatur	13
2.8	Populasi dan Sampel	13
2.8.1	Menentukan Ukuran Sampel	13
2.8.2	Skala <i>Likert</i>	13
2.9	Validitas dan Realibilitas	14
2.9.1	Uji Validitas	14
2.9.2	Uji Reliabilitas	15
2.10	SPSS	16
2.11	Metode Analisa Data	16
2.12	Regresi Linear Berganda	16
2.13	Uji Normalitas	17
2.14	Uji Hipotesis	17
2.15	Penelitian Terdahulu	18
3	METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1	Tahapan Penelitian	21
3.2	Jenis Penelitian	23
3.3	Pengumpulan Data	23
3.4	Tahap Analisa Data	26
3.4.1	Identifikasi Responden	26
3.4.2	Uji Analisa Deskriptif	26
3.4.3	Uji Asumsi Klasik	27
3.5	Analisa Regresi Linear Berganda	28
3.6	Uji Hipotesis	28
3.7	Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.8	Teknik Pengujian Instrumen	30
4	ANALISIS DAN HASIL	31
4.1	Gambaran Umum <i>Marketplace</i> Shopee	31
4.2	Analisis Kebutuhan Data	31
4.2.1	Populasi dan Sampel	31
4.2.2	Deskripsi Responden	32
4.2.3	Waktu, Tempat dan Metode Pengumpulan Data	32
4.2.3.1	Hasil dari Penyebaran Kuesioner	32
4.2.3.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.3	Hasil Pengelolaan Kuesioner	34

4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	37
4.4.1	Uji Validitas	37
4.4.2	Uji Reliabilitas	40
4.5	Analisa Deskriptif	42
4.5.1	Deskriptif Variabel <i>Content</i> (X1)	42
4.5.2	Deskriptif Variabel <i>Accuracy</i> (X2)	43
4.5.3	Deskriptif Variabel <i>Format</i> (X3)	45
4.5.4	Deskriptif Variabel <i>Ease Of Use</i> (X4)	46
4.5.5	Deskriptif Variabel <i>Timeliness</i> (X5)	47
4.5.6	Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i> (Y)	48
4.6	Pengujian Hipotesis	49
4.6.1	Uji T	49
4.6.2	Uji F	51
4.6.3	Uji Asumsi Klasik	53
4.6.4	Uji Normalitas	53
4.6.5	Uji Heteroskedastisitas	54
4.6.6	Uji Autokorelasi	55
4.6.7	Uji Multikolinieritas	56
4.7	Analisa Linear Berganda	56
4.8	Hasil	58
5	PENUTUP	62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A	HASIL WAWANCARA	A - 1
LAMPIRAN B	SURAT IZIN PENELITIAN	B - 1
LAMPIRAN C	KUISIONER PENELITIAN	C - 1
LAMPIRAN D	HASIL PENGOLAHAN DATA	D - 1
LAMPIRAN E	R-TABEL, T-TABEL, DAN F-TABEL	E - 1
LAMPIRAN F	UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS	F - 1

DAFTAR GAMBAR

1.1	Pengunjung Bulanan <i>Marketplace</i> di Indonesia (Iprice, 2021)	2
1.2	Tampilan <i>Checkout</i>	4
1.3	Tampilan Rincian Pesanan	4
1.4	Tampilan Halaman Depan	5
1.5	Tampilan Pencarian	6
1.6	Tampilan Pengiriman	6
3.1	Metodologi Penelitian	21
4.1	Hasil Penyebaran Kuesioner	32
4.2	Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.3	Tampilan SPSS	38
4.4	Tampilan SPSS, <i>Analyze</i> dan <i>Bivariate</i>	38
4.5	R-Tabel	41
4.6	T-Tabel	50
4.7	F-Tabel	52
4.8	Uji Normalitas <i>Plot of Regression Standardized Residual</i>	53
4.9	Uji Normalitas Histogram	54

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 © Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

1.1	Variabel Masalah	3
2.1	Skala <i>Likert</i>	14
2.2	Penelitian Terdahulu	18
3.1	Indikator Variabel dan Pertanyaan	23
3.2	Nilai Skala <i>Likert</i>	25
4.1	Hasil Perhitungan Kuesioner <i>Content</i>	34
4.2	Hasil Perhitungan Kuesioner <i>Accuracy</i>	34
4.3	Hasil Perhitungan Kuesioner <i>Format</i>	35
4.4	Hasil Perhitungan Kuesioner <i>Ease Of Use</i>	36
4.5	Hasil Perhitungan Kuesioner <i>Timeliness</i>	36
4.6	Hasil Perhitungan Kuesioner <i>Satisfactions</i>	37
4.7	Hasil Uji Validitas	39
4.8	Hasil Uji <i>Statistic Reliabilitas</i>	40
4.9	Item Total <i>Statistics</i>	40
4.10	Item Total <i>Statistics</i>	42
4.11	Uji T pada Variabel <i>Content</i>	50
4.12	Uji T pada Variabel <i>Accuracy</i>	50
4.13	Uji T pada Variabel <i>Format</i>	51
4.14	Uji T pada Variabel <i>Ease Of Use</i>	51
4.15	Uji T pada Variabel <i>Timeliness</i>	51
4.16	Uji T pada Variabel <i>Timeliness</i>	52
4.17	Uji Heteroskedastisitas	55
4.18	Hasil Uji Autokorelasi	55
4.19	Uji Multikolinearitas	56
4.20	Analisa Regresi Linier Berganda	57

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

PSBB	:	Pembatasan Sosial Berskala Besar
PSBM	:	Pembatasan Sosial Berskala Mikro
EUCS	:	<i>End User Commputing Satisfaction</i>
SS	:	Sangat Setuju
S	:	Setuju
N	:	Netral
TS	:	Tidak Setuju
STS	:	Sangat Tidak Setuju

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, teknologi informasi telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Hal ini didasarkan pada evolusi waktu ke arah yang lebih modern dan dinamis. Oleh karena itu, segala sesuatu dilakukan dengan lebih cepat untuk mengikuti perkembangan saat ini. Teknologi informasi dengan perkembangan yang sangat pesat dari waktu ke waktu dan kebutuhan akan informasi yang semakin meningkat memberikan efek positif di berbagai aspek kehidupan manusia.

Kemajuan para pengguna internet di Indonesia pada awal tahun 2021 ini mencapai 202,6 juta jiwa. Jumlah ini meningkat 15,5% atau 27 juta orang jika dibandingkan dengan Januari tahun 2020 lalu. Jumlah penduduk Indonesia sendiri saat ini berjumlah 274,9 juta jiwa. Jadi artinya, penetrasi internet di Indonesia pada awal tahun 2021 mencapai 73,7% (Mahmud dkk., 2021).

Hal ini tentunya berimbas pada peningkatan bisnis *Marketplace* yang ada di Indonesia. Transaksi pasar *online* di Indonesia tertinggi di Asean, dilansir dari laporan Google Temasek, transaksi pasar *online* di Indonesia masih tertinggi di Asean dengan total penjualan senilai US\$ 2,7 miliar setara Rp 37,8 triliun (kurs Rp14.000 per dolar AS) pada 2018 (Sazali dan Rozi, 2020).

Belanja online sangat umum di Indonesia, terutama di kota Pekanbaru, masyarakat membeli barang dengan mudah untuk menghemat waktu dan tenaga. Shopee merupakan *e-commerce* yang menawarkan berbagai jenis produk berkualitas melalui beberapa program menarik. Toko *online* Shopee dapat diunduh secara gratis dari App Store dan Google Play Store untuk *smartphone*.

Menurut data dari sumber Iprice, sejak kuartal keempat tahun 2019 Shopee merupakan *Marketplace* dengan tingkat pengunjung terbanyak yaitu mencapai 72.973.300 per bulan, sedangkan Tokopedia pada saat itu menduduki peringkat kedua di *Marketplace* dengan tingkat pengunjung mencapai 67.900.000 per bulan. Namun, Shopee bukan lagi *Marketplace* dengan pengunjung terbanyak pada kuartal kedua tahun 2021. Saat ini di posisi pertama sebagai *Marketplace* dengan pengunjung terbanyak adalah Tokopedia dengan jumlah total 147.790.000 dan Shopee berada di posisi kedua dengan rata-rata bulanan 126.996.700.

Dari data di atas terlihat bahwa jumlah pengunjung toko mengalami penurunan dibandingkan tahun lalu yang menunjukkan bahwa masyarakat tidak terlalu tertarik untuk berbelanja *online* melalui aplikasi Shopee di masa pandemi Covid-19.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Meski pengiriman barang lebih lama dari biasanya, akibat pandemi virus Covid-19 saat ini, pemerintah telah memberlakukan beberapa aturan di beberapa kota, seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pembatasan Sosial Berskala Mikro (PSBM) di berbagai daerah Indonesia khususnya di kota Pekanbaru. Hal ini dilakukan untuk memutus mata rantai penularan virus Covid-19.

Toko Online	Pengunjung Web Bulanan	Ranking AppStore	Ranking PlayStore	Twitter	Instagram	Facebook	Jumlah Karyawan
1 Tokopedia	147.790.000	#2	#4	853.000	3.828.300	6.525.650	4.944
2 Shopee	126.996.700	#1	#1	603.800	7.757.940	21.855.970	12.192
3 Bukalapak	29.460.000	#6	#5	215.600	1.661.140	2.518.990	2.316
4 Lazada	27.670.000	#3	#2	430.000	2.975.370	31.364.410	4.126
5 Blibli	18.440.000	#8	#7	529.600	1.622.480	8.598.260	1.979
6 Bhinneka	6.996.700	#21	#17	67.100	42.280	1.036.230	487
7 Orami	6.260.000	n/a	n/a	5.820	6.040	351.770	211
8 Ralali.com Ralali	5.123.300	#26	n/a	2.880	41.160	91.390	176
9 JD ID	3.763.300	#7	#6	42.000	590.670	939.770	1.185

Gambar 1.1. Pengunjung Bulanan Marketplace di Indonesia (Iprice, 2021)

Untuk penelitian ini, penulis mengambil artikel pada Shopee Marketplace. Misi Shopee Marketplace merupakan proses ekonomi digital di Indonesia. Shopee adalah situs jual beli *online (e-commerce)* di Indonesia yang mendukung model bisnis Marketplace. Target pasar Shopee adalah penjual dan pembeli, dimana Shopee menyediakan tempat bagi penjual untuk mengiklankan produknya, dan pembeli dapat melihat-lihat dan memilih produk yang akan dibeli. Saat melakukan transaksi antara penjual dan pembeli di Shopee, digunakan sistem Rekening Bersama, dimana uang pembeli terlebih dahulu masuk ke rekening Shopee, dan saat barang sampai ke pembeli, uang yang ditahan ditransfer ke rekening penjual (Aziza, 2019).

Shopee adalah anak perusahaan Sea Group yang peluncurannya dilaksanakan pada tahun 2015 secara bersamaan di 7 negara yakni Singapura, Thailand, Malaysia, Taiwan, Indonesia, Filipina dan Vietnam. Tujuan dari Sea Group adalah untuk memajukan kehidupan konsumen dan usaha kecil dari bantuan teknologi. Sea Group terdaftar di NYSE di bawah tanda SE.

