

## Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Elin Panca Saputra<sup>1\*</sup>, Akbar Riyaji<sup>2</sup>, Priyono<sup>3</sup>, Tino Dwiantoro

<sup>1,3</sup> Sistem dan Teknologi Informasi, Universitas Siber Indonesia  
e-mail: <sup>1</sup>elin.epa@bsi.ac.id, <sup>3</sup>priyono@bsi.ac.id

<sup>2</sup>Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika  
e-mail: <sup>2</sup>riyajihadroh44@gmail.com

<sup>4</sup>Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri  
e-mail: <sup>4</sup>tino.dwiantoro@gmail.com

---

Diterima	Direvisi	Disetujui
06-10-2024	21-11-2024	13-12-2024

---

**Abstrak** - Shopee merupakan salah satu aplikasi belanja online milik negara Singapura, Sangat populer di Indonesia. Karena sebagian besar perngguna Shopee memiliki fitur yang dapat membantu dalam berbelanja *online* dengan mudah, layanan *online* menjadi pilihan yang ideal di era digital ini. Di *Google Playstore*, beberapa ulasan tentang aplikasi Shopee memiliki ulasan positif dan negative, ulasan negative menyatakan bahwa fitur tertentu, seperti tampilan gambar dan video, dan layanan yang ditawarkan Shopee, terpacu. Karena itu banyak pengguna yang tidak puas dengan aplikasi tersebut. *Metode* penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil dari pengujian validitas menunjukkan indikaor r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas menunjukkan hasil bahwa dinyatakan reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 dengan perhitungan kelima variabel metode EUCS dengan hasil *persentase* pengguna menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Shopee merasa "PUAS" dan kepuasan pengguna dalam penelitian ini sangat besar.

Kata Kunci: Shopee, belanja *online*, *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

**Abstract** - SHOPEE is one of the online shopping applications owned by Singapore, Very popular in Indonesia. Because most of Shopee's functions have features that can help in shopping online easily, online services are an ideal choice in this digital era. On *Google Playstore*, several reviews of the Shopee application have positive and negative reviews, negative reviews state that certain features, such as image and video displays, and the services offered by Shopee, are spurred. Therefore, many users are dissatisfied with the application. This research method uses the *End User Computing Satisfaction* (EUCS) method. The results of the validity test show that the calculated r indicator is greater than the r table so that it is declared valid. Reliability testing shows that it is stated as reliable with a *Cronbach's Alpha* value of more than 0.6 with the calculation of the five EUCS method variables with the percentage of users showing that Shopee application users feel "SATISFIED" and user satisfaction in this study is very large.

Keywords: Shopee, online shopping, *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

### PENDAHULUAN

Teknologi terus menerus mengalami kemajuan pesat sehingga memudahkan pada masyarakat luas dalam mendapatkan segala kebutuhannya (Sakinah & Oktadini, 2023). Karena teknologi informasi, khususnya dalam industri perdagangan dapat membantu manusia dalam memproduksi, menyimpan, bertukar, dan berbagi pengetahuan, maka diperlukan analisis untuk mengukur tingkat kepuasan (Margaretha, 2023).

Kepuasan konsumen dalam e-commerce muncul melalui proses evaluasi afektif dan kognitif yang membandingkan kriteria perbandingan tertentu dengan kinerja aktual yang dirasakan. Terlepas dari teknologi apa yang digunakan, apakah itu fungsionalitas layanan, kepuasan dan kebahagiaan pelanggan dapat meningkatkan penjualan dengan memotivasi pelanggan untuk melakukan pembelian dalam jumlah yang lebih besar dan mereferensikan produk kepada orang lain (Firdaus & Himawati, 2022).

Shopee merupakan aplikasi online yang memberikan transaksi penjualan yang diselesaikan semuanya secara online. Sebagai salah satu marketplace terbesar kini beroperasi, Shopee memiliki banyak pengikut dengan beberapa marketplace lainnya yang kerap melampauinya. Saat ini, aplikasi Shopee dapat digunakan melalui perangkat lunak Android (*Playstore*) dan *Ios* (*AppStore*) (Yang & Sihotang, 2023).

Tujuan dalam analisis tingkat kepuasan ini untuk mengevaluasi pengguna puas atau tidak puas dalam berbagai layanan produk dan pengalaman yang diberikan oleh pihak aplikasi tersebut. Melalui analisis ini dapat mengidentifikasi berbagai area yang dimana perlu ditingkatkan kepuasan pengguna dalam berbelanja online dan juga kekurangan yang ada pada tampilan aplikasi tersebut.

Permasalahan dalam tingkat kepuasan ini merupakan adanya keterlambatan pertanyaan pelanggan atau keluhan dalam menanyakan sebuah produk, proses pengiriman, atau masalah transaksi. Hal ini dapat bisa menjadi salah satu faktor penting pada ketidakpuasan merasa tidak mendapatkan informasi produk sesuai keinginan (Nadhifa, Amalia, Atta, Nur Rahma, & Husna, 2023).

Dengan membandingkan kondisi informasi yang diinginkan dan yang sebenarnya, teknik End User Computing Satisfaction (EUCS) menguji seberapa puas pada pengguna aplikasi (Naibaho, Anggraini, & Wardijono, 2021). Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, termasuk e-learning, sistem manajemen, dan sistem pengadaan telah banyak diukur dengan menggunakan EUCS (Pibriana & Fitriyani, 2022). Model Analysis and Human-Organization-Technology (HOT), Model Technology Acceptance (TAM), dan the Task Technology Fit (TTF) adalah empat metode evaluasi sistem informasi lainnya, dimana EUCS adalah salah satunya (Rahmawita, Riswandi, Maita, & Zarnelly, 2022). Evaluasi sistem ini yang dibuat pada tahun 1988 oleh Gholamreza Torkzadeh dan William J. Doll, dianggap sebagai teknik yang berguna untuk memfasilitasi interaksi pengguna dengan aplikasi sehingga pengguna dapat mendiskusikan aplikasi yang dimaksud dengan cara yang santai (Novializa, Rini, & Irsyadunas, 2022).

