



UIN SUSKA RIAU

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA MENGGUNAKAN METODE EUCS

TUGAS AKHIR

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



Oleh:

ALFITRA SALAM
11850310207



UIN SUSKA RIAU

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 mempertanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA
MENGGUNAKAN METODE EUCS

TUGAS AKHIR

Oleh:

ALFITRA SALAM
11850310207

Telah dipertahankan di depan sidang dewan pengaji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 2 Juli 2025

Pekanbaru, 10 Juli 2025

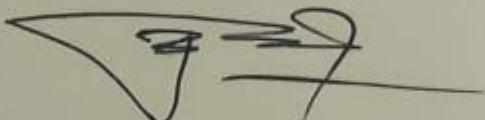
Mengesahkan,



DEWAN PENGUJI:

Ketua : Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.

Ketua Program Studi



Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

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

Anggota 1 : Muhammad Jazman, S.Kom., M.Infosys.

Anggota 2 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.



LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA
MENGGUNAKAN METODE EUCS

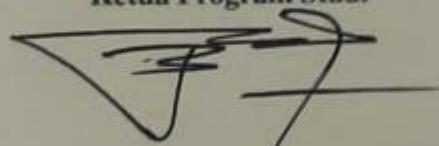
TUGAS AKHIR

Oleh:

ALFITRA SALAM
11850310207

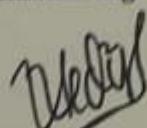
Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 10 Juli 2025

Ketua Program Studi



Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

Pembimbing



Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom.
NIP. 198501072023212032



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 Peneliti. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin Peneliti 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 Negeri 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

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

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini Peneliti menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan Peneliti 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.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

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.

Pekanbaru, 8 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,

**ALFITRA SALAM
NIM. 11850310207**

LEMBAR PERSEMPAHAN



Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang

Alhamdulillahi Rabbil 'Alamin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekuatan sedikitpun. *Shalawat* beserta salam kita ucapkan kepada junjungan dan suri tauladan kita Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam dengan mengucapkan *Allahumma Shalli'ala Sayyidina Muhammad Wa 'ala Ali Sayyidina Muhammad*. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafaat-Nya di dunia maupun di akhirat, *Aamiin Ya Rabbal 'alamiin*.

Dengan penuh rasa syukur dan kebanggaan, Peneliti menyusun Tugas Akhir ini sebagai bagian dari pencapaian akademik Peneliti. Tugas Akhir ini tidak hanya merupakan wujud dari hasil kerja keras dan dedikasi Peneliti selama ini, tetapi juga merupakan bentuk penghargaan dan terima kasih Peneliti kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang yang tiada henti.

Ayahanda Oscar dan Ibunda Zulfa yang tersayang, terima kasih atas setiap doa, bimbingan, serta dukungan semangat yang telah kalian berikan kepada Peneliti selama penelitian ini. Peneliti akan selalu mendoakan yang terbaik untuk ayah, ibu, dan adik Peneliti semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala selalu menjaga mereka di manapun berada, bahagia dunia akhirat, serta diberikan tempat istimewa di sisi-Nya sehingga kita bisa berkumpul kembali bersama-sama di *Jannah*-Nya.

Peneliti ucapan terima kasih kepada Ibu Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom yang telah berjasa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Peneliti ucapan terima kasih juga kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah mewariskan ilmu yang bermanfaat dan arahan kepada Peneliti untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi ini serta teman-teman yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan inspirasi kepada Peneliti. Semoga kita semua selalu diberikan kemudahan, rahmat, serta karunia-Nya. *Aamiin*.

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**
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.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur Peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia Menggunakan Metode EUCS". *Shalawat* serta salam tidak lupa Peneliti ucapkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan tingkat sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Tidak lupa pula pada kesempatan ini Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penelitian hingga akhirnya terselesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih tersebut Peneliti ucapkan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE., M.Si., Ak., CA sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Yuslenita Muda, S.Si., M.Sc sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus Pengaji II yang telah memberikan kritik dan saran mengenai Tugas Akhir ini.
4. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Sidang Tugas Akhir ini.
5. Ibu Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mendukung dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
6. Muhammad Jazman, S.Kom., M.Infosys selaku Pengaji I yang telah memberikan kritik dan saran mengenai Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Keluarga tercinta Ayahanda Oscar, Ibunda Zulfa yang selalu mendoakan dan terus memberi semangat kepada Peneliti.
9. Seluruh rekan-rekan seperjuangan di Program Studi Sistem Informasi.
10. Semua pihak yang tidak dapat Peneliti sebutkan satu-persatu pada kesempatan ini yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.



UIN SUSKA RIAU

©Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

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.

