

Harap mengisi tabel ini, Tabel ini digunakan untuk keperluan komunikasi administrasi saja, saat publish akan dihapus oleh team editor.	
Nama author ke 1	Adam Titanum Prabowo
Nama author ke 2	Suparni
Nomor WA	08568261611
Prodi/Jurusan	Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi	Universitas Bina Sarana Informatika

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

Adam Titanum Prabowo, Suparni

Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Kramat No. 98, Jakarta Pusat
adamtitanum19@gmail.com

ABSTRAK

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*

1. PENDAHULUAN

Aplikasi *e-commerce* memungkinkan masyarakat untuk berbelanja secara *online*, yang membuat pembelian lebih mudah tanpa harus pergi ke toko fisik. Menurut databoks SimilarWeb, Pada tahun 2023, Lazada adalah *e-commerce* terbesar di kategori pasar *online* dengan jumlah kunjungan situs ketiga tertinggi di Indonesia. Dari Januari hingga Desember 2023, Shopee jauh melampaui pesaingnya dengan sekitar 2,3 miliar kunjungan, Tokopedia menerima sekitar 1,2 miliar, Lazada 762,4 juta, BliBli 337,4 juta, dan Bukalapak 168,2 juta selama periode yang sama. Salah satu komponen utama keberhasilan aplikasi adalah kepuasan pengguna.

Dalam memilih jenis atau tipe produk, ada masalah seperti banyak produk yang harganya tidak sesuai dengan harga yang ditampilkan; kualitas produk yang buruk atau produk yang tidak sesuai dengan deskripsinya. Hal-hal seperti ini dapat menyebabkan pengalaman pelanggan yang buruk dan menghilangkan keinginan pelanggan untuk kembali berbelanja di Lazada. Seringkali terdapat kesenjangan antara ekspektasi pengguna terhadap aplikasi Lazada *Mobile* dan kenyataan yang mereka alami misalnya, masalah pada performa aplikasi, kurangnya fitur yang relevan, atau kesulitan dalam navigasi dapat menyebabkan ketidakpuasan.

Berdasarkan permasalahan terkait kepuasan pengguna dalam berbelanja melalui aplikasi Lazada

Mobile yang telah diuraikan dalam penelitian sebelumnya, penulis bermaksud melakukan penelitian terkait permasalahan tersebut untuk mengetahui ada atau tidaknya pengalaman negatif dan ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi Lazada *Mobile* sekaligus mengukur tingkat kepuasan pengguna, khususnya ketika pengguna merasa senang, nyaman, tertekan atau puas saat mengakses aplikasi Lazada *Mobile* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dengan judul “Analisa Kepuasan Pengguna Pada Lazada *Mobile* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Fungsi tinjauan pustaka dibahas dalam bagian pendahuluan dari artikel jurnal atau seminar ilmiah. *Literature review* juga sering diterbitkan sebagai artikel dalam jurnal ilmiah di luar negeri [1].

2.1. Kepuasan Pengguna

Rasa puas yang dirasakan pengguna saat menggunakan suatu layanan disebut kepuasan pengguna. Semakin layanan memenuhi harapan pengguna atau bahkan melebihi harapannya, maka pengguna akan lebih puas dengan layanan dan akan lebih bertahan untuk menggunakannya [2].

2.2. Lazada Mobile

Lazada adalah contoh *platform* belanja *online* terbesar di Indonesia, didirikan pada tanggal 27 maret 2012 dan telah mengalami pertumbuhan yang signifikan sejak saat itu. Lazada Group, yang didirikan oleh Pierra Poignant dan Rocket Internet, beroperasi di Asia Tenggara yaitu Malaysia, Indonesia, Thailand, Vietnam, Filipina, dan Singapura. Lazada yang merupakan pasar besar di berbagai negara, memberikan tempat jual beli secara *online* bagi bisnis untuk memasarkan barang mereka, mulai dari individu, toko kecil bahkan hingga merek besar dengan toko resmi sekali pun. Lazada adalah marketplace yang membantu bisnis mengembangkan dan mengelola bisnis mereka secara lebih mudah dengan menawarkan tempat berjualan secara *online* kepada mereka. Selain itu, Lazada berharap untuk membuat masyarakat lebih mudah berbelanja dalam berbagai macam kategori barang seperti pakaian, elektronik, peralatan rumah tangga, produk kesehatan, kecantikan, dan bahkan mobil, hanya dengan mengunjungi situs web [3].

2.3. End User Computing Satisfaction (EUCS)

EUCS ialah cara menilai kepuasan pengguna sistem data adalah dengan mencocokkan antara ekspektasi dan realitas. Maksud EUCS dari sistem informasi sendiri adalah tingkat kepuasan pengguna dengan *overall* yang didasarkan pada pengalaman mereka menggunakan sistem tersebut [4]. Metode EUCS terdapat beberapa dimensi variabel didalamnya seperti [5]:

1. Isi (*Content*)

Variabel isi digunakan dalam menilai apakah informasi yang dibuat sistem memenuhi kebutuhan pengguna.