Belanja *online* adalah cara hidup yang sudah menjadi tradisi populer pada masyarakat di Indonesia. Seiring berkembangnya jaringan, lebih banyak pekerjaan akan segera tercipta. Belanja juga lebih hemat. Pembeli beli sendiri, antar dan barang pulang. Dalam kasus yang jarang terjadi, harga barang di toko on-

line lebih murah daripada di toko *offline*, dikarenakan toko *online* tidak mengeluarkan biaya operasional yang signifikan. Budaya populer belanja online mendukung komersialisme dan mengagungkan konsumerisme, disertai dengan keuntungan dan pasar yang berlebihan, dan juga menyangkal tantangan intelektual (Sazali dan Rozi, 2020).

Perubahannya gaya berbelanja masyarakat yang banyak dilakukan pada masyarakat Indonesia. Yang awalnya berbelanja secara tradisional lalu beralih ke online, maka penulis ingin mengukur kepuasan pengguna *Marketplace* Shopee sebagai *Marketplace* paling banyak dikunjungi pada tahun 2021 sebanyak 126,9 Juta pengunjung dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Penelitian yang penulis lakukan ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Steve & Michael (2015) di mana pada penelitian tersebut membahas tentang faktor apa saja yang mendorong kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS (Michael, 2015). Penelitian ini juga merujuk pada jurnal lain yaitu penelitian yang dilakukan oleh Tristante Ariaaji (2015) penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui dan mengukur tingkat keberhasilan sistem informasi berdasarkan kepuasan pengguna tingkat akhir (EUCS) (Damayanti dan Sumiati, 2018).

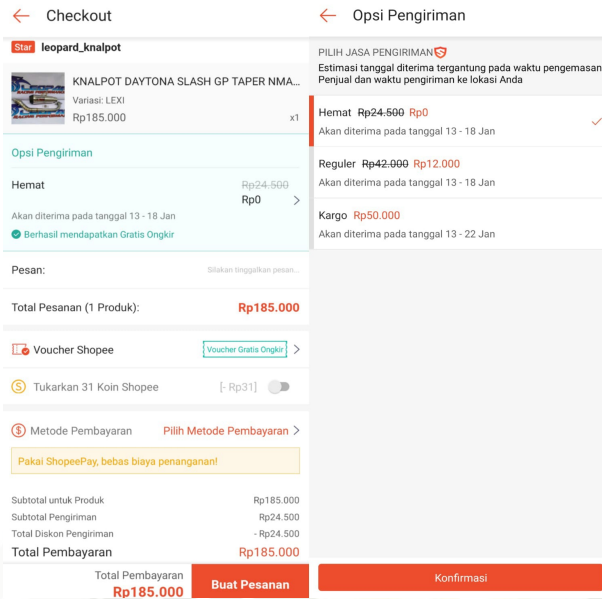
Berdasarkan dari hasil wawancara pada lampiran A yang dilakukan pada beberapa konsumen Shopee di Pekanbaru ditemukan beberapa permasalahan diantaranya pada bagian content, tampilan shopee dinilai sangat sulit dipahami. Pada bagian lain responden juga mengeluhkan dari segi informasi yang di tampilkan pada aplikasi shopee yang mana barang yang sampai ke tangan konsumen tidak sesuai dengan yang di tampilkan pada aplikasi. Pada bagian lain, pada bagian timelines pelanggan mengeluhkan estimasi lama pengiriman tdk sesuai pada waktu actual barang diterima konsumen. Ada beberapa permasalahan yang akan dijelaskan pada

Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1. Variabel Masalah

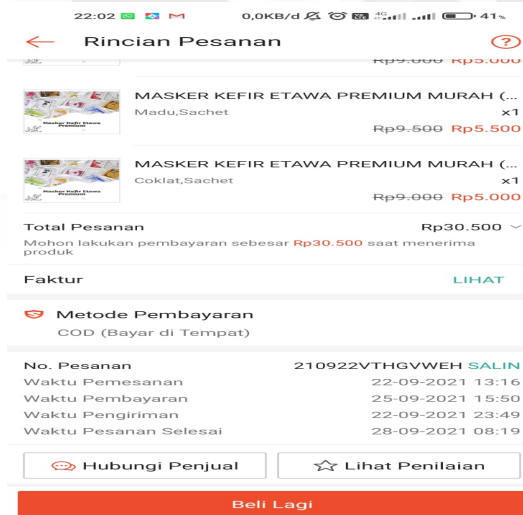
No	Dimensi	Permasalahan
1	Isi (<i>content</i>)	Dihapuskannya fitur pemilihan jasa pengiriman
2	Keakuratan (<i>accuracy</i>)	Informasi <i>tracking</i> paket lambat di <i>update</i>
3	Tampilan (<i>format</i>)	Desain UI yang kurang menarik, penuh dengan icon di seluruh layar
4	Kemudahan pengguna (<i>ease of use</i>)	Ada beberapa item yang ingin dicari akan tetapi barang tersebut tidak muncul dan bahkan barang yang lain yang muncul.
5	Ketepatan waktu (<i>timeliness</i>)	Estimasi waktu pengiriman barang yang tidak sesuai dengan aplikasi

1. Pada Gambar 1.2 merupakan dihapuskannya fitur pemilihan jasa pengiriman pada variable (*Content*).



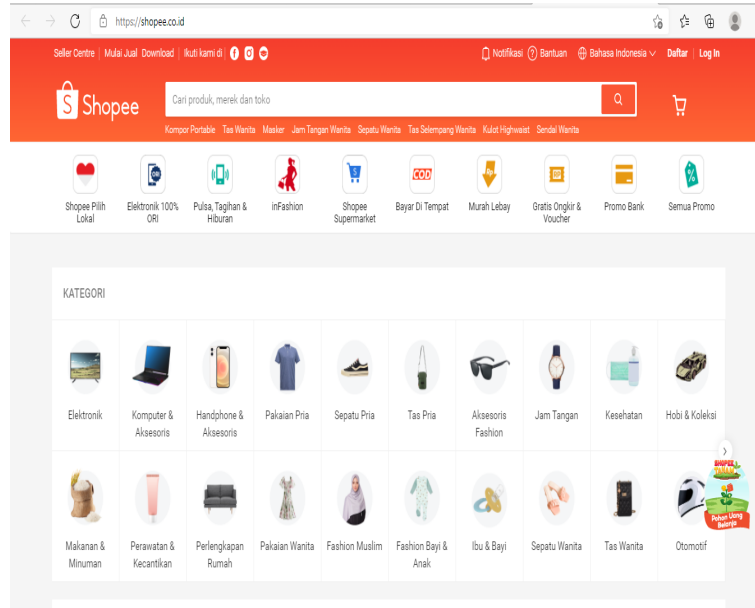
Gambar 1.2. Tampilan Checkout

2. Pada Gambar 1.3 merupakan gambar Informasi *tracking* paket lambat di *update* pada variable (*Accuracy*) di jelaskan pada gambar tersebut waktu pembayaran sekaligus penerimaan barang pada tanggal 25 sedangkan di aplikasi tertera pada tanggal 28.



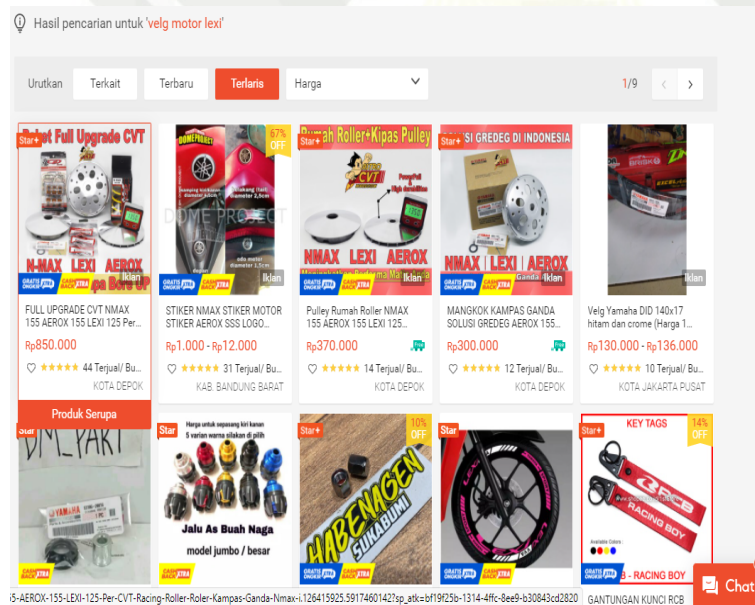
Gambar 1.3. Tampilan Rincian Pesanan

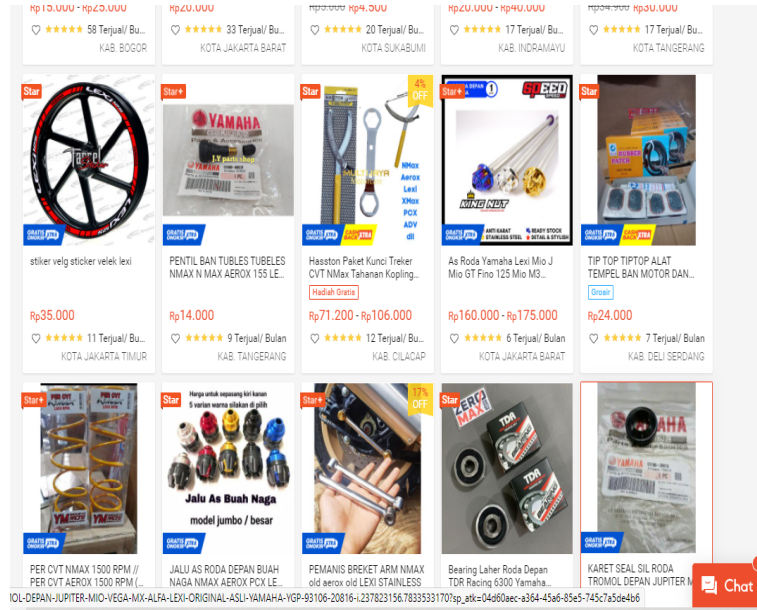
3. Pada Gambar 1.4 merupakan tampilan Desain UI yang kurang menarik, penuh dengan icon di seluruh layar.



Gambar 1.4. Tampilan Halaman Depan

4. Pada Gambar 1.5 merupakan tampilan beberapa item yang ingin dicari-
i akan tetapi barang tersebut tidak muncul dan bahkan barang yang lain yang
muncul pada variable (*Ease Of Use*).





Gambar 1.5. Tampilan Pencarian

5. Pada Gambar 1.6 merupakan tampilan perkiraan waktu pengiriman barang yang tidak sesuai dengan aplikasi yang seharusnya paket diterima pada tanggal 3-4 pada akhirnya di terima pada tanggal 5. Variable (*Timeliness*).



Gambar 1.6. Tampilan Pengiriman

Kenyamanan konsumen atau pengguna adalah termasuk salah satu penan-



da keberhasilan dari pengembangan sistem informasi. Suatu sistem informasi bisa dipercaya jika baik dan dapat memberikan kepuasan pada penggunanya. Torkzadeh Doll (1991) menemukan lima faktor yang dapat diartikan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna, yaitu : (*Content*), (*Accuracy*), (*Format*), (*Ease of Use*) dan (*timelines*) yang juga merupakan variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel independen (A. B. Saputra, 2017). Pemilihan metode EUCS dimaksudkan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem berdasarkan 5 komponen yang terdapat dalam EUCS.