Peneliti menyampaikan doa dan harapan semoga Allah SWT membalaas semua kebaikan yang telah diberikan semua pihak yang terkait dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir yang telah dibuat ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan baik dari segi teknis maupun konsep penyusunannya. Oleh karena itu, Peneliti dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun melalui *e-mail* Peneliti 11850311422@students.uin-suska.ac.id. Semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 8 Juli 2025

Peneliti,

ALFITRA SALAM
NIM. 11850310207

UIN SUSKA RIAU

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom
NIDN : 2017018501
Fakultas : Sains dan Teknologi
Prodi : Sistem Informasi

Dengan ini memberikan persetujuan publikasi jurnal di Repository UIN Sultan Syarif Kasim Riau kepada :

Nama : Alfitra Salam
NIM : 11850310207
Fakultas : Sains dan Teknologi
Prodi : Sistem Informasi
Judul Karya : **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA MENGGUNAKAN METODE EUCS**

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 14 Juli 2025

Pembimbing,



(Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom)

NIDN. 2017018501

SURAT PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Saya yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfitra Salam
NIM : 11850310207
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul :

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia Menggunakan Metode EUCS beserta instrument/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalih bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat serta mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*Author*) dan Pembimbing sebagai *co Author* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada tanggal : 07 Juli 2025

Yang membuat pernyataan





Pusat Penelitian, Pengembangan dan Pengabdian Pada Masyarakat STMIK BANJARBARU

JL. Pangeran Antasari 143 Banjarmasin Telp. /Fax. 0511 3267714
e-mail: puslit.stmikbjb@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENERIMAAN ARTIKEL JURNAL

(*Letter of Acceptance / LOA*)

Nomor 202/SK/Puslit-P2M-SB/V/2025

Tentang

PUBLIKASI PAPER PADA JURNAL

Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi

VOLUME 14 NOMOR 02 EDISI Agustus 2025

e-ISSN: 2685-0893

<http://ojs.stmik-banjarbaru.ac.id/index.php/jutisi>

(Terakreditasi Nasional / Terindeks GARUDA & SINTA-4)

Berdasarkan hasil review akhir Mitra Bestari **Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan**

Sistem Informasi, dengan ini dinyatakan bahwa Paper yang tersebut di bawah ini:

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia Menggunakan Metode EUCS

Alfitra Salam^{1*}, Medyantiwi Rahmawita Munzir², Fitriani Muttakin³, Eki Saputra⁴

Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia

*e-mail Corresponding Author: 11850310207@students.uin-suska.ac.id

Telah dinyatakan **DITERIMA** untuk dipublikasi pada **Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi** Volume 14 Nomor 02 Edisi bulan Agustus 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarbaru, 28 Mei 2025

Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi

Keaslian Dokumen ini didasarkan pada NOMOR SURAT KETERANGAN yang dapat dikonfirmasi pada email institusi kami yang tertera pada surat ini. Pengalihan isi surat akan berkonsekuensi pada tuntutan melalui jalur hukum.

Dr. Bahar A.R., M. Kom.

Editor-in-Chief

jer:

Untung Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya
- 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.

University of Sultan Syarif Kasim

UIN SUSKA RIAU

Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi
Jl. Ahmad Yani, K.M. 33,5 - Kampus STMIK Banjarbaru
Loktabat – Banjarbaru (Tlp. 0511 4782881), e-mail: puslit.stmikbjb@gmail.com
ISSN: 2685-0893
p-ISSN: 2089-3787

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia Menggunakan Metode EUCS

Alfitra Salam^{*}, Medyantiwi Rahmawita Munzir², Fitriani Muttakin³, Eki Saputra⁴

^{1,2,3,4}Sistem Informasi/Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia

11850310207@students.uin-suska.ac.id, medyantiwi.rahmawita@uin-suska.ac.id,
fitrianimuttakin@uin-suska.ac.id, eki.saputra@uin-suska.ac.id

*e-mail Corresponding Author

Abstrak

Perkembangan pesat perdagangan elektronik di Indonesia mendorong platform e-commerce seperti Tokopedia untuk meningkatkan mutu layanan demi mempertahankan kepuasan penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh lima variabel sistem informasi, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia. Metode kuantitatif diterapkan melalui survei kepada pengguna aktif Tokopedia, dengan analisis data menggunakan perangkat lunak statistik. Hasil analisis menunjukkan bahwa hanya variabel akurasi yang memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel lain tidak menunjukkan pengaruh yang berarti. Koefisien determinasi sebesar 0,490 mengindikasikan bahwa model mampu menjelaskan 49% variabilitas kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan pentingnya fokus pada peningkatan akurasi informasi dan evaluasi menyeluruh terhadap aspek-aspek sistem lain sebagai upaya mempertahankan loyalitas pengguna dalam persaingan e-commerce yang semakin ketat.

Kata kunci: kepuasan pengguna; akurasi informasi; sistem informasi; Tokopedia; e-commerce

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam dunia perdagangan elektronik (e-commerce). Platform e-commerce seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, dan Lazada telah menjadi bagian penting dari aktivitas ekonomi digital di Indonesia. Tokopedia, sebagai salah satu marketplace terbesar di Indonesia, memfasilitasi transaksi jual beli secara daring dengan menawarkan beragam produk, kemudahan akses, keamanan bertransaksi, serta pengalaman pengguna yang diklaim intuitif dan efisien [1]. Namun, seiring dengan meningkatnya ekspektasi pengguna dan ketatnya persaingan antar platform, kepuasan pengguna kini menjadi faktor penentu utama dalam mempertahankan keberlangsungan dan daya saing platform e-commerce [2], [3].