2. Keakuratan (*Accuracy*)

Untuk menentukan beberapa kali sistem melakukan tindakan yang salah dalam proses pengolahan data, penelitian ini akan menggunakan keakuratan.

3. Bentuk (*Format*)

Kepuasan pengguna terhadap tampilan yang dihasilkan sistem diukur dengan menggunakan variabel bentuk.

4. Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)

Kepuasan pengguna diukur dengan menilai tingkat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan sistem.

5. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

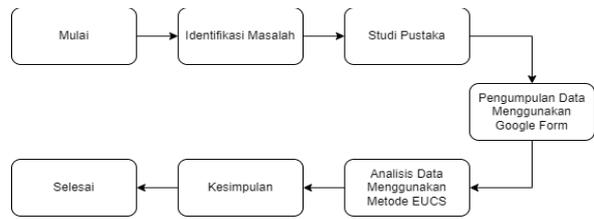
Ketepatan waktu digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan seberapa cepat suatu sistem memberikan data dan informasi kepada pengguna.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Tahapan Penelitian

Data primer yang diakumulasi langsung dari subjek penelitian digunakan untuk mendapatkan informasi yang akurat mengenai persepsi *user* terhadap aplikasi *Lazada Mobile* menggunakan metode EUCS sepanjang proses penelitian. Berikut

adalah tahapan yang akan dilakukan pada penelitian ini:



Gambar 1. Tahapan penelitian

1. Isi (*Content*)

Dalam tahap pertama ini, penulis menentukan topik penelitian. Permasalahan yang dibahas adalah bagaimana mengukur kepuasan pengguna Lazada.

2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan melalui observasi langsung pada aplikasi *Lazada Mobile* untuk memperoleh gambaran umum mengenai pertanyaan-pertanyaan yang akan dijadikan topik penelitian. Serta mengambil dari beberapa referensi terkait penelitian ini seperti jurnal, artikel, buku dan referensi lainnya.

3. Pengumpulan Data

Dalam studi ini, bahan penelitian terkumpul melalui observasi, studi literatur, dan penyebaran kuesioner menggunakan Google Form.

4. Analisis Data

Pada langkah ini, data yang telah diolah sebelumnya digunakan untuk menghasilkan data yang valid dan relevan. Beberapa analisis data yang digunakan termasuk uji validitas dan realibilitas yang digunakan selama penelitian. Selanjutnya, data diproses menjadi variabel pendukung untuk menentukan proses pengolahan data tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi *Lazada Mobile*. Variabel ini nantinya akan diuji memerlukan pendekatan metode EUCS.

5. Kesimpulan

Ini adalah langkah terakhir dalam penelitian, dan hasilnya memberikan gambaran singkat tentang hasilnya.

3.2. Instrumen Penelitian

Salah satu alat, pendekatan, atau metode yang digunakan untuk informasi penelitian dikenal sebagai instrumen atau arahan penelitian. Alat yang dirancang dalam mengumpulkan data yang akurat dan relevan untuk tujuan studi. Alat penelitian termasuk kuesioner, wawancara, log, observasi, ujian, skala pengukuran, atau kombinasi dari metode ini. Instrumen penelitian ini meliputi kuesioner melalui Google Form sebagai alat penelitian kepada responden dan *software* SPSS 25 sebagai alat untuk melakukan komputasi.

3.2.1. Uji Validitas

Uji validitas ini menilai kemampuan suatu instrumen penelitian untuk mengidentifikasi variabel yang akan diukur [6]. Uji validitas ini mengevaluasi kemampuan instrumen penelitian untuk menghitung

variabel yang akan diukur. Jika hasil tes tidak sesuai dengan tujuan pengukuran, tes tersebut dianggap tidak valid. Kriteria pengukuran nilai uji validitas ditentukan sebagai berikut [7]:

1. Butir pernyataan disebut valid jika r_{hitung} positif atau $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Butir pernyataan disebut tidak valid jika r_{hitung} positif atau $r_{hitung} < r_{tabel}$

3.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mengevaluasi seberapa andal atau dapat dipercaya sebuah alat pengukur dengan menilai seberapa konsisten hasilnya ketika diuji dengan alat yang sama untuk mengukur fenomena yang sama berulang kali. Alat pengukur dianggap benar jika menghasilkan hasil yang konsisten meskipun diuji berulang kali [8].

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengidentifikasi item atau pertanyaan instrumen pengukuran yang tidak konsisten atau tidak berkorelasi satu sama lain. Untuk mengukur ketepatan alat ukur tersebut dapat menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan kriteria penilaian pada tabel dibawah ini [7]:

Tabel 1. Interpretasi uji reliabel

Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
0,00 – 0.20	Kurang reliabel
0.21 – 0.40	Aga reliabel
0.41 – 0.60	Cukup reliabel
0.61 – 0.80	Reliabel
0.81 – 1.00	Sangat reliabel

3.3. Metode Pengumpulan Data

Penulis mendapatkan informasi, studi, atau data penelitian berdasarkan bukti lapangan melalui teknik pengumpulan data. Data penelitian diperoleh melalui pengumpulan pernyataan survei kepada responden dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.