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisa keunggulan Marketplace Shopee terhadap kepuasan pelanggan, dan juga untuk mengetahui pengaruh dari variable dimensi dari (EUCS) yang terdiri dari *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna Marketplace Shopee.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis tertarik untuk mengambil tugas akhir dengan topik “Analisa Pengaruh Kualitas Marketplace Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *End Use Computing Satisfaction* (EUCS)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalahnya yaitu “Bagaimana cara menganalisa pengaruh kualitas Marketplace Shopee terhadap kepuasan pengguna menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?”.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka batasan-batasan permasalahan yang ada adalah :

1. Pada analisis sistem ini penulis akan menganalisis pengaruh kualitas Marketplace dan mengukur kepuasan pengguna akhir pada Marketplace Shopee yang menggunakan metode (EUCS) *End User Computing Satisfaction* dengan variabel *Satisfaction* (kepuasan), *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness*.
2. Karakteristik populasi yang akan di ambil yaitu pada masyarakat yang pernah menggunakan Shopee minimal 3 kali transaksi.
3. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*.
4. Menggunakan analisis data dengan menggunakan rumus *Slovin* dan mendapatkan hasil 100 orang responden dengan total populasi 126.996.700 .
5. *Software* yang digunakan dalam mengolah data yaitu SPSS v.24.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian yang ingin diperoleh dalam penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas *Marketplace* Shopee terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *End User computing Satisfaction* (EUCS).
2. Untuk mengetahui tingkat pengaruh dari variable dimensi EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan timeliness*) terhadap kepuasan pengguna akhir *Marketplace* Shopee.
3. Untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil pengukuran 5 variabel dimensi EUCS kepada pihak Shopee.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Dapat mengetahui kepuasan pengguna *Marketplace* Shopee sehingga paling banyak di kunjungi.
2. Dapat mengetahui proses dalam menganalisis kepuasan pengguna terhadap *Marketplace* Shopee menggunakan metode *End User computing Satisfaction* (EUCS).
3. Dapat membantu visi misi dari *Marketplace* Shopee sehingga menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan *Marketplace* Shopee berdasarkan hasil pengukuran variabel dimensi EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan timeliness*).

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang: (1) Latar Belakang Masalah; (2) Rumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (4) Tujuan; (5) Manfaat; dan (6) Sistematika Penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab 2 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Analisis; (2) Kepuasan Pengguna; (3) *End User Satisfaction*; (4) *Marketplace*; (5) *Website*; (6) *Accidental Sampling*; (7) Metode Pengumpulan Data; (8) Populasi dan Sampel; (9) Validitas dan Realibilitas; (10) SPSS; (11) Metode Analisa Data; (12) Regresi Linear Berganda; (13) Uji Normalitas; (14) Uji Hipotesis; dan (15) Penelitian Terdahulu.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Tahapan Penelitian; (2) Jenis Penelitian; (3) Tahap Analisa Data; (4) Analisa Regresi Linear Berganda; (5) Lokasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan Waktu Penelitian; dan (6) Teknik Pengujian Instrumen.

BAB 4. ANALISIS DAN HASIL

Bab 4 pada Tugas Akhir ini menjelaskan tentang hasil Analisa Kepuasan Pengguna *Marketplace* Shopee menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*.

BAB 5. PENUTUP

Bab 5 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Kesimpulan; dan (2) Saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Analisis

Analisis adalah proses penyelesaian masalah menjadi beberapa bagian materi pelajaran sehingga menjadi beberapa bagian berdasarkan kamus KBBI. Mempelajari serta mengamati setiap bagian dengan tujuan untuk mengetahui atau memahami setiap masalah secara menyeluruh. Analisa sistem adalah orang yang memiliki kemampuan untuk mempelajari dan mengamati permasalahan yang ada serta memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan (Mauluddin Nakya Santini, 2017).

2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi merupakan pencapaian yang diharapkan bahwa pengguna menerima informasi yang dibutuhkannya dari sistem informasi yang diakses sendiri oleh pengguna (Darwi dan Efrizon, 2019).

Kepuasan merupakan pertimbangan dari sebuah produk atau jasa yang menawarkan tingkat kepuasan yang nyaman. Permintaan pengguna di tingkat yang lebih rendah atau lebih tinggi (Oliver, Rust, dan Varki, 1997). Definisi ini membuat konsumen lebih menonjol daripada pelanggan karena, bahkan jika pelanggan membayar untuk suatu produk atau layanan, mereka tidak mungkin menggunakan atau melayaninya secara langsung. Kepuasan suatu produk atau jasa memerlukan pengalaman dan penggunaan suatu produk/jasa bagi setiap individu. Kepuasan pengguna memainkan peran yang sangat sentral dalam pengembangan sistem informasi. Hasil penelitian yang dijelaskan baik oleh McKeen et al., (1994); Doll dan Deng (2001); Guimaraes et al., (2003); (Trisnawati dan Suryaningrum, 2003) menemukan bahwa pemahaman pengguna adalah variabel yang kuat dan menentukan kepuasan pengguna, keberhasilan sistem, dan kualitas sistem. Penggunaan tiga terminologi variabel (kepuasan pengguna, keberhasilan sistem, dan kualitas sistem) seringkali membingungkan. Kepuasan pengguna sering dianggap sebagai kualitas sistem. (Guimaraes, Figueirdo, dan Woodward, 2003) berpendapat bahwa menggunakan kepuasan pengguna untuk mengukur kualitas sistem sebenarnya memberikan penilaian subjektif dari konsep kualitas sistem. Kepuasan pengguna lebih terkait dengan perspektif pengguna sistem informasi daripada kualitas teknis sistem yang bersangkutan. Dengan kata lain, kepuasan pengguna mengukur persepsi tentang apa yang ditawarkan sistem informasi, daripada memberikan informasi tentang karakteristik fungsional dari sistem informasi itu (Pawirosumarto, 2016).

2.3 End User Computing Satisfaction

Berdasarkan dari sistem informasi, definisi EUCS merupakan pengguna system infomrasi memberikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka. Metode EUCS menekankan penilaian pengguna akhir dari sudut pandang teknologi. Dimensi yang ada dalam EUCS terdiri dari *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness* (Setyoningrum dkk., 2020).

Penjelasan dari setiap dimensi yang diukur dengan metode EUCS menurut Doll dan Torkzadeh ialah sebagai berikut.

1. *Content*, Pada dimensi ini menggambarkan tingkat kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi. Isi dari sistem informasi harus memenuhi kebutuhan pengguna dan *up to date*. Maka, dengan semakin lengkapnya informasi, semakin tinggi pula kepuasan pengguna.
2. *Accuracy*, Keakuratan yang dimaksud di sini adalah ketepatan sistem dalam mengolah input dan menghasilkan informasi. Suatu sistem memiliki akurasi yang baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kesalahan yang dihasilkan dalam mengolah data.
3. *Format*, Pada dimensi ini mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika antarmuka sistem. Tampilan yang menarik dan kemudahan pemahaman serta penggunaan antarmuka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan mempengaruhi ukuran efektivitas pada pengguna.
4. *Ease of Use*, Kemudahan penggunaan sistem menjadi penting karena kemudahan penggunaan sistem mencakup keseluruhan proses dari awal hingga akhir, yang terdiri dari memasukkan, memproses, dan mencari data, serta mereview data akhir yang tetap tersedia bagi pengguna akhir.
5. *Timeliness*, Timeliness atau ketepatan waktu pengiriman atau pengiriman informasi menunjukkan kepuasan pengguna. Semakin cepat sistem memproses input dan menghasilkan output, maka semakin cepat pula sistem tersebut dapat dijadikan tolak ukur untuk menilai apakah sistem tersebut *just-in-time* atau *real-time* (Setyoningrum dkk., 2020).

2.4 MarketPlace

Marketplace merupakan sarana bisnis baru yang berkembang seiring dengan pesatnya perkembangan infrastruktur TI. *Marketplace* ini dirancang untuk meminimalkan proses bisnis yang kompleks untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas. Dengan adanya *Marketplace* setiap orang dapat melakukan aktivitas jual beli dengan mudah, cepat dan murah, karena tidak ada batasan ruang dan waktu.



Secara tradisional, pasar memiliki banyak peran termasuk memfasilitasi transaksi dan menyediakan infrastruktur. Indikator aktivitas *Marketplace* ditentukan oleh kemampuan *Marketplace* memfasilitasi transaksi, mempertemukan penjual dan pembeli, serta menyediakan infrastruktur. Indikator efisiensi, di sisi lain, berkaitan dengan keringkasan waktu dan biaya yang ditawarkan pasar (Yustiani dan Yunanto, 2017).

2.5 Website

Website adalah kelompok halaman web dan file pendukungnya, seperti file video, gambar, dan file digital lainnya yang disimpan di server web yang umumnya dapat diakses melalui internet. Dengan kata lain, website adalah kumpulan folder dan file yang berisi banyak perintah dan fungsi tertentu, seperti fungsi tampilan, fungsi penanganan penyimpanan data, dll (Gunawan, 2018).

2.6 Accidental Sampling

Accidental Sampling adalah teknik yang didasarkan pada *random sampling*. Artinya siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang ditemui tersebut cocok sebagai sumber data. Dengan teknik *random sampling* ini, pengambilan sampel tidak ditentukan sebelumnya. Peneliti mengumpulkan data hanya dari unit sampel yang diamati (Meidatuzzahra, 2019).

2.7 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah awal dalam analisis data dalam penelitian. Metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, survei dan kajian pustaka. Wawancara terdiri dari memberikan panduan wawancara tentang tingkat kepuasan pengguna sistem informasi untuk kerja praktek dan memberikan tesis tentang persepsi dan harapan pengguna dan metode pemberian kuesioner. *End User Computing Satisfaction* (Setyoningrum dkk., 2020).

2.7.1 Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dimana responden diberikan serangkaian pertanyaan atau penjelasan tertulis untuk dijawab. Kuesioner diberikan apabila jumlah responden banyak atau menyebar di beberapa wilayah yang besar dan luas. Kuesioner yang diberikan kepada responden dapat berupa pertanyaan terbuka atau tertutup. Kuesioner dapat disebar melalui secara langsung atau melalui surat dan internet (Novita dan Helena, 2021).

2.7.2 Studi Literatur

Studi Literatur adalah kajian yang dilakukan oleh peneliti yang menggabungkan buku dan jurnal yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Teknik ini bertujuan untuk menyajikan berbagai teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti sebagai bahan referensi pada saat pembahasan hasil penelitian (Novita dan Helena, 2021).

2.8 Populasi dan Sampel

Populasinya adalah pengguna aplikasi Shopee yang tidak diketahui jumlahnya dan bisa dikatakan termasuk dalam kelompok yang tidak terbatas. Sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristiknya. Jika populasinya besar dan peneliti tidak dapat mempelajari semua yang ada di populasi karena, misalnya, keterbatasan sumber daya, tenaga, dan waktu, peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi itu. Sampel dapat mengarah pada kesimpulan untuk populasi umum. Oleh karena itu, sampel dari populasi harus benar-benar representatif.

2.8.1 Menentukan Ukuran Sampel

Perhitungan dan referensi tabel yang disiapkan oleh para ahli harus digunakan untuk menentukan sampel dari populasi umum. Ukuran sampel sangat tergantung pada tingkat ketelitian atau validitas yang diinginkan oleh peneliti. Namun dalam hal tingkat kesalahan.