Meskipun Tokopedia telah mencapai tingkat popularitas yang tinggi, tidak sedikit pengguna yang masih mengalami kendala dalam menggunakan aplikasinya. Masalah teknis seperti aplikasi yang tertutup secara tiba-tiba (force close), lambatnya waktu pemuatan halaman, serta kesulitan saat melakukan proses checkout merupakan keluhan yang cukup sering ditemukan di forum pengguna dan ulasan di Google Play Store. Penelitian oleh Nilasari et al. (2024) menunjukkan bahwa gangguan teknis menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan pengguna karena secara langsung memengaruhi kenyamanan dan efektivitas transaksi [4]. Selain itu, navigasi yang tidak intuitif dan desain antarmuka yang membingungkan juga menjadi hambatan, terutama bagi pengguna baru atau pengguna dengan literasi digital yang rendah [5].

Akurasi pencarian dan relevansi rekomendasi produk juga menjadi elemen penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan. Prawira dkk, 2023 mengungkapkan bahwa sistem pencarian yang tidak akurat dapat menimbulkan frustrasi, meningkatkan waktu pencarian, dan bahkan mendorong pengguna untuk berpindah ke platform lain. Dalam konteks ini, akurasi sistem informasi menjadi variabel penting dalam mengukur kepuasan pengguna e-commerce [6]. Selain itu, aspek keamanan informasi turut menjadi perhatian. Meskipun Tokopedia telah menerapkan protokol keamanan seperti otentifikasi dua

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.

faktor dan enkripsi data, sebagian pengguna masih merasa khawatir terhadap potensi kebocoran data pribadi dan penyalahgunaan informasi pembayaran [7]. Menurut laporan Putri dkk, 2022, persepsi pengguna terhadap keamanan sistem sangat berkorelasi dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan [8].

Layanan pelanggan juga merupakan salah satu aspek yang sering dikritik oleh pengguna Tokopedia. Ulasan negatif seperti lambatnya respons tim customer service, tidak memadai dalam penanganan pengaduan, serta ketidakjelasan dalam proses pengembalian barang menjadikan keluhan yang sering muncul [9], [10]. Hal ini sejalan dengan temuan Nadia dkk, 2021, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pelanggan merupakan determinan utama dalam pembentukan kepuasan pengguna e-commerce [11]. Dalam penelitian tersebut, metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use* [11]. Namun, sebagian penelitian sebelumnya cenderung menitikberatkan pada pengaruh layanan pelanggan atau faktor harga terhadap kepuasan, sementara aspek teknis dari sistem informasi seperti yang ditinjau dalam kerangka EUCS masih jarang dibahas secara mendalam dalam konteks Tokopedia .

Melihat berbagai permasalahan yang masih terjadi serta minimnya kajian yang secara komprehensif mengevaluasi faktor-faktor dalam kerangka EUCS pada pengguna Tokopedia maka penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lima dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris yang lebih mendalam mengenai aspek teknis dan non-teknis yang memengaruhi kepuasan pengguna, serta memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan sistem informasi yang lebih responsif dan user-friendly di masa mendatang.

2. Tinjauan Pustaka

2. Tokopedia Tokopedia merupakan salah satu platform e-commerce yang memfasilitasi transaksi jual beli secara online dengan mudah dan efisien sebagai salah satu marketplace terbesar di Indonesia. Tokopedia tidak hanya menyediakan beragam produk dan layanan, tetapi juga menawarkan kemudahan akses, keamanan transaksi, dan pengalaman pengguna yang menarik.

Penelitian yang dilakukan oleh NilaSari dkk. 2024 dengan judul "Analisis Perbandingan User Interface dan User Experience pada Aplikasi Shopee & Tokopedia Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction dan Metode Heuristic" menggunakan dua metode evaluasi untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi, yaitu Heuristic Evaluation dan End User Computing Satisfaction (EUCS). Dari hasil metode Heuristic Evaluation, aplikasi Tokopedia memperoleh tingkat kepuasan pengguna tertinggi sebesar 83,7%, sementara Shopee berada pada posisi keua dengan skor 82,5%. Sebaliknya, analisis menggunakan metode EUCS mengungkapkan bahwa Shopee menduduki peringkt pertama dengan tingkat kepuasan 84,0% dan Tokopedia berada di urutan berikutnya dengan nilai 83,2%. Perbedaan hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas aplikasi dapat berbeda-beda tergantung pada metode evaluasi yang diterapkan. [5].

Penelitian yang dilakukan oleh Rinjani dan Prehanto pada tahun 2021 berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS dan IPA". Studi ini mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS). Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik persentase serta analisis kesenjangan melalui metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Bibit Reksadana mencapai rata-rata 92%, yang mencerminkan bahwa pengguna merasa sangat puas dengan layanan investasi yang disediakan oleh aplikasi tersebut. [12].

