

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA PADA LAZADA MOBILE
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION (EUCS)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

ADAM TITANUM PRABOWO

NIM : 17200750

Program Studi Teknologi Informasi

Fakultas Teknik dan Informatika

Universitas Bina Sarana Informatika

Jakarta

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adam Titanum Prabowo
NIM : 17200750
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknologi Informasi
Fakultas/PSDKU : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul: “**Analisa Kepuasan Pengguna Pada Lazada Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)**”, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Bina Sarana Informatika dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 03 Juli 2024

Yang menyatakan,



Adam Titanum Prabowo

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertandatangan di bawah ini, Penulis :

Nama : Adam Titanum Prabowo
NIM : 17200750
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknologi Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan yang terdapat dalam karya ilmiah Penulis dengan judul **“ANALISA KEPUASAN PENGGUNA PADA LAZADA MOBILE MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)”** ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya.

Penulis menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak **Universitas Bina Sarana Informatika** untuk mendokumentasikan karya ilmiah saya tersebut secara internal dan terbatas, serta tidak untuk mengunggah karya ilmiah Penulis pada repository Universitas Bina Sarana Informatika.

Penulis bersedia untuk bertanggung jawab secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Bina Sarana Informatika**, atas materi/isi karya ilmiah tersebut, termasuk bertanggung jawab atas dampak atau kerugian yang timbul dalam bentuk akibat tindakan yang berkaitan dengan data, informasi, interpretasi serta pernyataan yang terdapat pada karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 03 Juli 2024

Penulis,



Adam Titanum Prabowo

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

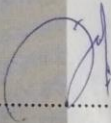
Nama : Adam Titanum Prabowo
NIM : 17200750
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknologi Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Pengguna Pada Lazada Mobile
Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction
(EUCS)

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana (S1) Program Studi Teknologi Informasi di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 19 Agustus 2024

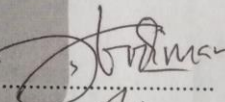
PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I : Suparni, M.Kom.

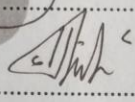

.....

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Ade Surya Budiman, S.T., M.Kom.


.....

Penguji II : Giatika Chrisnawati, S.T., M.Kom.


.....

PEDOMAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “**Analisa Kepuasan Pengguna Pada Lazada Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)**” adalah hasil karya tulis asli Adam Titanum Prabowo dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama	: Adam Titanum Prabowo
Alamat	: JL. Kavling Polri No.79C Blok F (GG. VW), Kel.Jagakarsa, Kec.Jagakarsa, Jakarta Selatan
Instagram	: @adamtp15
E-mail	: adamtitanum19@gmail.com



LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI
UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

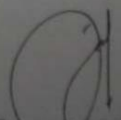
NIM : 17200750
Nama Lengkap : Adam Titanum Prabowo
Dosen Pembimbing : Suparni, M.Kom
Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Pengguna Pada Lazada Mobile
Menggunakan Metode END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)

NO	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	25 April 2024	Bimbingan Perdana	
2	16 Mei 2024	Bab I	
3	28 Mei 2024	Acc Bab I, Pengajuan Bab II	
4	06 Juni 2024	Acc Bab II, Pengajuan Bab III	
5	13 Juni 2024	Acc Bab III, Pengajuan Bab IV	
6	20 Juni 2024	Hasil Penelitian	
7	27 Juni 2024	Acc Bab IV, Pengajuan Bab V	
8	03 Juli 2024	Acc Skripsi	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.
Bimbingan Skripsi

Dimulai pada tanggal : 25 April 2024
Diakhiri pada tanggal : 03 Juli 2024
Jumlah pertemuan bimbingan : 8 (Delapan)

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing


(Suparni, M.Kom)

PERSEMBAHAN

“Never leave history”