Ada beberapa cara dalam menentukan ukuran sampel, salah satunya dapat menggunakan ukuran sampel *Slovin* yang di rumuskan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.1)$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen Kelonggaran Ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di tolerir

2.8.2 Skala Likert

Dalam menganalisis data yang diperoleh dari kuesioner, digunakan Skala Likert. Menurut Nazir (2014) bahwa skala Likert adalah skala psikometrik yang digunakan dalam suatu survei dan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengevaluasi suatu program atau kebijakan perencanaan. Skala Likert mengukur penerimaan dan penolakan seseorang terhadap rencana program, pelaksanaan program, atau tingkat keberhasilan program. Skala Likert juga mengukur persep-

si, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok tentang suatu peristiwa atau fenomena sosial berdasarkan definisi operasional yang ditetapkan oleh peneliti. Berdasarkan survei desain pertanyaan tertutup dan skala Likert untuk menentukan tingkat kepuasan karyawan yang terdiri dari pilihan (opsional) dan item, yaitu.:

Tabel 2.1. Skala *Likert*

Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

2.9 Validitas dan Realibilitas

Setelah data diperoleh dan dikumpulkan dari kuesioner yang dibagikan kepada responden, ketepatan data (*goodness of data*) dinilai melalui uji validitas dan uji reliabilitas.

2.9.1 Uji Validitas

Uji validitas mengukur valid atau tidaknya suatu penelitian. Survei dianggap valid jika sesuatu dapat dikatakan dalam pertanyaan kuesioner yang diukur dengan kuesioner dan nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel dan bernilai positif, maka pertanyaan atau indikator tersebut diakui valid (Marlindawati dan Indriani, 2016).

Suatu survei dianggap valid jika pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan skor mata pelajaran dengan skor sasaran, dilanjutkan dengan uji signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan tabel *r* pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilainya positif dan *r* hitung \geq tabel *r* maka item dapat dinyatakan valid, jika *r* menghitung $<$ tabel *r* maka item dinyatakan tidak valid.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (2.2)$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara skor butir (x) dengan skor butir (Y)

N = banyaknya responden

$\sum X$ = Jumlah skor variabel (x)

$\sum Y$ = Jumlah skor variabel (y)

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor variabel (Y)

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor variabel (X)

$\sum XY$ = Jumlah perkalian skor item dengan skor butir (x) dan skor variabel

(Y)

Menurut Danang (2007), uji validasi juga dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor setiap item soal dengan skor total. Caranya dengan menggunakan aplikasi SPSS 25 dapat dilakukan dengan cara :

1. Buka File Kerja
2. Pilih menu *Analyze*, kemudian pilih sub menu *correlate*, lalu *brivariate*.
3. Box variabel diisi dengan indikator.
4. Pilih *coefficient correlation pearson*.
5. Klik OK

2.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mengukur suatu kuesioner yang merupakan variabel indikator atau konstruk. Kuesioner dianggap dapat diandalkan jika tanggapan seseorang terhadap suatu pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Marlindawati dan Indriani, 2016).

Dalam program SPSS yang sering digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan metode *Alpha (Cronbach's)*. Metode *Alpha* sangat cocok untuk digunakan pada skor berbentuk skala (misalnya 1-4,1-5) atau skor rentang (misalnya 0-20, 0-50). Tes ini dapat menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pengujian reliabilitas variabel atau item menggunakan uji *Cronbach Alpha* 0.60. Jika nilai yang dihitung dari $r \geq 0,60$, itu berarti bahwa variabel dan item yang diukur dapat diandalkan. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai r hitung lebih besar dari *Cronbach alpha* 0,60.

$$r_{ac} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (2.3)$$

Keterangan :

r_{ac} = Koefisien Reliabilitas *Cronbach Alpha*

k = Banyak butir/item pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah/Total Varians per-butir/item pertanyaan

σ_t^2 = Jumlah atau total varian

Semakin besar nilai α *Cronbach* yang didapat, maka semakin tinggi tingkat reliabilitas penelitian yang dilakukan. Adapun langkah-langkah analisis untuk uji reliabilitas adalah :

1. Buka file kerja di SPSS.



2. Pilih menu *Analyze*, kemudian pilih sub menu *scale*, lalu pilih *reliability analysis*.
3. Masukkan indikator kedalam box *item*.
4. Pilih *alpha*.
5. Klik *statistic*, muncul *windows reliability analysis statistic*
6. Pada bagian *descriptive* pilih *item, scale, scale if item deleted* dan *correlation*.
7. Kemudian klik *continue*.

2.10 SPSS

SPSS adalah perangkat lunak pengolah data statistik khusus yang paling populer dan banyak digunakan di dunia. SPSS digunakan dalam berbagai penelitian pasar, pengendalian dan peningkatan kualitas (peningkatan kualitas) dan penelitian ilmiah (Kloos dan Zein, 2019).

2.11 Metode Analisa Data

Metode Analisa data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut :

1. Analisis deskriptif, dilakukan tentang tahapan responden dalam hal kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Tujuan analisis ini adalah frekuensi relatif, perhitungan rata-rata, nilai maksimum dan minimum variabel, indikator dan objek penelitian. Analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan metode *Likert*.
2. Uji asumsi klasik, dilakukan untuk menilai independensi setiap variabel bebas untuk mendapatkan hasil yang tidak biasa.
3. Uji regresi linier berganda, digunakan untuk menguji pengaruh kausal variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).
4. Uji Hipotesis parsial (Uji T) dengan melihat nilai T_{hitung} , jika lebih besar dari α yang di tetapkan maka H_o di tolak dan H_a di terima, dan jika lebih kecil dari α maka di tolak. Uji hipotesis simultan (Uji F) F_{hitung} lebih besar dari α yang di tetapkan maka H_o di tolak dan H_a di terima

2.12 Regresi Linear Berganda

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang termasuk dalam EUCS terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna Shopee. Analisis regresi berganda untuk penelitian ini dapat dibangun dengan menggunakan persamaan berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e \quad (2.4)$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pengguna Shopee

β_0 = Konstanta

β_1 - β_5 = Koefisien regresi

X1 = *Content*

X2 = *Accuracy*

X3 = *Format*

X4 = *Timeliness*

X5 = *Ease of Use*

e = Kesalahan baku

2.13 Uji Normalitas

Analisis ini merupakan metode menganalisis data kuantitatif untuk memahami implementasi *e-learning* pada perguruan tinggi swasta di kota Palembang. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran atau gambaran tentang data yang dapat dilihat tentang hasil jawaban responden sehubungan dengan implementasi *e-learning* di perguruan tinggi swasta di kota Palembang yang diperoleh dari jawaban responden. ke. pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner (Marlindawati dan Indriani, 2016).

2.14 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dua kali, yang pertama adalah uji signifikansi simultan (uji F) untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel terikat. Untuk pengujian dapat dilihat dari nilai probabilitas yang terdapat pada tabel nilai Anova F, dimana jika nilai probabilitas kurang dari 0,05 maka secara bersamaan seluruh variabel bebas memiliki pengaruh bersama pada tingkat signifikansi 5% dan model penelitiannya bisa dikatakan fit atau bagus.

Uji signifikan parameter individual (uji t), yaitu menguji signifikansi konstanta yang terkandung secara individual dan variabel bebas apakah berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Untuk pengujian ini dilakukan dengan melihat probabilitas uji parsial dalam tabel koefisien signifikan pada tabel output Anova. Jika nilai probabilitas kurang dari 0,05 maka hipotesis nol ditolak, sebaliknya hipotesis alternatif yang diajukan dalam penelitian dapat diterima pada tingkat signifikansi 5% (Marlindawati dan Indriani, 2016).

2.15 Penelitian Terdahulu

Dasar teori atau temuan melalui hasil dari beberapa penelitian terdahulu merupakan hal yang perlu untuk dijadikan sebagai data pendukung. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan teori terkait adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Dien Novita 1 , Fareza Helena 2 JTSI, Vol. 2, No. 1, April 2021	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Dari 5 hipotesis, hanya 3 hipotesis yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel Content, Format, dan Ease of Use. Hal ini menunjukkan dari 10 pengujian hipotesis, 80% disimpulkan bahwa Traveloka memenuhi kepuasan pengguna dan sisanya 20% pihak pengelola harus memperhatikan faktor tampilan dan respon time aplikasi.	Penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna pada aplikasi Traveloka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Lanjutan (..)

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Rana Nabilla, Dr. Drs. Zaki Baridwan Ak., M.Si., CA., CPA.,CLI Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB 2019	Analisis Kesesuaian Siklus Pendapatan <i>E-commerce</i> Shopee Berdasarkan Model <i>End User Computing</i> <i>Satisfaciton</i> (EUCS)	Hasil pengujian menunjukkan bahwa ke kontsruk konten, akurasi, Format, kemudahan peng- guna, dan ketepatan waktu sesuai dengan kebutuhan pengguna siklus pendap- atan e-commerce Shopee, Dari H1,H2,H3,H4,H5 memberikan hasil kesesuaian ketepatan waktu pengguna siklus pendapatan e-commerce Shopee bernilai positif dan signifikan.	Penelitian ini di lakukan di <i>e- commerce</i> Shopee, untuk mengukur pen- dapatan <i>e-commerce</i>
Anif Kurniawan Nu- groho 1) , Puspita Kencana Sari 2) e- Proceeding of Man- agement : Vol.3, No.3 December 2016	Analisis Pengaruh Kualitas Website Shopee Terhadap Kepuasan Peng- guna Menggunakan Metode Webqual 4.0	Hasil penilaian peng- guna website Shopee sebesar 73,46 peng- guna juga telah merasa puas dalam penggunaan website Shopee. Besarnya pengaruh kualiti- tas website adalah sebesar 63%. mem- pengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan sig- nifikan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 37% dapat dipen- gruhi oleh factor lain misalkan kecepatan, ketersediaan system	Penelitian ini di- lakukan untuk mengetahui kualitas website Shopee terhadap kepuasan pengguna

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Lanjutan (..)

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Asti Shofi Damayanti 1) , Yusi Tyroni Mursityo 2), Admaja Dwi Herlambang 3) Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 2, No. 11, November 2018	Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (<i>End User computing Satisfaction</i>)	Jumlah sampel sebesar 100 responden. hasil evaluasi yang dilakukan, kepuasan pengguna pada variabel Content masuk pada kategori Tinggi Dengan nilai yang diperoleh adalah 74,7% Variabel timeliness masuk kedalam kategori Rendah dengan nilai yang diperoleh adalah 50,0% yang berarti pengguna merasa Kurang Puas.	Penelitian ini dilakukan pada aplikasi tapp market.
Rifda Fatcha Alfa Aziza 1) , Yahya Taufiq Hidayat 2) Jurnal TEKNOKOMPAK, Vol. 13, No. 1, 2019	Analisa <i>Usability</i> Desain <i>User Interface</i> Pada Website Shopee Menggunakan Metode <i>Heuristics Evaluation</i>	Berdasarkan pengukuran Website Shopee menggunakan metode evaluasi heuristic oleh Nielsen didapatkan bahwa 10 aspek yang diteliti mendapatkan nilai 1 (satu), yang berarti Website Shopee memiliki beberapa kekurangan yang tidak menjadikan sebuah masalah atau dengan kata lain tidak dipermasalahkan dan tidak mengganggu pengguna saat mengakses website Shopee	Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna Shopee pada desain User interfacenya