1. Observasi

Dengan melakukan pengamatan terhadap pengalaman pengguna di aplikasi Lazada *Mobile* menggunakan variabel EUCS. Selama observasi, catatan dibuat untuk menyusun indikator-indikator kuesioner dari variabel penelitian.

2. Studi Pustaka

Dalam penelitian ini, informasi dikumpulkan dan dicari dari banyaknya sumber tertulis, termasuk jurnal ilmiah, buku, *e-book*, *mendeley online*, dan artikel. Materi ini akan digunakan sebagai referensi selama proses penerapan.

3. Survei

Sebagai bagian dari metode EUCS, survei akan dilakukan untuk mengukur pengalaman pengguna dengan aplikasi Lazada *Mobile*. Ini akan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan Google Form. Pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan komponen metode EUCS akan dimasukkan dalam kuesioner, seperti tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna dengan aplikasi Lazada *Mobile*.

Untuk responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Lazada *Mobile* yang berusia 17 sampai 35 tahun. Kuesioner akan dirancang untuk mencakup pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dari bagian metode EUCS tersebut sehingga memberikan informasi yang bermanfaat tentang bagaimana Lazada dapat memperbaiki dan meningkatkan kepuasan pengguna.

3.4. Populasi Penelitian

Dalam penelitian, populasi adalah sumber informasi penting. Para ahli memberi definisi yang berbeda tetapi konsepnya sama [9]. Populasi penelitian terdiri dari individu berusia antara 17 sampai 35 tahun yang tinggal di wilayah Jakarta. Namun, jumlah orang yang menggunakan aplikasi Lazada *Mobile* secara aktif di wilayah Jakarta tidak diketahui. Untuk itu diperlukan rumus penentuan sampel Lemeshow dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Purposive Sampling*.

3.5. Sampel Penelitian

Metode perhitungan bagi populasi dan sampel menggunakan rumus Lemeshow. Jika populasi tidak diketahui atau terbatas, seberapa banyak sampel minimal yang diperlukan untuk penelitian kuantitatif dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Lemeshow [10]. Hal ini penulis akan menggunakan rumus Lemeshow dan menggunakan teknik Purposive Sampling dengan rumus sebagai berikut [11]:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan:

n: Jumlah sampel yang di cari.

z: Nilai standar dengan populasi yang tidak diketahui. yaitu 1.96

p: Estimator untuk populasi yang tidak diketahui yaitu 0.5

d: Toleransi kesalahan untuk populasi tidak diketahui (*Margin Error*) yaitu 0.10

Berdasarkan rumus diatas maka perhitungan sampelnya sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0.10^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0,5 \times 0.5}{0.01}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25}{0.01}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.01}$$

$$n = 96.04$$

Dari kalkulasi di atas, jumlah sampel yang didapatkan adalah 96.04 kemudian dibulatkan menjadi 96. Untuk menjadikan penelitian ini lebih valid dan realibel, penulis harus mengumpulkan 100 orang.

3.6. Metode Analisis Data

3.6.1. Analisa Data Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Untuk mencari tahu apakah variabel EUCS memengaruhi kepuasan pengguna, data kuesioner dari survei yang sudah terkumpul ini akan dianalisis menggunakan metode EUCS. Disini, penulis juga menganalisa menggunakan skala Likert untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan. Selain itu, penulis melakukan perhitungan data kepuasan dengan rata-rata kepuasan (RK) yang didasarkan pada jumlah skor kuesioner (JSK) dan jumlah kuesioner (JK), ini dilakukan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan variabel-variabel EUCS. Berikut persamaan rumusnya [12]:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Untuk mengidentifikasi rentang kepuasan dari masing-masing pengguna aplikasi Lazada Mobile, penulis mengklasifikasikan tingkat kepuasan seperti pada tabel dibawah ini [13]:

Tabel 2. Hasil perhitungan EUCS manual

Rentang Tingkat Kepuasan Skala Likert	Predikat Persepsi	Predikat Kepuasan
1 - 1.79	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Puas
1.8 - 2.59	Tidak Setuju	Tidak Puas
2.6 - 3.39	Netral	Cukup Puas
3.4 - 4.19	Setuju	Puas
4.2 - 5	Sangat Setuju	Sangat Puas

3.6.2. Skala Likert

Skala Likert merupakan metode pengukuran psikometrik yang sering digunakan dalam menyelesaikan survei dan kuesioner [14]. Data dari responden terkait berbagai dimensi EUCS diolah untuk memahami tingkat kepuasan pengguna. Skala Likert digunakan sebagai alat evaluasi untuk pernyataan kuesioner dan dapat digunakan untuk mengukur bagaimana seseorang atau kelompok orang bereaksi terhadap peristiwa sosial. Tabel berikut menunjukkan penggunaan skala Likert dalam penelitian ini

Tabel 3. Skala likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini bertujuan untuk menentukan apakah model regresi linear Ordinary Least Square (OLS) mengalami masalah yang berkaitan dengan asumsi-asumsi klasik. Oleh karena itu, hubungan antara dua variabel dianggap linier oleh regresi OLS.