Ir. Soekarno

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Saya persembahkan skripsi ini kepada Ayah (Ir. Agung Dwi Prabowo) dan Mamah (Sri Wahyuningsi) saya yang selalu memberikan ketenangan, kenyamanan, motivasi, doa terbaik, dan menyisihkan finansialnya, sehingga saya bisa menyelesaikan masa studi saya. Kalian sangat berarti bagi saya.
2. Saya persembahkan skripsi ini kepada Adik (Ranaya Titania Prabowo) terima kasih atas semangat dan dukungannya karena sudah membantu dan mau menemani penelitian saya.
3. Skripsi atau tugas akhir ini saya persembahkan untuk Dosen Pembimbing tersabar Ibu Suparni, M.Kom yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Jangan Terkecoh Dengan Kebahagiaan Yang Sementara

UNIVERSITAS

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisa Kepuasan Pengguna Pada Lazada *Mobile* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) jurusan Teknologi Informasi Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Bina Sarana Informatika. Penulis menyadari Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof Dr. Ir Mochamad Wahyudi, M.Kom, MM, M.Pd, IPU, ASEAN Eng. Selaku Rektor Universitas Bina Sarana Informatika
2. Bapak Dr. Didi Rosiyadi, M.Kom Selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Bina Sarana Informatika.
3. Bapak Hendra Supendar, M.Kom Selaku Ketua Program Studi Teknologi Informasi Universitas Bina Sarana Informatika.
4. Ibu Suparni, M.Kom Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, memberikan arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Staff / Karyawan dan Dosen di lingkungan Universitas Bina Sarana Informatika.
6. Kedua Orang Tua penulis, Ir. Agung Dwi Prabowo dan Sri Wahyuningsi, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah-langkah hidup penulis, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat

dibanggakan.

7. Serta keluarga besar, sahabat dan teman-teman tercinta yang telah mendukung dan memberikan semangat selama penyelesaian penelitian skripsi.
8. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
9. Terima kasih untuk *streamer* Youtube *gaming* Aldean Tegar Gemilang atau DeanKT yang telah menemani keseharian penulis dan menghibur penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan *live streaming* maupun konten *replay membership*nya.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karenanya segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan Skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, 03 Juli 2024
Penulis



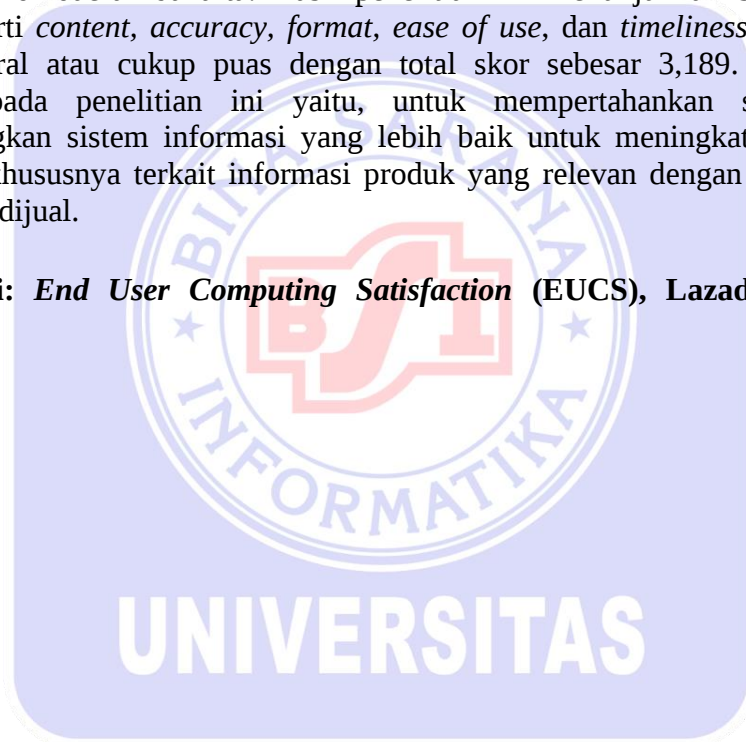
Adam Titanum Prabowo

ABSTRAK

Adam Titanum Prabowo (17200750), Analisa Kepuasan Pengguna Pada Lazada Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Seringkali terdapat kesenjangan antara ekspektasi pengguna terhadap aplikasi Lazada dan kenyataan yang mereka alami, misalnya, masalah pada performa aplikasi, kurangnya fitur yang relevan, atau kesulitan dalam navigasi dapat menyebabkan ketidakpuasan. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna di aplikasi Lazada yang mencakup elemen seperti *content*, *accuracy*, *format*, *Ease of use*, dan *timeliness* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pada penelitian ini melibatkan individu berusia antara 17 sampai 35 tahun yang tinggal di daerah Jakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh elemen seperti *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* mendapatkan kategori netral atau cukup puas dengan total skor sebesar 3,189. Rekomendasi perbaikan pada penelitian ini yaitu, untuk mempertahankan stabilitas dan mengembangkan sistem informasi yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya terkait informasi produk yang relevan dengan deskripsi dan barang yang dijual.