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

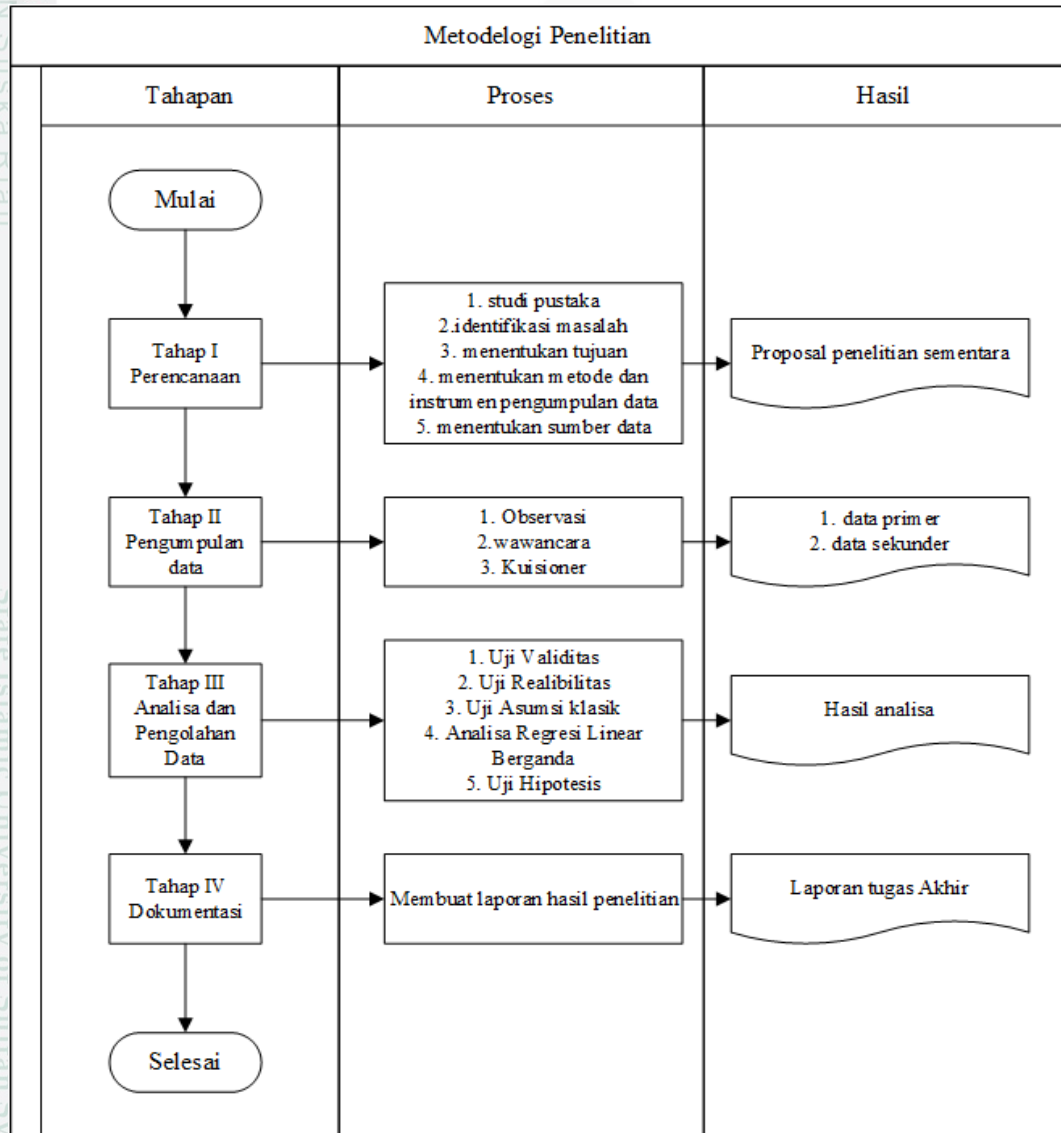
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Metodologi penelitian adalah proses-proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan membuat penelitian tersusun secara sistematis. Alur penelitian Tugas Akhir ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

Tahap awal dalam penelitian ini yaitu melakukan pencarian studi literatur yang sesuai dengan pembahasan penelitian yang dilakukan. Studi literature berisi teori dasar yang bersumber dari jurnal, buku dan beberapa penelitian yang

berkaitan dengan kepuasan pengguna. Langkah selanjutnya yaitu mengidentifikasi masalah pada marketplace Shopee yang telah dituliskan pada latar belakang, setelah menemukan masalah, penulis memilih model yang sesuai dengan topik penelitian yang berdasarkan jurnal yang sesuai. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah EUCS dikarenakan model tersebut sesuai untuk evaluasi suatu sistem informasi. Tahap selanjutnya yaitu membuat kuesioner berdasarkan jurnal yang telah disesuaikan dengan topik penelitian. Untuk melihat kuesioner yang dibuat telah mencakup indikator penelitian, maka dilakukan pengujian. Ada 2 tahap pengujian yang dilakukan, yaitu uji validitas, dan uji reliabilitas. Kuesioner merupakan daftar yang berisikan pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan. Kuesioner harus dilakukan pengujian sebelum disebarkan ke responden agar tidak ada kata-kata yang tidak sesuai dan mudah dipahami. Uji yang dilakukan pertama adalah uji validitas, uji ini bertujuan untuk melihat apakah pernyataan yang telah diberikan sudah sesuai atau layak. Kemudian dilakukannya uji reliabilitas untuk mengukur ketepatan dan keakuratan pernyataan variable yang digunakan. Setelah diuji hasil yang diperoleh yaitu 2 variabel yang digunakan memiliki tingkat ketepatan dan keakuratan yang relatif tinggi. Setelah semua tahap pengujian selesai, langkah selanjutnya adalah penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan setelah mengetahui jumlah sampel dari pengguna Shopee *Marketplace*. Oleh karena itu, teknik pengambilan sampel sangat dibutuhkan dalam penelitian ini. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental sampling* dimana teknik penentuan sampel didasarkan pada kebetulan, yaitu siapapun yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dilihat bahwa orang yang kebetulan ditemui tersebut sesuai sebagai sumber data. Dalam teknik *sampling accidental*, pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung saja mengumpulkan data dari unit *sampling* yang ditemui (Meidatuzzahra, 2019).

Kuesioner disebarkan melalui Google formulir dan kemudian link tersebut dibagikan melalui media sosial seperti Facebook dan WhatsApp kepada responden yaitu pengguna Shopee *Marketplace*. Selanjutnya data akan dikumpulkan dan kemudian dilakukan pengolahan data yaitu dengan mengukur tingkat normalitas data. Selanjutnya kategorikan nilai rata-rata, di mana nilai rata-rata harus diubah menjadi persen terlebih dahulu sebelum dikategorikan. Setelah mendapatkan data survei, langkah selanjutnya penulis adalah mengolah data. Metode pengolahan data yang digunakan penulis adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang tugasnya mengumpulkan informasi, menyajikan informasi, menentukan nilai statistik, membuat diagram atau gambar sesuatu yang informasinya disajikan dalam

① bentuk yang mudah dipahami dan dibaca. Langkah selanjutnya adalah membahas hasil pengolahan data. Tahap akhir dari penelitian ini adalah menarik kesimpulan yang meliputi pembahasan hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan. Kesimpulan ditulis sesuai dengan rumusan masalah yang dimasukkan dalam penelitian ini. Sejah ini, rekomendasi tersebut merupakan saran untuk penelitian selanjutnya.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan metode deskriptif analitis. Tujuan dari metode ini adalah memperjelas kondisi atau sikap untuk memperjelas apa yang ada pada saat itu. Metode ini merupakan metode penelitian dimana sampel diambil dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Oleh karena itu, penelitian ini melakukan analisis deskriptif untuk mengukur kepuasan pengguna Shopee *Marketplace* dengan menggunakan metode tersebut *End User computing Satisfaction* (EUCS).

3.3 Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut :

1. Studi Literatur
Metode ini diterapkan dengan cara meneliti dan mencari referensi di jurnal dan sumber literatur lain yang berkaitan dengan penelitian yang sedang berlangsung atau penelitian yang diusulkan.
2. Kuesioner/Angket
Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diajukan kepada orang lain dengan tujuan membuat orang tersebut siap untuk menjawab permintaan pengguna. (Damayanti 2018).
3. Angket Penelitian
Dalam melakukan penelitian terlebih menentukan variabel penelitian dan indikator yang akan digunakan. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan dalam kuesioner didasarkan pada variabel yang termasuk dalam metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Itu dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Indikator Variabel dan Pertanyaan

Variabel EUCS	Indikator	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
			SS	S	N	TS	STS
Content X1	Relevansi	Bagi saya aplikasi Shopee sudah sesuai dengan kebutuhan					

Tabel 3.1 Indikator Variabel dan Pertanyaan (Lanjutan..)

Variabel EUCS	Indikator	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
			SS	S	N	TS	STS
Accuracy X2	Kemudahan	Bagi saya aplikasi Shopee mudah di pahami					
	Informasi	Bagi saya aplikasi Shopee sudah lengkap memberikan informasi (penawaran barang, promo, voucher, pilihan barang yang di cari)					
	Kehandalan	Bagi saya aplikasi Shopee sudah sangat jelas memberikan informasi.					
	Akurasi	Bagi saya Aplikasi Shopee sudah memberikan informasi yang benar dan akurat					
	Keselarasan	Bagi saya aplikasi Shopee bisa menampilkan output yang sesuai dengan apa yang di perintahkan atau di input					
	Kemahiran Sistem	Bagi saya Aplikasi Shopee jarang terjadi eror ketika digunakan					
	Format X3	Menarik	Bagi saya desain tampilan aplikasi Shopee memiliki layout yang menarik				
Memudahkan		Bagi saya Desain tampilan aplikasi Shopee memiliki layout yang memudahkan pengguna					

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Penutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1 Indikator Variabel dan Pertanyaan (Lanjutan..)

Variabel EUCS	Indikator	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
			SS	S	N	TS	STS
Ease of Use X4	Jelas	Bagi saya desain tampilan aplikasi Shopee memiliki menu yang mudah dipahami					
	Kemudahan dalam penggunaan	Bagi saya aplikasi Shopee mudah digunakan					
	Kemudahan akses sistem	Bagi saya aplikasi Shopee mudah diakses dari mana saja dan kapan saja					
	Mudah dalam pembayaran	Bagi saya aplikasi Shopee memiliki kemudahan banyak cara Pembayaran					
Timelines X5	Ketersediaan Informasi	Bagi saya Informasi yang dibutuhkan dapat dengan cepat di peroleh					
	Up to date	Bagi saya aplikasi Shopee Menampilkan informasi yang terbaru					
Kepuasan Y	Kepuasan	Saya merasa puas menggunakan aplikasi Shopee					

Setelah variabel, indikator dan pertanyaan yang telah ditentukan kemudian menentukan waktu pengukuran. Dalam hal ini peneliti menggunakan skala *likert*. Data ini juga tergolong data *independent*, di mana jawaban masing-masing responden tidak berpengaruh atau tidak dipengaruhi oleh jawaban responden lainnya. Skala yang digunakan untuk mengukur respon subjek menjadi 5 titik skala dengan interval yang sama, dapat dilihat pada tabel Tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2. Nilai Skala *Likert*

Keterangan Skala Tingkat Kepuasan dalam Angket					
Skor	5	4	3	2	1



Tabel 3.2 Nilai Skala *Likert* (Lanjutan..)

Keterangan Skala Tingkat Kepuasan dalam Angket					
Keterangan	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)

Data merupakan sumber yang digunakan diperoleh langsung dari responden sehingga dapat dibuktikan keasliannya. Data tersebut digunakan untuk menjawab permasalahan dalam melakukan penelitian. Data primer untuk mendukung tugas akhir ini yang diperoleh dari pihak terkait adalah jawaban dari kuesioner yang akan didistribusikan dan diseleksi dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*.