Penelitian yang dilakukan oleh Lattu dkk. 2022 dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning dengan Metode TAM dan EUCS" mengungkapkan bahwa salah satu permasalahan utama dalam penggunaan e-learning adalah kurangnya pemahaman pengguna terhadap cara pengoperasian platform tersebut. Hal ini menandakan perlunya evaluasi mendalam terhadap berbagai faktor yang memengaruhi masalah tersebut. Penelitian ini melibatkan siswa kelas VII hingga IX di SMP Kristen 2 Salatiga sebagai objek studi. Dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) sebagai metode analisis, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem e-learning mencapai 96,7%, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi di kalangan pengguna. [14].

- 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

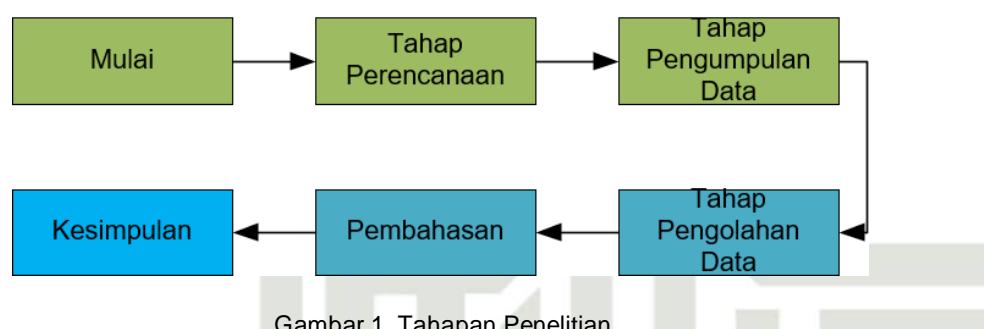
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim RIAU

Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia Menggunakan Metode EUCS (alfitrah salam)

3 Metodologi

3.1 Tahapan Penelitian

Metodologi penelitian merupakan bagian penting dari penelitian yang menjelaskan metode atau pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan, mengamati, menganalisis dan menginterpretasikan data.

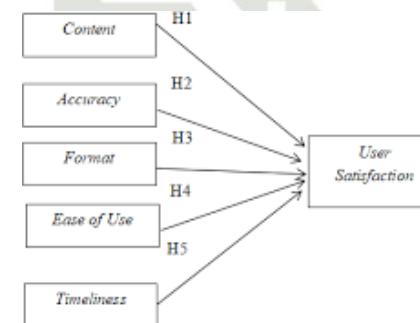


Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian dimulai dari perencanaan meliputi identifikasi masalah, studi literatur, penentuan sampel dan responden hingga penentuan metode serta pengumpulan data. Selanjutnya dilakukan tahap pengumpulan data, dengan melakukan survei dan wawancara terhadap pengguna tokopedia di pekanbaru. Selanjutnya tahap pengolahan data yang dilakukan dengan melakukan pengolahan data kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

3.2 Metode EUCS

Penelitian ini mengadopsi metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh sebagai kerangka untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tokopedia. Pendekatan ini menilai kepuasan berdasarkan lima variabel independen, yaitu konten, akurasi, format penyajian, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Masing-masing dimensi tersebut merepresentasikan aspek-aspek utama yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas dan kinerja sistem aplikasi.



Gambar 2. Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Melalui analisis terhadap kelima variabel independen dalam model EUCS, penelitian ini merumuskan hipotesis untuk menguji pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Adapun hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- a) H1: Terdapat pengaruh positif antara kepuasan terhadap konten dengan tingkat kepuasan pengguna.
- b) H2: Akurasi informasi yang disajikan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
- c) H3: Format tampilan aplikasi berpengaruh positif terhadap 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 masa
 - 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.

- d) H4: Kemudahan dalam penggunaan aplikasi memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
e) H5: Ketepatan waktu dalam penyampaian informasi berdampak positif terhadap kepuasan pengguna.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini merupakan masyarakat pekanbaru yang telah menggunakan aplikasi Tokopedia dalam kurun waktu lebih dari 3 bulan. Untuk menentukan sampel yang tepat pada penelitian ini digunakan pendekatan Lemeshow untuk menentukan ukuran sampel yang digunakan dalam mencapai tingkat kepercayaan presisi yang diinginkan dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin error sebesar 10 %.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1 - P)}{E^2}$$

Keterangan :

n ≠ Jumlah Sampel

Z = Z pada kepercayaan 95 % = 1,96

E = error margin yaitu 10 % = 0.1

P maksimal estimasi 50% = 0.5

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,96^2 \cdot 0.5(1 - 0.5)}{0.1^2} \\ n &= \frac{3,8416 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.1^2} \\ n &= \frac{0,9604}{0.1^2} \\ n &= 96.04 = 97 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tersebut didapatkan hasil sampel yaitu 96.04 atau 96 sampel dan digenapkan menjadi 100 sampel responden.