Jika tidak linear maka regresi OLS bukanlah alat yang ideal untuk menganalisis penelitian dan perlu dilakukan perubahan pada variabel atau analisis tersebut [15]. Uji ini menggunakan uji normalitas, autokorelasi, heteroskedastisitas dan multikolinearitas [16].

1. Uji Normalitas

Nilai residu diuji normalitasnya untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal. Hasil dari model regresi yang baik menunjukkan bahwa residu terdistribusi normal [17]. Pengambilan kesimpulan hasil normalitas sebagai berikut [18]:

1. Data terdistribusi normal jika nilai sig. > 0,05
2. Data terdistribusi tidak normal jika nilai sig. < 0,05

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi ini dilakukan untuk menentukan apakah terdapat korelasi antara variabel independen dalam model prediksi dan perubahan seiring waktu [16]. Pengujian Durbin Watson (DW) menggunakan kriteria pengambilan keputusan pengujian yang menghasikan jika nilai durbin-watson $dU < dW < 4 - dU$, autokorelasi tidak memiliki nilai positif atau negatif [19].

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memeriksa adanya ketidaksamaan antara residu data. Kesamaan varians antara residu dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya (homokedastisitas) adalah salah satu bukti bahwa model regresi memenuhi persyaratan [17]. Uji Glejser adalah salah satu cara pengujiannya. Syarat kriterianya adalah [20]:

1. Jika probabilitas > 0,05 menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas
2. Jika probabilitas < 0,05 menunjukkan adanya heteroskedastisitas

4. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menentukan apakah variabel bebas atau independen dalam model regresi tertentu memiliki hubungan atau tidak [20]. Syarat pengujian ini ialah jika nilai *tolerance* > 0,01 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 maka tidak terjadi gejala multikolinearitas [16].

5. Uji Regresi Linier Berganda

Seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel independen dapat ditentukan dengan analisis regresi linear berganda [16]. Dalam penelitian ini regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis apakah variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*; variabel independen (X) pada EUCS mempengaruhi variabel kepuasan pengguna; variabel dependen (Y). Untuk menghitung regresi linear berganda, persamaan yang digunakan adalah [21]:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

3.6.4. Uji Hipotesis

1. Uji Determinasi (R2)

Kemampuan variabel bebas untuk menjelaskan variasi variabel dependen dinilai melalui uji determinasi (R2). Rendahnya nilai R2 menunjukkan bahwa variabel independen tidak dapat sepenuhnya menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel terikat [19].

2. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji hipotesis dengan data yang saling berpasangan serta untuk menentukan apakah setiap variabel independen memiliki dampak atau pengaruh. Uji T pada dasarnya menunjukkan bagaimana penjelasan variabel dependen dipengaruhi oleh satu variabel penjelas atau independen [21]. Kriteria uji nilai signifikansi untuk uji T sebagai berikut [20]:

1. Jika nilai sig. > nilai α (sig > 0,05), maka H_a ditolak.
2. Jika nilai sig. \leq nilai α (sig \leq 0,05), maka H_a diterima.

3. Uji F

Uji F digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Jika nilai $F_{hitung} >$ nilai F_{tabel} dan nilai Sig. < 0,05 maka variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara bersamaan [16].

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada uji validitas ini penulis menentukan sebanyak 30 orang akan di uji validitas indikator-indikator pertanyaan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness* dan *satisfaction* pada kuesioner dengan signifikansi sebesar 5%, atau rtabel yang digunakan yaitu 0.361. Hasil dari uji validitas masing-masing item pernyataan ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil output uji validitas

Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X1.1	0,785	0,361	VALID
X1.2	0,797	0,361	VALID
X1.3	0,728	0,361	VALID
X2.1	0,615	0,361	VALID
X2.2	0,585	0,361	VALID
X2.3	0,771	0,361	VALID
X3.1	0,616	0,361	VALID
X3.2	0,456	0,361	VALID
X3.3	0,771	0,361	VALID
X4.1	0,639	0,361	VALID
X4.2	0,714	0,361	VALID
X4.3	0,675	0,361	VALID
X5.1	0,379	0,361	VALID
X5.2	0,807	0,361	VALID
X5.3	0,758	0,361	VALID
Y1.1	0,599	0,361	VALID
Y1.2	0,741	0,361	VALID
Y1.3	0,829	0,361	VALID

Seperti yang ditunjukkan pada tabel diatas, pernyataan untuk setiap variabel telah melampaui nilai rtabel, yaitu 0,361 pada tahap signifikansi 5%, atau 0,05. Untuk itu, butir pertanyaan pada masing-masing variabel X dan Y dapat dianggap valid.

Uji realibilitas ini menggunakan SPSS untuk mempermudah prosesnya. Hasil uji reliabilitas yang diproses menggunakan SPSS ini ditunjukkan tabel dibawah:

Tabel 5. Hasil output uji reliabilitas

Indikator	Koefisien α	Keterangan
X1	0,853	Sangat Reliabel
X2	0,588	Cukup Reliabel
X3	0,695	Reliabel
X4	0,760	Reliabel
X5	0,680	Reliabel
Y1	0,806	Sangat Reliabel

Suatu variabel dianggap memiliki kualitas atau konsistensi yang baik sesuai dengan syarat penilaian pada Tabel 1. Berdasarkan Tabel 5 di atas, parameter-parameter tersebut dinyatakan reliabel untuk menjadi alat ukur dalam mengumpulkan data dari kuesioner.