Accidental Sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapapun yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut sesuai sebagai sumber data. Dalam teknik pengambilan *Accidental Sampling*, pengambilan sampel tidak ditetapkan sebelumnya. Peneliti segera mengumpulkan data dari unit *Sampling* yang ditemui (Meidatuzzahra, 2019).

3.4 Tahap Analisa Data

Setelah kuesioner selesai dihitung, maka penelitian akan mengelolah data yang diperoleh dengan beberapa pengujian untuk mendapatkan hasil penelitian, beberapa pengujian tersebut sebagai berikut :

3.4.1 Identifikasi Responden

Langkah ini menjelaskan jawaban setiap responden terhadap setiap variabel EUCS sehingga dapat dilihat persentase dari setiap pernyataan yang dibuat dalam survei ini.

3.4.2 Uji Analisa Deskriptif

Analisa deskriptif dilakukan untuk mengetahui kategori jawaban responden dari pernyataan kuesioner yang diberikan termasuk dalam kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS), maka dilakukan Analisa dengan metode *Likert*. Adapun 4 langka yang harus dilakukan yaitu :

1. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$)
 $\sum SK =$ skor tertinggi tiap item X jumlah item pernyataan X jumlah Responden.
2. Menentukan jumlah skor ideal total hasil pengumpulan data variabel (SH).

3. Mencari besarnya presentase.

Berikut ini adalah rumus untuk mencari besar presentase dan analisis deskriptif, dapat dilihat pada rumus:

$$\hat{P} = \frac{SH}{SK} \times 100\% \quad (3.1)$$

Dari perhitungan diatas maka akan di tentukan range kategorinya, Adapun 5 range kategorinya, yaitu:

0-20% = Sangat Tidak Setuju

21-40% = Tidak Setuju

41-60% = Netral

61-80% = Setuju

81-100% = Sangat Setuju

3.4.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah untuk mengetahui apakah data tersebut normal atau tidak. Uji ini diperlukan sebelum data regresi linier berganda. Uji hipotesis klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi dan normalitas (Manik, Salamah, dan Susanti, 2017).

1. Multikolinearitas

Regresi yang baik mengasumsikan tidak adanya multikolinearitas, sehingga Anda dapat menentukan ada atau tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai toleransi dan VIF. Semakin kecil nilai tolerance dan semakin besar nilai VIF maka semakin dekat masalah multikolinearitas yang muncul. Nilai toleransi lebih besar dari 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10, sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

2. Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas berkorelasi dengan nilai residual hasil regresi untuk masing-masing variabel independen. Nilai signifikan antara variabel independen dengan nilai residual lebih besar dari 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas, tetapi jika signifikan lebih kecil dari 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

3. Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana terdapat sisa korelasi antara satu observasi dengan observasi lainnya, yang disusun berdasarkan periode waktu.

4. Normalitas

Normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan metode nor-

mal *probability plot*. Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi normalitas adalah jika data tersebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data yang diperoleh menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal maka model regresi dinyatakan tidak memenuhi asumsi normalitas (Manik dkk., 2017).

3.5 Analisa Regresi Linear Berganda

Regresi linear ganda berfungsi untuk mengamati nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebasnya (X) dua atau lebih (Manik, Salamah, and Susanti 2017). Analisis regresi ganda merupakan alat untuk mengamati nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal dua variabel bebas atau lebih (X1), (X2), (X3), (X4), (X5) dengan satu variabel terikat Y (A. Saputra dan Kurniadi, 2019). Persamaan regresi dapat di lihat pada rumus berikut:

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + b5X5 + e \quad (3.2)$$

Keterangan:

- Y= Variabel respon/ kepuasan pengguna
- X= Variabel
- a= Konstanta
- b= Parameter regresi
- e= Error

3.6 Uji Hipotesis

Penelitian ini juga menggunakan uji hipotesis. Data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dapat diolah sesuai dengan jenis data kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan angka. Adapun pengujian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis Variabel EUCS
 Hipotesis terhadap variabel EUCS terdiri atas :
 - (a) . Terdapat pengaruh positif antara variabel *Content* (X1) dengan Kepuasan pengguna *Marketplace* Shopee (Y)
 - (b) . Terdapat pengaruh positif antara variabel *Accuracy* (X2) dengan Kepuasan pengguna *Marketplace* Shopee (Y)
 - (c) . Terdapat pengaruh positif antara variabel *Format* (X3) dengan Kepuasan pengguna *Marketplace* Shopee (Y)

- (d) . Terdapat pengaruh positif antara variabel *Ease of Use* (X4) dengan Kepuasan pengguna *Marketplace* Shopee (Y)
- (e) . Terdapat pengaruh positif antara variabel *Timeliness* (X5) dengan Kepuasan pengguna *Marketplace* Shopee (Y)
- (f) . Terdapat Pengaruh yang positif antara *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Time liness Marketplace* Shopee Secara bersama-sama dengan kepuasan pengguna aplikasi *Marketplace* Shopee.

2. Uji T

Menguji signifikansi masing-masing parameter (uji-t), yaitu menguji signifikansi konstanta yang dimasukkan secara individual dan apakah variabel independen mempengaruhi nilai variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan melihat probabilitas uji parsial pada tabel koefisien signifikan pada tabel hasil ANOVA. Jika nilai probabilitas kurang dari 0,05 maka hipotesis nol ditolak sebaliknya hipotesis alternatif yang diajukan dalam penelitian dapat diterima pada taraf signifikansi 5% (Marlindawati dan Indriani, 2016). Rumus dapat dilihat sebagai berikut:

$$\hat{t}_1 = \frac{rx_1\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-rx_1}} \tag{3.3}$$

Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- (a) Ho ditolak dan Ha di terima, jika t hitung lebih besar dari t tabel
- (b) Ho diterima dan Ha ditolak, jika t hitung lebih besar dari t tabel

3. Uji F

Uji signifikansi simultan (uji F) untuk mengetahui apakah semua variabel bebas bersama-sama dapat mempengaruhi variabel terikat. Untuk pengujian dapat dilihat dari nilai probabilitas yang terdapat pada tabel Anova nilai F, di mana jika nilai probabilitas kurang dari 0,05 maka secara simultan seluruh variabel bebas memiliki pengaruh bersama pada tingkat signifikansi 5% dan model penelitian dapat dikatakan fit atau baik (Marlindawati dan Indriani, 2016). Rumus dapat dilihat sebagai berikut :

$$\hat{F} = \frac{R^2/K}{1-R^2 - nk_1} \tag{3.4}$$

Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- (a) Ho ditolak dan Ha diterima, jika F hitung kurang dari F tabel
- (b) Ho diterima dan Ha ditolak, jika F hitung kurang dari F tabel

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian dilaksanakan di Pekanbaru dengan objek penelitian yaitu *Marketplace Shopee*, dan waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai sejak Juni 2021.

3.8 Teknik Pengujian Instrumen

1. Uji validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang harus diukur, untuk menguji validitas konstruk yang dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor butir soal dan skor totalnya (Ningsih, 2020).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan tingkat penentuan hasil pengukuran. Kuesioner dikatakan dapat diandalkan jika dapat memberikan hasil yang relatif sama ketika pengukuran ulang dilakukan pada objek yang berbeda pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tepat (Ningsih, 2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas *Marketplace* Shopee terhadap pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus: Pengguna Shopee pada kalangan mahasiswa di Pekanbaru) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan metode *Random sampling* dengan sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa Pekanbaru yang menggunakan *Marketplace* Shopee untuk mengisi kuesioner yang telah dirancang.
2. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode EUCS dapat disimpulkan bahwa ada 5 Variabel bebas yang memiliki hubungan secara signifikan, yaitu Variabel *Content* dan Variabel *Accuracy*. Karena nilai *t* hitung lebih besar dari pada *t tabel* atau nilai *probabilitasnya* di bawah 0,05 yaitu pada Variabel *Content* nilai *t* hitung 2,613 besar dari 1.660 *t tabel*. Dengan nilai signifikasi 0,010 sehingga *Ho* di tolak dan *Ha* di terima. Untuk Variabel *Accuracy* nilai *t* hitung 2,701 besar dari 1,660 *t tabel*. Dengan nilai signifikasi 0,008 sehingga *Ho* di tolak dan *Ha* di terima. Hal ini menjelaskan bahwa Variabel *Content* dan *Accuracy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Dari hasil uji Analisa deskriptif mendapat hasil presentasi kepuasan pengguna *Marketplace* Shopee yaitu tingkat kepuasan terhadap *Content* sebesar 80%, Kepuasan terhadap *Accuracy* sebesar 72%, Kepuasan terhadap *Format* sebesar 78%, Kepuasan terhadap *Ease of Use* sebesar 82%, dan kepuasan terhadap *Timelines* Sebesar 78%. Tingkat kepuasan paling rendah yaitu pada *Accuracy* dengan presentase 72%.

5.2 Saran

Adapun saran dari penulis mengenai penelitan yang dilakukan yaitu Analisis Pengaruh Kualitas *Marketplace* Shopee terhadap pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus: Pengguna Shopee pada kalangan mahasiswa di Pekanbaru) adalah sebagai berikut:

1. Diperlukannya peningkatan di Variabel *Accuracy* oleh pihak *Marketplace* Shopee agar meningkatkan kepuasan pengguna khususnya pada bagian keakuratan informasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Untuk peneliti selanjutnya disarankan agar menggunakan metode lain untuk menyempurnakan penelitian mengenai analisa pengaruh kualitas *Marketplace* Shopee terhadap kepuasan pengguna *Marketplace* Shopee.
3. Lebih memperluas banyaknya responden agar dapat melibatkan seluruh pengguna Shopee baik dari kalangan umum maupun kalangan pelajar/mahasiswa.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR PUSTAKA

- Aziza, R. F. A. (2019). Analisa usability desain user interface pada website tokopedia menggunakan metode heuristics evaluation. *Jurnal Tekno Kompak*, 13(1), 7–11.
- Damayanti, D., dan Sumiati, S. (2018). Sistem informasi daya tarik pembelian produk umkm home industri berbasis web. *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*.
- Darwi, A. R., dan Efrizon, E. (2019). Analisis kepuasan pengguna e-learning sebagai pendukung aktivitas pembelajaran menggunakan metode eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7(1), 25–31.
- Guimaraes, P., Figueirdo, O., dan Woodward, D. (2003). A tractable approach to the firm location decision problem. *Review of Economics and Statistics*, 85(1), 201–204.
- Gunawan, C. (2018). *Mahir menguasai spss:(mudah mengolah data dengan ibm spss statistic 25)*. Deepublish.
- Kloos, H., dan Zein, Z. A. (2019). *The ecology of health and disease in ethiopia*. Routledge.
- Mahmud, A., Pangestika, A., Ramadhanty, A. P., Putra, G. M., Putri, G. S. N. D. S., dan Nooraeni, R. (2021). Klasifikasi status desa/kelurahan diy (yogyakarta) menggunakan model decision tree (studi kasus data praktik kerja lapangan politeknik statistika stis tahun 2020). *Engineering, Mathematics and Computer Science (EMACS) Journal*, 3(1), 33–41.
- Manik, A., Salamah, I., dan Susanti, E. (2017). Pengaruh metode webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna website politeknik negeri sriwijaya. *Jurnal Elektro dan Telekomunikasi Terapan (e-Journal)*, 4(1), 477–477.
- Marlindawati, M., dan Indriani, P. (2016). Pengukuran tingkat kepuasan pengguna e-learning dengan penerapan model end using computing satisfaction (eucs)(studi kasus: Universitas bina darma dan stmik mdp). *Jurnal Ilmiah Matrik*, 18(1), 55–66.
- Mauluddin Nakya Santini, S. (2017). Sistem informasi persediaan dan penjualan barang berbasis desktop di d-net house. *Prosiding Saintiks FTIK Unikom*, 2.
- Meidatuzahra, D. (2019). Penerapan accidental sampling untuk mengetahui prevalensi akseptor kontrasepsi suntikan terhadap siklus menstruasi (studi kasus: Pukesmas jembatan kembar kabupaten lombok barat). *Jurnal Avesina*, 13(1), 19–23.
- Michael, S. O. (2015). Comparative analysis of ranking and accreditation: Explor-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 © Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ing a set of universal principles for higher education quality assurance. *EIRP Proceedings*, 10.