Kata Kunci: *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Lazada, Kepuasan Pengguna

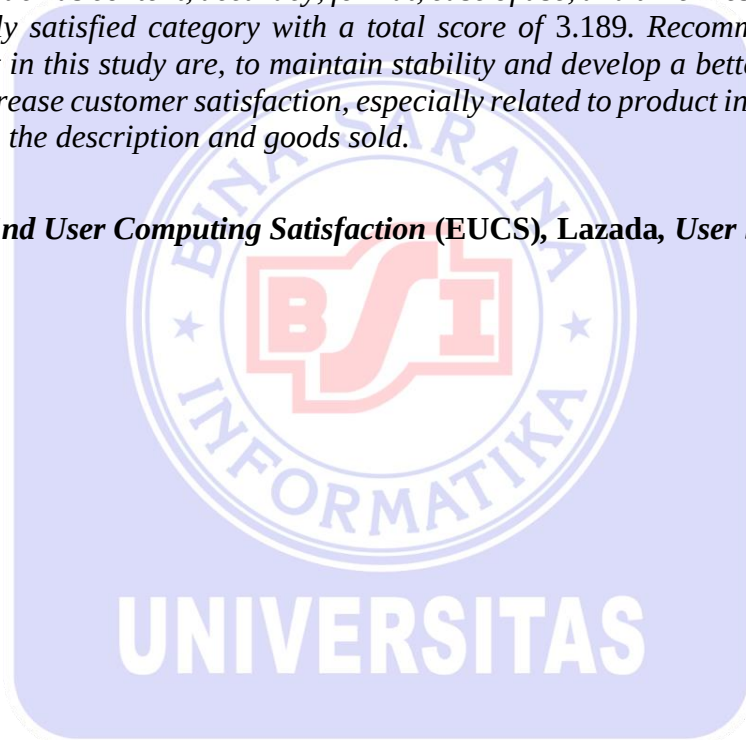


ABSTRACT

Adam Titanum Prabowo (17200750), User Satisfaction Analysis on Lazada Mobile Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Methodolog.

There is often a gap between users expectations of the Lazada app and the reality they experience, for example, problems with app performance, lack of relevant features, or difficulty in navigation can lead to dissatisfaction. For this reason, this study aims to analyze the level of user satisfaction in the Lazada app which includes elements such as content, accuracy, format, Ease of use, and timeliness using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This study involved individuals aged between 17 and 35 years old who live in the Jakarta area. The results of this study indicate that all elements such as content, accuracy, format, ease of use, and timeliness get a neutral or moderately satisfied category with a total score of 3.189. Recommendations for improvement in this study are, to maintain stability and develop a better information system to increase customer satisfaction, especially related to product information that is relevant to the description and goods sold.

Keywords: *End User Computing Satisfaction (EUCS), Lazada, User Satisfaction*



DAFTAR ISI

Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Pernyataan Keaslian Skripsi	ii
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	iii
Lembar Persetujuan dan Pengesahan Skripsi.....	iv
Lembar Pedomn Penggunaan Hak Cipta	v
Lembar Konsultasi Skripsi.....	vi
Lembar Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Abstrak.....	x
<i>Abstract</i>	xi
Daftar Isi.....	xii
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Tabel	xvii
Daftar Lampiran	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Permasalahan	2
1.3. Perumusan Masalah	2
1.4. Tujuan dan Manfaat	2
1.5. Metode Penelitian	3
1.6. Teknik Pengumpulan Data.....	4
1.7. Ruang Lingkup.....	5
1.8. Hipotesis	5

BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.1.1. Kepuasan Pengguna	6
2.1.2. Lazada <i>Mobile</i>	6
2.1.3. <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	7
2.2. Penelitian Terkait	8
2.3. Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1. Tahapan Penelitian	20
3.2. Instrumen Penelitian	21
3.2.1. Uji Validitas.....	22
3.2.2. Uji Reliabilitas.....	22
3.2.3. Variabel Penelitian.....	23
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.3.1. Metode Pengumpulan Data	24
3.3.2. Populasi Penelitian	25
3.3.2. Sampel Penelitian.....	26
3.4. Metode Analisis Data.....	27
3.4.1. Analisa Data Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	27
3.4.2. Skala Likert	28
3.4.3. Uji Asumsi Klasik	29
3.4.4. Uji Regresi Linier Berganda.....	31
3.4.5. Uji Hipotesis.....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
4.1.1. Uji Validitas	33
4.1.2. Uji Reliabilitas.....	34
4.2. Data Demografi Responden.....	35
4.2.1. Jenis Kelamin Responden	35
4.2.2. Umur Responden.....	36
4.2.3. Pekerjaan Responden	36
4.2.4. Wilayah Domisili Tinggal	37
4.3. Melakukan Perhitungan EUCS Secara Manual	38
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	42
4.4.1. Uji Normalitas	42
4.4.2. Uji Multikolinearitas	43
4.4.3. Uji Heteroskedasitas.....	43
4.4.4. Uji Autokorelasi	44
4.5. Uji Regresi Linear Berganda	45
4.6. Uji Hipotesis	47
4.6.1. Uji Determinasi (R^2).....	47
4.6.2. Uji T (Parsial).....	47
4.6.3. Uji F (Simultan)	49
BAB V PENUTUP.....	51
5.1. Kesimpulan	51
5.2. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	55

LAMPIRAN.....	56
----------------------	-----------



DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Tahapan Penelitian	20
Gambar IV.1 Persentase Responden Pria dan Wanita	35
Gambar IV.2 Persentase Umur Responden.....	36
Gambar IV.3 Persentase Pekerjaan Responden	36
Gambar IV.4 Persentase Wilayah Domisili Tinggal.....	37



DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Perbandingan Penelitian Terkait	8
Tabel III.1 Interpretasi Uji Reliabel	23
Tabel III.2 Variabel Penelitian dan Pertanyaan Kuesioner	23
Tabel III.3 Hasil Perhitungan EUCS Manual	28
Tabel III.4 Skala Likert	29
Tabel IV.1 Hasil Output Uji Validitas	33
Tabel IV.2 Hasil Output Uji Reliabilitas.....	34
Tabel IV.3 Persentase Responden Pria dan Wanita	35
Tabel IV.4 Persentase Umur Responden	36
Tabel IV.5 Persentase Pekerjaan Responden	37
Tabel IV.6 Persentase Wilayah Domisili Tinggal/Bekerja	38
Tabel IV.7 Variabel <i>Content</i>	39
Tabel IV.8 Variabel <i>Accuracy</i>	39
Tabel IV.9 Variabel <i>Format</i>	40
Tabel IV.10 Variabel <i>Ease of Use</i>	41
Tabel IV.11 Variabel <i>Timeliness</i>	41
Tabel IV.12 Hasil Keseluruhan Kepuasan Pengguna	42
Tabel IV.13 Uji Normalitas.....	43
Tabel IV.14 Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel IV.15 Uji Heteroskedasitas	44
Tabel IV.16 Uji Autokorelasi.....	45
Tabel IV.17 Uji Regresi Linear Berganda	46

Tabel IV.18 Uji Determinasi (R^2)	47
Tabel IV.19 Uji T (Parsial)	48
Tabel IV.20 Uji F (Simultan)	50



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Pernyataan Kebenaran/Keabsahan Data Hasil Riset Untuk Karya Ilmiah ...	56
Cek Plagiarisme	57
Draft Kuesioner Penelitian.....	58
Identitas Responden	62
Hasil Dari 100 Responden	66
Hasil Output Dari SPSS Untuk Skor yang Diperoleh Pervariabel.....	70
Bukti Submit Jurnal	73