4.2. Perhitungan EUCS Secara Manual

1. Content

Tabel 6. Variabel content

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi Lazada memberi informasi yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan pengguna?	2	23	59	14	2
2	Aplikasi Lazada memberikan informasi yang lengkap dan jelas?	1	26	56	16	1
3	Apakah aplikasi Lazada mengenai informasi mudah untuk dipahami?	6	35	51	8	0
Jumlah		9	84	166	38	3

$$= \frac{(3 \times 1) + (38 \times 2) + (166 \times 3) + (84 \times 4) + (9 \times 5)}{3 + 38 + 166 + 84 + 9}$$

$$RK = \frac{958}{300}$$

$$RK = 3,193$$

Dari perhitungan rata-rata nilai tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi Lazada *Mobile* pada variabel content mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,193, yang mencakup kategori cukup puas.

2. Accuracy

Tabel 7. Variabel accuracy

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Lazada memberikan informasi mengenai produk yang dijual sesuai dan benar	0	19	59	19	2
2	Fitur pada aplikasi Lazada telah berjalan dengan sesuai pada fungsinya	3	39	51	6	1
3	Apakah Lazada selalu menampilkan fitur yang sesuai dengan keinginan pengguna	1	25	59	14	0
Jumlah		4	83	169	36	5

$$= \frac{(5 \times 1) + (39 \times 2) + (169 \times 3) + (83 \times 4) + (4 \times 5)}{5 + 36 + 169 + 83 + 4}$$

$$RK = \frac{942}{300}$$

$$RK = 3,14$$

Dari perhitungan rata-rata nilai kepuasan pengguna aplikasi Lazada *Mobile* terhadap variabel *accuracy* mendapat nilai rata-rata sebesar 3,14, yang mencakup kategori cukup puas.

3. Format

Tabel 8. Variabel format

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Desain dan Layout pada aplikasi Lazada sangat menarik	7	41	40	12	2
2	Output pada aplikasi memiliki fungsi yang jelas	2	29	66	3	1
3	Apakah tampilan menu pada Lazada tersusun dengan baik dan mudah dipahami	4	45	48	2	0
Jumlah		13	115	154	17	1

$$= \frac{(1 \times 1) + (17 \times 2) + (154 \times 3) + (115 \times 4) + (13 \times 5)}{1 + 17 + 154 + 115 + 13}$$

$$RK = \frac{1017}{300}$$

$$RK = 3,39$$

Dari perhitungan rata-rata nilai kepuasan pengguna aplikasi Lazada *Mobile* terhadap variabel *format* memperoleh angka sebesar 3,39 yang mencakup kategori cukup puas.

4. Ease of Use

Tabel 9. Variabel ease of use

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi Lazada mudah diakses dan digunakan	2	40	54	3	1
2	Aplikasi Lazada sangat user friendly dan mudah digunakan pada pengguna baru	3	33	58	5	1
3	Apakah transaksi pada Lazada mudah digunakan dan dimana saja	4	23	70	2	1
Jumlah		9	96	182	10	3

$$= \frac{(3 \times 1) + (10 \times 2) + (182 \times 3) + (96 \times 4) + (9 \times 5)}{3 + 10 + 182 + 96 + 9}$$

$$RK = \frac{998}{300}$$

$$RK = 3,326$$

Dari perhitungan rata-rata nilai kepuasan pengguna aplikasi Lazada *Mobile* terhadap variabel *accuracy* mendapat nilai rata-rata sebesar 3,14, yang mencakup kategori cukup puas.

5. Timeliness

Tabel 10. Variabel timeliness

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	SS
1	Customer Service Lazada cepat dan sigap dalam menanggapi complain	2	6	61	19	12
2	Lazada menunjukkan informasi produk terbaru secara cepat	1	11	62	24	2
3	Apakah aplikasi Lazada pada saat melakukan transaksi tepat waktu	2	20	71	7	0

Jumlah	5	37	194	50	14
---------------	---	----	-----	----	----

$$= \frac{(14 \times 1) + (50 \times 2) + (194 \times 3) + (37 \times 4) + (5 \times 5)}{14 + 50 + 194 + 37 + 5}$$

$$RK = \frac{2869}{300}$$

$$RK = 2,896$$

Dari perhitungan rata-rata nilai kepuasan pengguna aplikasi Lazada *Mobile* terhadap variabel *timeliness* memperoleh angka rata-rata sebesar 2,896 yang mencakup kategori cukup puas.