Ningsih, N. F. (2020). *Prospektif jumlah pengunjung dan usaha pengembangan objek wisata saribu rumahgadang di kabupaten solok selatan* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Negeri Padang.

Novita, D., dan Helena, F. (2021). Analisis kepuasan pengguna aplikasi traveloka menggunakan metode technology acceptance model (tam) dan end-user computing satisfaction (eucs). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 22–37.

Oliver, R. L., Rust, R. T., dan Varki, S. (1997). Customer delight: foundations, findings, and managerial insight. *Journal of retailing*, 73(3), 311–336.

Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416–433.

Saputra, A., dan Kurniadi, D. (2019). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi e-campus di iain bukitinggi menggunakan metode eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7(3), 58–66.

Saputra, A. B. (2017). Analisis kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan e-commerce sebagai media pemasaran properti di yogyakarta dan jawa tengah menggunakan metode eucs. *Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, 21(2), 101–108.

Sazali, H., dan Rozi, F. (2020). Belanja online dan jebakan budaya hidup digital pada masyarakat milenial. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study (E-Journal)*, 6(2), 85–95.

Setyoningrum, N. R., dkk. (2020). Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi kerja praktek dan skripsi (skkp) menggunakan metode end user computing satisfaction (eucs). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17–21.

Trisnawati, E. I., dan Suryaningrum, S. (2003). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap tingkat pemahaman akuntansi. *Simposium Nasional Akuntansi VI. Surabaya*.

Yustiani, R., dan Yunanto, R. (2017). Peran marketplace sebagai alternatif bisnis di era teknologi informasi. *Komputa: Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, 6(2), 43–48.

LAMPIRAN A

HASIL WAWANCARA

Berikut merupakan hasil wawancara terhadap pengguna Shopee di Pekanbaru.

TRANSKIP WAWANCARA TUGAS AKHIR

Judul Topik : ANALISIS PENGARUH KUALITAS MARKETPLACE SHOPEE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI PEKANBARU MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Tujuan : Untuk Mengetahui Permasalahan pada Marketplace Shopee

Peneliti : Mochammad Adhitya P

Narasumber : Annisa Ramadhan¹

NO	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana anda mengetahui Aplikasi Shopee?	Dari iklan di media sosial
2	Apa yang anda lakukan saat menggunakan Aplikasi Shopee?	Ingin melihat dan membeli barang yg di perlukan
3	Apakah informasi yang di sampaikan Sudah tepat? (Contoh: Stok barang, Notifikasi)	Terkadang stok barang dan barang yg diterima tidak sesuai
4	Apakah desain tampilan Shopee menarik dan mudah dipahami?	Tidak, sangat berantakan dan terlalu banyak yg harus dipahami
5	Apakah aplikasi Shopee mudah digunakan untuk anda berbelanja online?	IYA
6	Apakah pengiriman sesuai dengan estimasi waktu yang ada di aplikasi?	Tidak, karena kadang estimasi waktunya tdk sesuai.
7	Apakah aplikasi Shopee sangat memuaskan bagi anda untuk berbelanja online?	IYA, Karena banyak barang yg flash sale dan murah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TRANSKIP WAWANCARA TUGAS AKHIR

Judul Topik : ANALISIS PENGARUH KUALITAS MARKETPLACE SHOPEE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI PEKANBARU MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Tujuan : Untuk Mengetahui Permasalahan pada Marketplace Shopee

Peneliti : Mochammad Adhitya P

Narasumber : KHAIRIL IKHSAN

NO	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana anda mengetahui Aplikasi Shopee?	Saya mengetahui Shopee dari iklan Youtube
2	Apa yang anda lakukan saat menggunakan Aplikasi Shopee?	Mencari barang yang saya inginkan
3	Apakah informasi yang di sampaikan Sudah tepat? (Contoh: Stok barang, Notifikasi)	Harga yang disebutkan promo di aplikasi, terkadang tidak promo
4	Apakah desain tampilan Shopee menarik dan mudah dipahami?	Tidak, sangat berantakan, mata tidak nyaman cipta melihat menu-menu nya.
5	Apakah aplikasi Shopee mudah digunakan untuk anda berbelanja online?	IYA
6	Apakah pengiriman sesuai dengan estimasi waktu yang ada di aplikasi?	Tidak, terkadang ada penundaan pengiriman
7	Apakah aplikasi Shopee sangat memuaskan bagi anda untuk berbelanja online?	Iya, karena barang yang saya cari selalu ada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



WAWANCARA PENELITIAN TUGAS AKHIR

Deskripsi formulir

Email *

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email. [Ubah setelan](#)

Nama *

Teks jawaban singkat

Umur *

Teks jawaban singkat

Pekerjaan *

Teks jawaban singkat

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

⋮

Alamat *

- Bukit Raya
- Tenayan Raya
- Kulim
- Rumbai
- Rumbai Timur
- Rumbai Barat
- Payung Sekaki
- Marpoyan Damai
- Sukajadi
- Binawidya

- Binawidya
- Sail
- Senapelan
- Tuahmadani
- Pekanbaru Kota
- Lima puluh

⋮

Bagaimana anda mengetahui aplikasi Shopee *

Teks jawaban panjang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Penutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apa yang anda lakukan saat membuka aplikasi Shopee? *

Teks jawaban panjang

Pernahkah anda melakukan transaksi pada aplikasi Shopee? *

- Iya
 Tidak

Metode pembayaran apa yang sering anda gunakan saat pemesanan barang? *

- SPayLater
 Kartu Debit/Kredit Online
 COD (Bayar di Tempat)
 Alfamart
 Indomaret/i.Saku
 ShopeePay

Metode pengiriman apa yang biasa anda gunakan? *

- Shopee Express Standard
 J&T Express
 SiCepat REG
 Anteraja
 Pos Kilat Khusus
 Ninja Xpress
(



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- ID Express
- JNE Regular

Apakah informasi yang disampaikan sudah tepat? (Contoh: Stok barang, Notifikasi dan lain lain) *

Teks jawaban panjang



Apakah desain tampilan Shopee menarik dan mudah di pahami? *

Teks jawaban panjang



Apakah aplikasi Shopee mudah digunakan untuk anda berbelanja online? *

Teks jawaban panjang

Apakah pengiriman sesuai dengan estimasi waktu yang ada di aplikasi? *

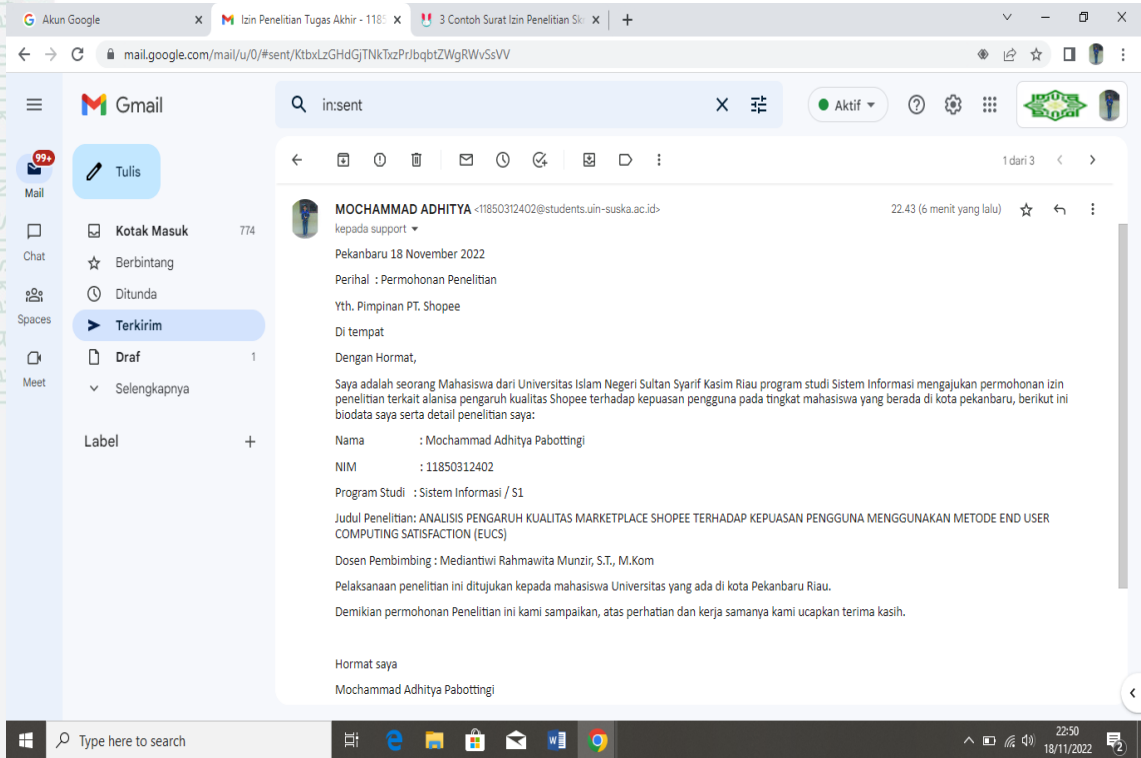
Teks jawaban panjang

Apakah aplikasi Shopee sangat memuaskan bagi anda untuk berbelanja online? *

Teks jawaban panjang

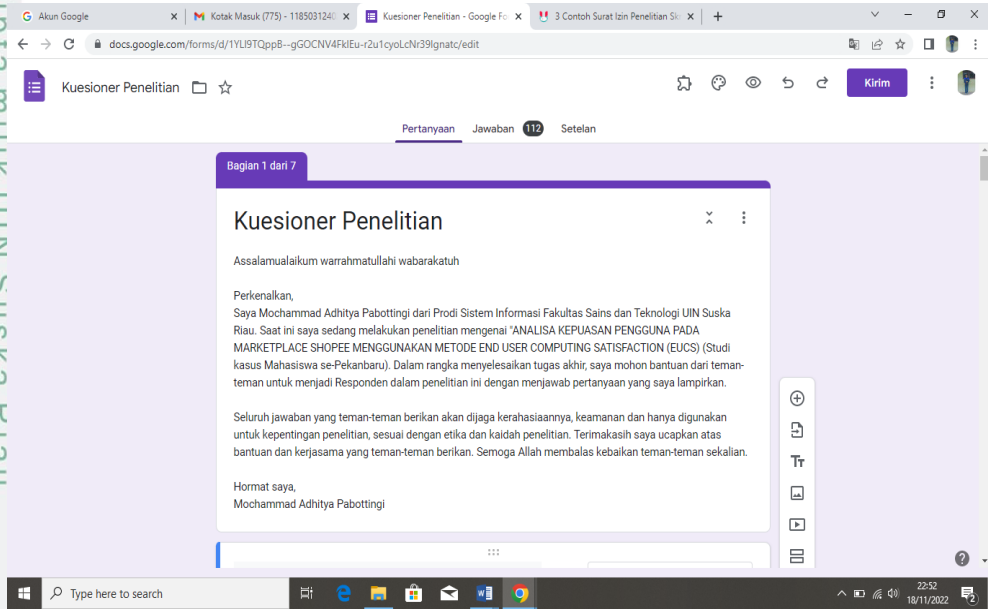
LAMPIRAN B

SURAT IZIN PENELITIAN



LAMPIRAN C

KUISIONER PENELITIAN



Nama (boleh disamarkan) *

Teks jawaban singkat

Email *

Teks jawaban singkat

Nomor HP

Teks jawaban singkat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Penutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Universitas *

UIN SUSKA RIAU

UNIVERSITAS RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

UNIVERSITAS LANCANG KUNING

POLITEKNIK CALTEX RIAU

UNIVERSITAS ABDURRAB

UNIVERSITAS HANG TUAH PEKANBARU

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH RIAU

Lainnya...