4. Hasil dan Pembahasan**4.1. Deskripsi umum responden**

Pada penelitian ini responden dipilih berdasarkan rentang umur 22-26 Tahun, dimana responden sendiri berasal dari Pekanbaru dan telah menggunakan aplikasi Tokopedia lebih dari 3 bulan. Pada penelitian ini sampel ditentukan menggunakan pendekatan Lemeshow dimana total sampel yang akan diambil sebanyak 100 orang. Deskripsi umum responden dikelompokkan berdasarkan usia dan jenis kelamin.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

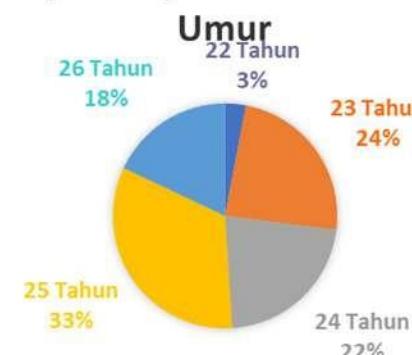


Gambar 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dilihat dari jenis kelamin responden, terlihat responden lebih banyak diisi oleh laki-laki sebesar 55 Orang sedangkan perempuan 45 Orang.

- 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 masa
 - 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.

Deskripsi Responden Berdasarkan Umur



Gambar 4. Responden Berdasarkan Umur

Dilihat berdasarkan Umur, terdapat paling sedikit 3 responden yaitu berumur 22 Tahun, dan paling banyak adalah 33 Responden dengan umur 25 Tahun.

4.2. Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia

1) Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menentukan apakah data pada model regresi, baik variabel independen maupun dependen, mengikuti distribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas yang mengindikasikan bahwa data terdistribusi secara normal dan layak untuk digunakan dalam analisis regresi lebih lanjut..

Tabel 1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N	Unstandardized Residual	
	Mean	.0000000
Normal Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	,76204527
Most Extreme Differences	Absolute	,042
	Positive	,037
	Negative	-,042
Test Statistic		,042
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel 1, nilai signifikansi yang didapatkan adalah 0,200 dimana ini lebih besar dari 0,05 sehingga menunjukkan bahwa semua variable memiliki distribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengidentifikasi adanya interkorelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Indikasi pada multikolinearitas terlihat dari nilai

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 masa
 - 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.

Variance Inflation Factor (VIF) yang melebihi 10, yang menandakan potensi kolinearitas yang tinggi di antara variabel independen.

Tabel 2. Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta	Coefficients				
1	(Constant)	,597	,857		,697	,488		
	Content	,263	,044	,379	5,999	,000	,490 2,040	
	Accuracy	-,062	,067	-,060	-,921	,359	,463 2,158	
	Format	,257	,048	,267	5,327	,000	,775 1,291	
	EaseofUse	1,052	,067	,770	15,753	,000	,818 1,222	
	Timeliness	-,070	,048	-,071	-1,448	,151	,813 1,230	

^aDependent Variable: UserSatisfaction

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa seluruh variable memiliki nilai tolerance > 0,1 dan VIF < 10, disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta	Coefficients				
1	(Constant)	1,506	,487		3,092	,003		
	Content	-,031	,025	-,178	-1,255	,213	,490 2,040	
	Accuracy	,052	,038	,197	1,350	,180	,463 2,158	
	Format	-,044	,027	-,180	-1,595	,114	,775 1,291	
	EaseofUse	-,048	,038	-,140	-1,277	,205	,818 1,222	
	Timeliness	-,002	,027	-,007	-,061	,951	,813 1,230	

^aDependent Variable: ABS_RESS

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat nilai signifikansi pada variable content > 0,05 yaitu, 0,213, variable accuracy > 0,05 yaitu 0,180, variable format > 0,05 yaitu 0,114, variable ease of use > 0,05 yaitu 0,205, dan variable timeliness >0,05 yaitu 0,951. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

2) Uji Hipotesis

a. Uji t

- 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.

Uji t digunakan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.

Tabel 4. Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,597	,857	,697	,488		
	Content	,263	,044	,379	5,999	,000	,490 2,040
	Accuracy	-,062	,067	-,060	-,921	,359	,463 2,158
	Format	,257	,048	,267	5,327	,000	,775 1,291
	EaseofUse	1,052	,067	,770	15,753	,000	,818 1,222
	Timeliness	-,070	,048	-,071	-1,448	,151	,813 1,230

a. Dependent Variable: UserSatisfaction

Pada Uji T parsial pertama digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara Content dan User Satisfaction dimana dapat dilakukan berdasarkan nilai signifikansi (Sig.) yaitu 0,000. Berdasarkan nilai tersebut $< 0,05$ maka dapat disimpulkan H1 diterima artinya, ada pengaruh content terhadap user satisfaction. Selanjutnya berdasarkan nilai t hitung, dimana nilai t hitung sebesar 5,999. Dimana nilai t tabel pada pengujian ini adalah 1,983. Maka $5,999 > 1,983$. Dapat disimpulkan bahwa content ada pengaruh terhadap user satisfaction.