Dari perhitungan rata-rata kepuasan pengguna aplikasi Lazada *Mobile* terhadap masing-masing variabel EUCS diatas maka dapat ditentukan hasil keseluruhan kepuasan pengguna berdasarkan variabel-variabel EUCS sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil keseluruhan kepuasan pengguna

No.	Variabel EUCS	Skor	Keterangan
1	<i>Content</i>	3,193	Cukup Puas
2	<i>Accuracy</i>	3,140	Cukup Puas
3	<i>Format</i>	3,390	Cukup Puas
4	<i>Ease of Use</i>	3,326	Cukup Puas
5	<i>Timeliness</i>	2,896	Cukup Puas
Jumlah		3,189	Cukup Puas

4.3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah nilai residual mengikuti distribusi normal. Pada distribusi normal nilai residual menunjukkan kualitas baik pada model regresi. Berikut hasil dari pengujian normalitas data pada penelitian ini:

Tabel 12. Uji normalitas

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1.01013179
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.078
	<i>Positive</i>	.078
	<i>Negative</i>	-.040
<i>Test Statistic</i>		.078
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.141 ^c

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,141 lebih besar dari 0,05, ini menjelaskan bahwa angka residual mengikuti distribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menentukan apakah ada korelasi rendah antara variabel independen dalam model regresi atau tidak. Model yang baik tidak akan menunjukkan korelasi yang tinggi antara variabel independen.

Tabel 13. Uji multikolinearitas

Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	VIF
1	X ₁	.285	3.512
	X ₂	.276	3.629
	X ₃	.363	2.785
	X ₄	.389	2.570
	X ₅	.377	2.651

Tidak ada gejala multikolinearitas karena ke 5 elemen tersebut memiliki toleransi > 0,10 dan VIF < 10.

3. Uji Heteroskedastisitas

Penulis menggunakan Uji Glejser untuk menguji adanya gejala heteroskedastisitas. Uji Glejser adalah salah satu metode uji heteroskedastisitas untuk mengidentifikasi gejala heteroskedastisitas secara akurat. Hasil dari pengujiannya yaitu:

Tabel 14. Uji heteroskedastisitas

<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	Sig.
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	(<i>Constant</i>)	.738	.455		1.622	.108
	X ₁	.037	.066	.108	.568	.571
	X ₂	-.089	.074	-.234	1.210	.229
	X ₃	.055	.066	.141	.837	.405
	X ₄	.032	.066	.079	.484	.630
	X ₅	-.041	.060	-.113	-.685	.495

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diatas:

- Variabel X₁ (*content*) jika angka sig. 0,571 > 0,05, maka variabel X₁ tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.
- Variabel X₂ (*accuracy*) jika sig. 0,229 > 0,05, maka variabel X₂ tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.
- Variabel X₃ (*format*) jika sig. 0,405 > 0,05, maka variabel X₃ tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.
- Variabel X₄ (*ease of use*) jika sig. 0,630 > 0,05, maka variabel X₄ tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.
- Variabel X₅ (*timeliness*) jika sig. 0,495 > 0,05, maka variabel X₅ tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Jadi dari 5 variabel memiliki nilai sig. > 0,05 maka tidak ada gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Adanya korelasi antara kesalahan pada periode T dan T-1 pada model regresi linier ditentukan menggunakan pengujian Autokorelasi ini. Autokorelasi bisa terjadi ketika terdapat hubungan seperti ini. Terjadinya gejala autokorelasi ini dapat ditentukan dengan melakukan uji autokorelasi.

Tabel 15. Uji autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.781 ^a	.610	.589	1.037	2.044

Berdasarkan dari tabel uji autokorelasi diatas maka hasil nilai yang didapatkan adalah:

Tabel DW = 1,571

DW = 2, 044

DU = 1,780

4-DU = 2,220

Hasil yang didapatkan adalah $1,780 < 2,044 < 2,220$. Dapat dinyatakan bahwa bahwa tidak ada autokorelasi dan dapat diterima.

4.4. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda dapat digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y).

Tabel 16. Uji regresi linear berganda

Model	Unstandardized Coefficients		
	B	Std. Error	
1	(Constant)	1.379	.732
	X ₁ (Content)	.151	.106
	X ₂ (Accuracy)	-.010	.119
	X ₃ (Format)	.188	.106
	X ₄ (Ease of Use)	.240	.106
	X ₅ (Timeliness)	.314	.097

Dari tabel tersebut dapat dilakukan analisa dengan persamaan linear berganda yang menghasilkan rumusan:

1. Nilai konstanta 1,379 menunjukkan bahwa Nilai relatif variabel Y adalah 1,379.
2. Dengan angka koefisien variabel X₁ yang positif (+) sebesar 0,151, dapat disimpulkan bahwa ketika variabel X₁ meningkat maka variabel Y juga akan mengalami peningkatan, begitu pula sebaliknya.
3. Dengan angka koefisien variabel X₂ yang negatif (-) sebesar 0,010, dapat disimpulkan bahwa ketika variabel X₂ menurun maka variabel Y juga akan mengalami penurunan, begitu juga sebaliknya.