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagian 2 dari 7

Bagian 1

Deskripsi (opsional)

⋮

⌕

Bagi saya aplikasi Shopee sudah sesuai dengan kebutuhan *

Sangat Setuju

Setuju

Netral

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

⋮

Bagi saya aplikasi Shopee mudah di pahami *

Sangat Setuju

Setuju

Netral

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Bagi saya aplikasi Shopee sudah lengkap memberikan informasi (penawaran barang, promo, vocher, pilihan barang yang di cari) *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Bagi saya aplikasi Shopee sudah sangat jelas memberikan informasi. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis, jika tanpa menunjukkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Penutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagian 3 dari 7

Bagian 2

Deskripsi (opsional)

⋮

⋮

Bagi saya Aplikasi Shopee sudah memberikan informasi yang benar dan akurat *

Sangat Setuju

Setuju

Netral

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

⋮

⋮

Bagi saya aplikasi Shopee bisa menampilkan output yang sesuai dengan apa yang di perintahkan atau di input *

Sangat Setuju

Setuju

Netral

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Penutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⋮

Bagi saya Aplikasi Shopee jarang terjadi eror ketika digunakan *

Sangat Setuju

Setuju

Netral

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Bagian 4 dari 7

Bagian 3 >> ⋮

Deskripsi (opsional)

⋮

Bagi saya desain tampilan aplikasi Shopee memiliki tampilan yang menarik *

Sangat Setuju

Setuju

Netral

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju



Bagi saya Desain tampilan aplikasi Shopee memiliki tampilan yang memudahkan pengguna *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Bagi saya desain tampilan aplikasi Shopee memiliki menu yang mudah dipahami *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis, jika tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU



Bagian 5 dari 7

Bagian 4
Deskripsi (opsional)

Bagi saya aplikasi Shopee mudah digunakan *

Sangat Setuju
 Setuju
 Netral
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju



Bagi saya aplikasi Shopee mudah diakses dari mana saja dan kapan saja

Sangat Setuju
 Setuju
 Netral
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagi saya aplikasi Shopee memiliki kemudahan banyak cara Pembayaran *

Sangat Setuju
 Setuju
 Netral
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Bagian 6 dari 7

Bagian 5 >> ⋮

Deskripsi (opsional)

Bagi saya Informasi yang dibutuhkan dapat dengan cepat di peroleh *

Sangat Setuju
 Setuju
 Netral
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Bagi saya aplikasi Shopee Menampilkan informasi yang terbaru *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Bagian 7 dari 7

Bagian 6

Deskripsi (opsional)

Saya merasa puas menggunakan aplikasi Shopee *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

LAMPIRAN D

HASIL PENGOLAHAN DATA

Berikut merupakan hasil pengolahan data kuisioner responden pengguna Shopee di Pekanbaru.

No	Transformasi Response Jawaban															Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
8	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
13	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
14	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
15	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
17	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	5	5	4	3
18	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
19	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
22	3	4	4	2	2	2	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4
23	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3
24	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
25	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
27	5	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5
29	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4
30	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5
31	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
32	5	3	5	4	4	4	2	3	3	3	3	5	5	3	4	5
33	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	5	4	3	3	3
34	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4
39	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	4	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4
41	5	3	3	4	3	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3
42	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	5	3	3	4	1	3	4	3	4	2	5	3	4	4
45	4	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4
46	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
48	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3
49	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4
50	3	2	2	2	4	4	2	1	2	2	3	4	4	3	4	2
51	4	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4	4	2	3	5
52	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4
53	5	5	5	5	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5
54	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	4	2	4	2	2	5	4	5	5	5	4	4	5
56	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
58	5	5	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
59	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	5	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3
62	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	3
63	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5
64	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

65	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4
69	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
70	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
71	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
72	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
73	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
74	4	5	5	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4
75	5	5	3	3	4	4	1	4	3	4	4	2	4	4	4	3
76	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
77	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5
79	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
80	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4
87	2	2	1	2	2	4	1	2	2	4	3	4	4	4	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4
90	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	5	4	4	4	2
92	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	2
93	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5
94	2	3	3	2	4	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3

95	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	4	5	5	5	5	4
96	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
98	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3
100	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

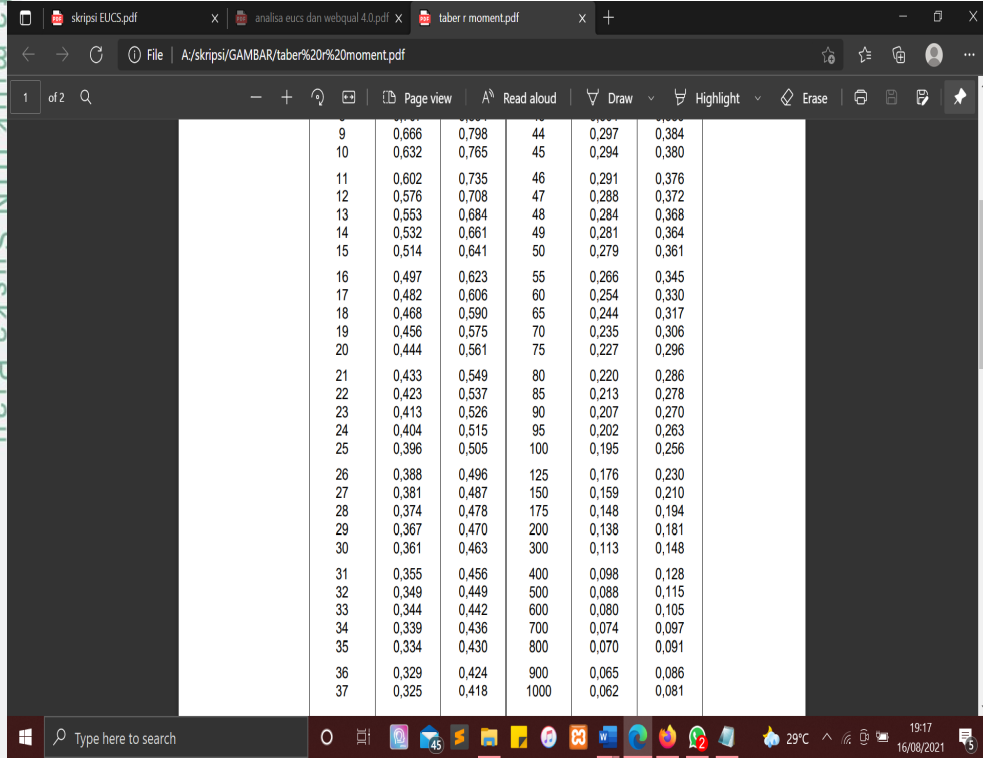
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN E

R-TABEL, T-TABEL, DAN F-TABEL

Berikut merupakan tabel r-tabel, t-tabel, dan f-tabel.



n	0.05	0.01	0.05	0.01	0.05	0.01
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384	
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380	
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376	
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372	
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368	
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364	
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361	
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345	
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330	
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317	
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306	
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296	
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286	
22	0.423	0.537	85	0.213	0.278	
23	0.413	0.526	90	0.207	0.270	
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263	
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256	
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230	
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210	
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194	
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181	
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148	
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128	
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115	
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105	
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097	
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091	
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086	
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081	

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Penutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN F

UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

Berikut merupakan gambar hasil uji validitas.

Variabel	Pertanyaan	r tabel	Korelasi	r hitung	Kesimpulan
X1	X1.1 Relevansi	0,196	kurang dari	.550**	Valid
X1	X1.2 Kemudahan	0,196	kurang dari	.560**	Valid
X1	X1.3 Informasi	0,196	kurang dari	.629**	Valid
X1	X1.4 Kehandalan	0,196	kurang dari	.664**	Valid
X2	X2.1 Akurasi	0,196	kurang dari	.458**	Valid
X2	X2.2 Keselarasan	0,196	kurang dari	.486**	Valid
X2	X2.3 Kemahiran Sistem	0,196	kurang dari	.457**	Valid
X3	X3.1 Menarik	0,196	kurang dari	.640**	Valid
X3	X3.2 Memudahkan	0,196	kurang dari	.713**	Valid
X3	X3.3 Jelas	0,196	kurang dari	.629**	Valid
X4	X4.1 Kemudahan dalam Penggunaan	0,196	kurang dari	.627**	Valid
X4	X4.2 Kemudahan Akses Sistem	0,196	kurang dari	.508**	Valid
X4	X4.3 Mudah dalam Pembayaran	0,196	kurang dari	.620**	Valid
X5	X5.1 Ketersediaan Informasi	0,196	kurang dari	.448**	Valid
X5	X5.2 Up to date	0,196	kurang dari	.558**	Valid
Y	Y Kepuasan	0,196	kurang dari	1	Valid

Berikut merupakan gambar hasil uji realibitas.

Variabel	Scale Mean if Item Deleted	Scale Vari-ance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1 Relevansi	58,6000	87,798	0,646	0,583	0,942
X1.2 Kemudahan	58,4900	87,040	0,692	0,759	0,941
X1.3 Informasi	58,6300	86,054	0,704	0,707	0,941
X1.4 Kehandalan	58,7600	85,215	0,805	0,774	0,938
X2.1 Akurasi	59,0400	87,857	0,631	0,515	0,942
X2.2 Keselarasan	58,7100	89,279	0,618	0,533	0,942
X2.3 Kemahiran Sistem	59,4400	86,875	0,590	0,533	0,944
X3.1 Menarik	58,7900	85,137	0,743	0,729	0,940
X3.2 Memudahkan	58,7500	85,240	0,796	0,822	0,938
X3.3 Jelas	58,6600	86,994	0,749	0,801	0,940

X4.1	Kemudahan dalam Penggunaan	58,5200	87,343	0,762	0,718	0,939
X4.2	Kemudahan Akses Sistem	58,6800	88,179	0,583	0,641	0,943
X4.3	Mudah dalam Pembayaran	58,4500	88,795	0,705	0,634	0,941
X5.1	Ketersediaan Informasi	58,7300	88,502	0,640	0,620	0,942
X5.2	Up to date	58,7100	86,753	0,750	0,687	0,940
Y	Kepuasan	58,6400	85,748	0,773	0,658	0,939

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Penutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.