Uji T parsial kedua yang mengacu pada apakah pengaruh accuracy terhadap user satisfaction pengguna Tokopedia. Dengan signifikansi nilai 0,005 dimana nilai sig. $0,359 > 0,05$ maka hipotesis ke dua ditolak, yakni tidak ada pengaruh accuracy terhadap user satisfaction. Selanjutnya berdasarkan nilai t hitung accuracy sebesar 2,880. Dimana nilai $-0,921 < 1,983$ maka hipotesis kedua ditolak dimana tidak ada pengaruh accuracy terhadap user satisfaction pengguna Tokopedia.

Uji T parsial ketiga yang mengacu pada apakah pengaruh format terhadap user satisfaction pengguna Tokopedia. berdasarkan nilai signifikansi (Sig.) yaitu 0,000. Berdasarkan nilai tersebut $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H1 diterima artinya, ada pengaruh format terhadap user satisfaction. Selanjutnya berdasarkan nilai t hitung, dimana nilai t hitung sebesar 5,327. Dimana nilai t tabel pada pengujian ini adalah 1,983. Maka $5,327 > 1,983$. Dapat disimpulkan bahwa format ada pengaruh terhadap user satisfaction.

Uji T parsial keempat yang mengacu pada apakah pengaruh ease of use terhadap user satisfaction pengguna Tokopedia. berdasarkan nilai signifikansi (Sig.) yaitu 0,000. Berdasarkan nilai tersebut $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H1 diterima artinya, ada pengaruh ease of use terhadap user satisfaction. Selanjutnya berdasarkan nilai t hitung, dimana nilai t hitung sebesar 15,733. Dimana nilai t tabel pada pengujian ini adalah 1,983. Maka $15,733 > 1,983$. Dapat disimpulkan bahwa ease of use sangat berpengaruh terhadap user satisfaction.

Uji T parsial kelima yang mengacu pada apakah pengaruh timeliness terhadap user satisfaction pengguna Tokopedia. berdasarkan nilai signifikansi (Sig.) yaitu 0,402. Berdasarkan nilai tersebut $0,151 > 0,05$ maka dapat disimpulkan H1 ditolak artinya, tidak ada pengaruh timeliness terhadap user satisfaction. Selanjutnya berdasarkan nilai t hitung, dimana nilai t hitung sebesar 1,448. Dimana nilai t tabel pada pengujian ini adalah 1,983. Maka $1,448 < 1,983$. Dapat disimpulkan bahwa timeliness tidak ada pengaruh terhadap user satisfaction.

b. Uji f

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Uji f dilakukan dimana nilai atau angka sig lebih kecil dari 0,05 maka dianggap berpengaruh, namun jika nilai atau angka sig lebih besar dari 0,05, maka dianggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi tokopedia.

Tabel 5 Uji f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	255,819	5	51,164	83,656	,000 ^b
	Residual	57,491	94	,612		
	Total	313,310	99			

a. Dependent Variable: UserSatisfaction

b. Predictors: (Constant), Timeliness, Content, EaseofUse, Format, Accuracy

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa variabel content, accuracy, ease of use, format, dan timeliness secara simultan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Tokopedia. Pengambilan keputusan didasarkan pada perbandingan antara nilai F hitung dan F tabel, dimana jika F hitung > F tabel, hipotesis diterima, sedangkan jika F hitung < F tabel, hipotesis ditolak. Dalam penelitian ini, nilai F tabel sebesar 2,19 dan nilai F hitung berdasarkan Tabel 5 adalah 83,656. Karena nilai F hitung lebih besar dari F tabel, maka hipotesis diterima, yang berarti kelima variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna..

c. Koefisien Determinasi

Koefisiensi determinasi disimbolkan dengan R-Square, dimana nilai koefisien determinasi berkisar pada 0 sampai 1 dimana semakin mendekati 1 menjadikan sebuah variable dependen semakin kuat

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the
			Square	Estimate
1	,904 ^a	,817	,807	,78205

a. Predictors: (Constant), Timeliness, Content, EaseofUse, Format,

Accuracy

b. Dependent Variable: UserSatisfaction

Berdasarkan pada tabel 4.9 diatas dapat dilihat nilai R-square adalah 0,817. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa koefisien determinasi pada variable dependen sangat Kuat.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS, ditemukan bahwa variabel-variabel Content, Format, Ease of Use, dan Timeliness tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia. Sebaliknya, variabel Accuracy menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Meskipun demikian, hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai determinasi untuk variabel dependen berada pada kategori sedang, dengan nilai sebesar 0,490. Temuan ini mengindikasikan bahwa masih terdapat variabel lain di luar model yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Sehubungan dengan hasil tersebut, disarankan untuk dilakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap variabel-variabel yang tidak memberikan pengaruh signifikan. Evaluasi ini

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

**Hasanah Aliqisar
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**

dapat difokuskan pada identifikasi kelemahan spesifik dalam masing-masing aspek, seperti tingkat relevansi dan kualitas konten yang disediakan, kesesuaian format tampilan dengan preferensi pengguna, kemudahan dalam navigasi antarmuka, serta efektivitas waktu penggunaan aplikasi. Lebih lanjut, keterlibatan pengguna dalam proses evaluasi melalui metode survei, wawancara mendalam, atau diskusi kelompok terfokus (FGD) sangat dianjurkan guna memperoleh informasi kualitatif yang dapat memperkaya hasil analisis dan menjadi dasar dalam penyusunan strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran serta berorientasi pada peningkatan pengalaman pengguna secara menyeluruhan.