4. Dengan angka koefisien variabel X₃ yang positif (+) sebesar 0,188, dapat disimpulkan bahwa ketika variabel X₃ meningkat maka variabel Y juga akan mengalami peningkatan, begitu pula sebaliknya.
5. Dengan angka koefisien variabel X₄ yang positif (+) sebesar 0,240, dapat disimpulkan bahwa ketika variabel X₄ meningkat maka variabel Y juga akan mengalami peningkatan, begitu pula sebaliknya.
6. Dengan angka koefisien variabel X₅ yang positif (+) sebesar 0,314, dapat disimpulkan bahwa ketika variabel X₅ meningkat maka variabel Y juga akan mengalami peningkatan, begitu pula sebaliknya.

4.5. Uji Hipotesis

1. Uji Determinasi (R²)

Tabel 17 dibawah ini menunjukkan hasil pengujian determinasi (R²) yang mana bertujuan untuk mengukur mengukur variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) lebih lanjut.

Tabel 17. Uji determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.610	.589	1.037

Berdasarkan Tabel 16 dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) berdampak sebesar 58,9% pada variabel dependen (Y) dengan nilai kuadrat *adjustable R square* sebesar 0,589.

2. Uji T (Parsial)

Uji T pada dasarnya menunjukkan bagaimana penjelasan variabel dependen (Y) dipengaruhi oleh satu variabel penjelas atau independen (X). Berikut adalah hasil pengujian determinasi:

Tabel 18. Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.		
					B	Std. Error
1	(Constant)	1.379	.732		1.882	.063
	X ₁	.151	.106	.171	1.420	.159
	X ₂	-.010	.119	-.010	-.080	.936
	X ₃	.188	.106	.189	1.770	.080
	X ₄	.240	.106	.233	2.258	.026
	X ₅	.314	.097	.339	3.230	.002

Berikut adalah hasil dan interpretasi untuk masing-masing variabel berdasarkan nilai signifikansi (sig.) yang diberikan:

1. *Content* (X₁)

Variabel *content* (X₁) tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) maka dari itu hipotesis ditolak dikarenakan nilai sig (0.159) > 0.05.

2. *Accuracy* (X₂)

Variabel *accuracy* (X₂) tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) maka dari itu hipotesis ditolak dikarenakan nilai sig (0.936) > 0.05.

3. *Format* (X₃)

Variabel *format* (X₃) tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) maka dari itu hipotesis ditolak dikarenakan nilai sig. (0.080) > 0.05.

4. *Ease of Use* (X₄)

Variabel *ease of use* (X₄) memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) maka dari itu hipotesis diterima dikarenakan nilai sig (0.026) < 0.05.

5. *Timeliness* (X₅)

Variabel *timeliness* (X₅) memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) maka dari itu hipotesis diterima dikarenakan nilai sig (0.002) < 0.05.

3. Uji F (Simultan)

Pengujian ini digunakan dalam mengukur pengaruhnya variabel EUCS (X) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 19. Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	158.144	5	31.629	29.432	.000 ^b
	Residual	101.016	94	1.075		
	Total	259.160	99			

Dari tabel IV.15 diatas nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,000 < 0,05. Ini menunjukkan bahwa variabel *content* (X₁), *accuracy* (X₂), *format* (X₃), *ease of use* (X₄) dan *timeliness* (X₅) berpengaruh kepada variabel kepuasan pengguna (Y). Dengan pengujian tersebut maka H1 diterima untuk itu, kepuasan pengguna pada aplikasi Lazada *Mobile* dipengaruhi oleh variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna merasa puas dengan 5 faktor yang berbeda. Berdasarkan nilai kepuasan, variabel *content* mencapai skor 3,193 sehingga dapat dikategorikan sebagai cukup puas. Variabel *accuracy* mendapatkan angka 3,14 dan termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Variabel *format* mendapatkan skor 3,39 yang masuk ke dalam kategori cukup memuaskan.

Variabel *ease of use* mendapatkan skor 3,326 dan masuk pada cukup puas serta, variabel *timeliness* memperoleh nilai 2,896 yang masuk kedalam kategori cukup puas. Dengan total keseluruhan jumlah skor kepuasan pengguna dari masing-masing variabel EUCS adalah sebesar 3,189 atau Cukup Puas terhadap aplikasi Lazada *Mobile*. Dari hasil uji F (simultan), nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,000 < 0,05 (signifikan) yang mana ini menunjukkan bahwa keseluruhan variabel independen (X) EUCS seperti *content* (X₁), *accuracy* (X₂), *format* (X₃), *ease of use* (X₄) dan *timeliness* (X₅) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna pada aplikasi Lazada *Mobile* dipengaruhi oleh variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penulis memberikan saran untuk aplikasi Lazada *Mobile* adalah 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. Untuk meraih hasil yang lebih baik dalam penelitian mendatang, penulis diharapkan dapat memperluas populasi dan sampel pada penelitian dengan menambahkan variabel yang mempengaruhi variabel kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

[1] M. Mahanum, "Tinjauan Kepustakaan," *ALACRITY J. Educ.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–12, 2021, doi: 10.52121/alacrity.v1i2.20.

[2] N. Aprillia and M. R. Sanjaya, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 5, no. 4, pp. 511–520, Oct. 2023, doi: 10.47233/JTEKSIS.V5I4.1053.