Apabila evaluasi menyeluruh terhadap variabel konten, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu dilakukan secara sistematis dan ditindaklanjuti dengan strategi perbaikan yang tepat, maka dampak jangka panjang yang dapat dicapai adalah peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Pengembangan fitur yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna tidak hanya akan meningkatkan tingkat kepuasan, tetapi juga memperkuat loyalitas pengguna terhadap aplikasi Tokopedia. Loyalitas ini berkontribusi pada peningkatan retensi pengguna, pembentukan customer lifetime value yang lebih tinggi, serta penyebaran citra positif melalui rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth). Dalam konteks persaingan industri e-commerce yang sangat kompetitif, keunggulan dalam aspek pengalaman pengguna dapat menjadi faktor diferensiasi yang strategis dan berkelanjutan, sehingga Tokopedia mampu mempertahankan posisi dominan di pasar sekaligus meraih pertumbuhan yang lebih stabil dalam jangka panjang.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, disimpulkan bahwa dari lima variabel yang diteliti, hanya variabel Accuracy yang terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia, sedangkan variabel Content, Format, Ease of Use, dan Timeliness tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini menjawab tujuan penelitian dengan menunjukkan bahwa akurasi informasi merupakan faktor kunci dalam membentuk kepuasan pengguna, sementara aspek lainnya memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,490 menunjukkan bahwa masih terdapat variabel lain yang perlu dieksplorasi untuk memahami kepuasan pengguna secara lebih komprehensif. Oleh karena itu, pengembangan ke depan perlu diarahkan pada evaluasi menyeluruh terhadap konten, desain format, kemudahan navigasi, serta ketepatan waktu penyajian informasi dalam aplikasi. Pelibatan pengguna dalam proses evaluasi melalui pendekatan kualitatif juga penting untuk menggali kebutuhan dan ekspektasi yang belum terpenuhi. Jika perbaikan dilakukan secara berkelanjutan dan berbasis pada hasil analisis serta masukan pengguna, Tokopedia memiliki peluang besar untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat loyalitas pengguna, dan mempertahankan daya saing dalam industri e-commerce yang semakin dinamis.

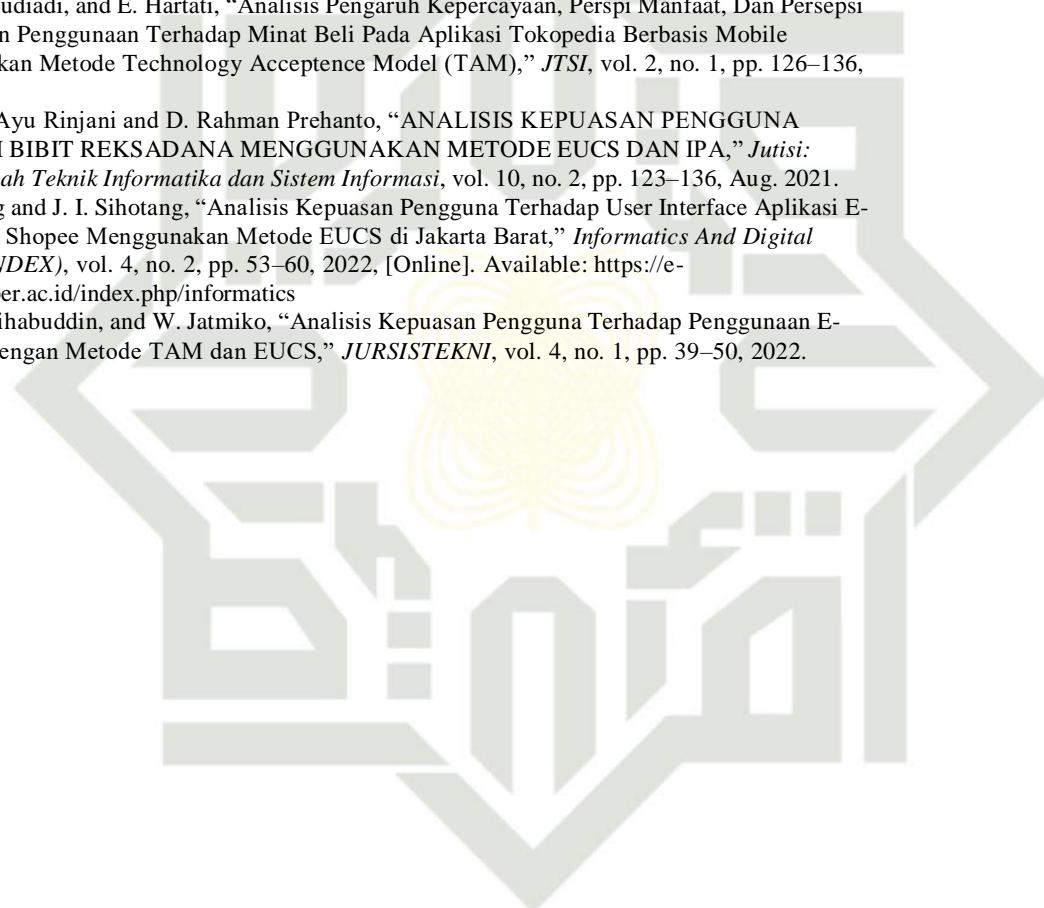
Daftar Referensi

- [1] R. Dwy Putra and D. Rahman Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JEISBI*, vol. 02, no. 04, pp. 19–26, 2021.
- [2] H. Setiawan and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS," *JTSI*, vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021.
- [3] E. Istianah and W. Yustanti, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," *JEISBI*, vol. 03, no. 04, pp. 36–44, 2022.
- [4] N. Hamid, "Pengaruh Persepsi Privasi Data Pengguna, Persepsi Keamanan Akun Pengguna, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Tokopedia," Nov. 2021.
- [5] D. Nilasari, Adiyanto, and Jainuri, "Analisa Perbandingan User Interface dan User Experience pada Aplikasi Shopee & Tokopedia Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction dan Metode Heuristic," *Jurnal IPSIKOM*, vol. 12, no. 2, pp. 8–17, 2024.
- [6] D. Prawira, R. Kurniawan, R. E. Indrajit, and E. Dazki, "Effect of E-Service Quality, Brand Image and E-Security Seals on TOKOPEDIA E-Customer Satisfaction (Case Study on Tokopedia

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.

- Customers)," *Jurnal Informatika dan Teknologi*, pp. 153–164, Apr. 2023, doi: 10.37034/jidt.v5i1.276.
- F. P. Sihotang and D. Putri, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Di Kota Palembang Dengan Metode EUCS," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 10, no. 3, pp. 498–507, 2023, [Online]. Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>
- P. R. Putri, M. R. Pratama, I. Millenio, D. Sutanto, and A. R. Cahyono, "Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Tokopedia dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)," in *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI)*, 2022, pp. 131–136. [Online]. Available: <http://sitasi.upnjatim.ac.id/131>
- M. Nur, K. Sari, and J. N. Utamajaya, "Pengaruh Kualitas Website Traveloka Menggunakan Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna," *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, vol. 2, no. 4, pp. 342–351, 2022, [Online]. Available: www.similarweb.com,
- B. Faradiba, "Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan serta Loyalitas Pengguna Belanja Online Selama Pandemi COVID-19," *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, vol. 4, no. 1, pp. 21–28, 2021, [Online]. Available: <http://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya>
- F. Nadia, Sudiadi, and E. Hartati, "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Perspi Manfaat, Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Beli Pada Aplikasi Tokopedia Berbasis Mobile Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)," *JTSI*, vol. 2, no. 1, pp. 126–136, 2021.
- A. Dwike Ayu Rinjani and D. Rahman Prehanto, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BIBIT REKSADANA MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA," *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 10, no. 2, pp. 123–136, Aug. 2021.
- M. Z. Yang and J. I. Sihotang, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat," *Informatics And Digital Expert (INDEX)*, vol. 4, no. 2, pp. 53–60, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unper.ac.id/index.php/informatics>
- A. Lattu, Sihabuddin, and W. Jatmiko, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning dengan Metode TAM dan EUCS," *JURSISTEKNI*, vol. 4, no. 1, pp. 39–50, 2022.

A large, semi-transparent watermark of the UIN Sultan Syarif Kasim Riau logo, which consists of a stylized 'U' and 'S' intertwined with the university's name in Arabic and Latin.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Alfitra salam di lahirkan di Pekanbaru pada tanggal 20 Januari 2000, Alfitra Salam merupakan anak terakhir dari empat bersaudara. Peneliti beralamatkan Pembangunan 2 No 1 Pekanbaru. Peneliti dapat dihubungi melalui:082387678736 dan Email: alfitrasalam70@gmail.com. Riwayat Pendidikan dimulai dari sekolah di SDN 068 Pekanbaru dari tahun 2016 sampai 2012. Setelah itu melanjutkan di SMPN 32 Pekanbaru pada tahun 2012 sampai 2015. Setelah lulus masuk ke SMK Masmur pada tahun 2015 sampai 2018. Setelah menyelesaikan pendidikan di bangku sekolah, Peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi pada tahun 2018, denganmendaftar di jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Peneliti pernah melakukan KuliahKerja Nyata di Desa Sialang munggu Kecamatan Tampan. Penelitian tugas akhir berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia Menggunakan Metode EUCS".

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

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.