[3] Atika Dewintari, "Pengaruh Electronic Word of Mouth (e-WOM) dan e-Trust terhadap Keputusan Pembelian Online pada Marketplace Lazada," pp. 48–57, 2020.

[4] R. Novializa, F. Rini, and Irsyadunas, "Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode EUCS Pada Mahasiswa Pengguna E-Learning STKIP PGRI Sumatera Barat," *JTEV (Jurnal Tek. Elektro dan Vokasional)*, vol. 8, no. 2, pp. 213–218, Jun. 2022, doi: 10.24036/jtev.v8i2.116699.

[5] G. Pujana, I. M. A. Pradnyana, and I. K. R. Artha, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) di SMP Negeri 1 Sukasada," *KARMAPATI (Kumpulan Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.)*, vol. 12, no. 1, pp. 57–66, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/KP/article/view/58994>

[6] S. K. Dewi and A. Sudaryanto, "Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah," *Semin.*

- Nas. Keperawatan Univ. Muhammadiyah Surakarta 2020*, pp. 73–79, 2020.
- [7] E. R. Pane and M. Wijaya, “Pelatihan dan keterlibatan kerja dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Fakultas Matematika Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sumatera Utara,” *J. Ilm. Manaj. dan Bisnis*, vol. 2, no. 2, pp. 104–116, Nov. 2021, doi: 10.31289/JIMBI.V2I1.452.
- [8] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, “Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang,” *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [9] N. F. Amin, “KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN,” *Metod. Penelit. Pendekatan Kuantitatif*, vol. 14, no. 1, pp. 103–116, 2021.
- [10] Asrulla, Risnita, M. S. Jailani, and F. Jeka, “Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis,” *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, no. 3, pp. 26320–26332, 2023.
- [11] H. Nainggolan and R. Dewantara, “Dampak Promosi Online Serta Mutu Layanan Pengiriman Kepada Loyalitas Konsumen Terhadap Aplikasi Grab,” *J. Comput. Sci. Inf. Technol.*, vol. 1, no. 1, pp. 44–58, 2023, doi: 10.59407/jcsit.v1i1.335.
- [12] I. P. Y. A. Ariwanta, I. G. T. E. Saputra, N. P. E. Apriyanthi, I. M. A. O. Gunawan, and G. Indrawan, “Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS Pada Sistem Computer Based Test di Institusi Pendidikan,” *J. Comput. Syst. Informatics*, vol. 4, no. 4, pp. 942–951, Aug. 2023, doi: 10.47065/JOSYC.V4I4.3752.
- [13] M. Z. Yang and J. I. Sihotang, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat,” *Informatics Digit. Expert*, vol. 4, no. 2, pp. 53–60, 2023, doi: 10.36423/index.v4i2.1110.
- [14] D. Taluke, R. S. M. Lakat, A. Sembel, E. Mangrove, and M. Bahwa, “Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat,” *Spasial*, vol. 6, no. 2, pp. 531–540, 2019.
- [15] G. Mardiatmoko, “Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [*Canarium Indicum L.*]),” *BAREKENG J. Ilmu Mat. dan Terap.*, vol. 14, no. 3, pp. 333–342, Oct. 2020, doi: 10.30598/BAREKENGVOL14ISS3PP333-342.
- [16] D. S. Purba, W. J. Tarigan, M. Sinaga, and V. Tarigan, “Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regresi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid-19,” *J. Karya Abdi Masy.*, vol. 5, no. 2, pp. 202–208, Aug. 2021, doi: 10.22437/JKAM.V5I2.15257.
- [17] A. V. Ramadhan and Wahyuningsih, “Pengaruh Kemampuan Kapabilitas Dinamis Rantai Pasok pada Kinerja Perusahaan Kedai Kopi di Kota Tangerang Selatan,” *El-Mal J. Kaji. Ekon. Bisnis Islam*, vol. 5, no. 2, pp. 610–623, Sep. 2024, doi: 10.47467/ELMAL.V5I2.4651.
- [18] S. A. Pratama and R. I. Permatasari, “PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN KOMPETENSI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DIVISI EKSPOR PT. DUA KUDA INDONESIA,” *J. Ilm. M-PROGRESS*, vol. 11, no. 1, Jan. 2021, doi: 10.35968/M-PU.V11I1.600.
- [19] A. Chandra Putri and S. Suhartono, “Kemampuan Kualitas Audit Memoderasi Pengaruh Fraud Hexagon Terhadap Fraudulent Financial Statements,” *J. Bina Akunt.*, vol. 10, no. 2, pp. 732–757, Jul. 2023, doi: 10.52859/JBA.V10I2.435.
- [20] Y. Maro and H. Hermayanti, “Pengaruh Etos Kerja, Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai,” *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 8, no. 7, pp. 99–110, May 2022, doi: 10.5281/ZENODO.6545885.
- [21] E. Hartati, R. Indriyani, and I. Trianingsih, “Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda,” *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput.*, vol. 20, no. 1, pp. 47–58, Sep. 2020, doi: 10.30812/MATRIK.V20I1.736.