## METODE PENELITIAN

### 1. Tahapan Penelitian

#### 1.1. Identifikasi Masalah

Pada masalah indentifikasi yang akan dibahas dalam analisis akan dibahas adalah analisis tingkat penetrasi pengguna aplikasi belanja online Shopee.

#### a. Studi Literatur

Tinjauan literatur dilakukan dengan menggunakan pengamatan langsung terhadap aplikasi Shopee untuk mendapatkan pemahaman

umum tentang pertanyaan penelitian. Selain itu, gambaran umum tentang subjek penelitian diberikan dengan menggunakan referensi seperti jurnal, artikel, buku, dan sumber lainnya.

#### b. Kuesioner

Data dapat dikumpulkan tanpa mengunjungi pengguna aplikasi secara langsung, untuk meminta responden mengisi kuesioner tentang tingkat kepuasan mereka dengan aplikasi Shopee. Jika ada banyak responden dan tersebar di seluruh wilayah, kuesioner ini juga cocok untuk digunakan.

#### c. User Interface

User Interface adalah cara suatu program berinteraksi dengan penggunaanya dan merupakan bagian dari komputer dan perangkat lunak yang dapat dirasakan, disentuh, dan dimengerti oleh manusia (Saputra, Khaira, & Saputra, 2023). User Interface juga merupakan bagian dari desain dan pembuatan tampilan dialam komputer atau software(Fajar Tri Widodo, 2024).

#### d. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan setiap individu yang tinggal disuatu wilayah tertentu yang telah ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan (Ariandi & Marsolina, 2023). Orang-orang yang menggunakan aplikasi e-commerce Shopee di Kalangan Komunitas Idol dalam penelitian ini tidak diketahui. Proses pengambilan sampel harus sangat representative karena apa yang dilajari sampel dapat memperngaruhi populasi.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang menggambarkan kondisi populasi mewakili keseluruhan populasi sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi (Pendekatan, Acceptance, Tam, & Pengaruh, 2024). Untuk tujuan percobaan ini, teknik pengambilan sampel yang tidak bergantung pada probabilitas digunakan untuk memilih sampel, kriteria yang ditentukan penulis dapat diterapkan. Rumus slovin digunakan dengan tingkat kesalahan ukuran sampel sebesar 5% oleh penulis untuk menghitung ukuran sampel untuk investigasi ini. Berikut beberapa rincian mengenai rumus slovin:

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

Keterangan:

n = Jumlah sample yang diperlukan

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan sample (sampling error) 5%

Populasi pada penelitian ini jumlahnya ialah 181 orang, maka penulis menggunakan rumus yang sama yaitu rumus slovin Perhitungan diatas menunjukkan bahwa 125 responden yang akan mewakili pada jumlah sampel minimal yang diperlukan untuk investigasi ini.

**e. End User Computing Satisfaction (EUCS)**

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi dimana yang hasilnya akan di analisis menggunakan metode statistik (Imron & Pratiwi, 2023).

Metode Kepuasan pengguna dalam komputasi (EUCS) terdiri dari lima dimensi utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna. Dimensi ini jelaskan dibawah ini.

**f. Content**

Kepuasan pelanggan dengan variabel content framework diukur dengan content. Sebagian besar content kerangka kerja termasuk data yang dihasilkan oleh kerangka kerja bersama dengan modul dan fungsi yang dapat digunakan pengguna (Yang & Sihotang, 2023).

**g. Accuracy**

Ketika kerangka kerja menerima informasi dan mengubahnya mejadi data, lapisan accuracy ini menghitung pemenuhan pengguna dalam hal kebenaran informasi (Ayu Nopitasari & Fatrianto Suyatno, 2023).

**h. Format**

Komponen format mempertimbangkan tampilan dan tata letak antarmuka pengguna kerangka kerja, konfigurasi atau data yang dihasilkannya, daya tarik titik-titik interaksinya dan apakah keberadaan kerangka kerja tersebut memudahkan pengguna untuk menggunakannya. Semua faktor ini dapat berpengaruh pada tingkat kecukupan pengguna (Marwati & Krisbiantoro, 2023).

**i. Ease Of Use**

Fitur yang mengukur kemudahan penggunaan, mengukur seberapa mudah dan nyamannya aplikasi ini untuk menggunakan kerangka kerja termasuk saat memasukan data, memproses data, dan melacak data yang diharapkan (Marwati & Krisbiantoro, 2023).

**j. Timeliness**

Komponen timeliness menilai seberapa layak kerangka kerja tersebut memberikan atau memasuk data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna untuk menilai pemenuhan (Ariandi & Marsolina, 2023).

**k. Pengukuran**

*Skala Likert* merupakan suatu untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena social (As & Iskandar, 2024).

Data-data yang telah didapatkan melalui responden akan digunakan untuk pengujian jawaban dari pertanyaan yang telah diuraikan pada penelitian ini. Pada tahap pengukuran kuesioner ini digunakan ialah skala likert.

Tabel 1. Skala Likert

Persepsi	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 2. Kriteria Angket

Persentase	Kriteria
1,1 – 1,8	Sangat Tidak Setuju
1,8 – 2,6	Tidak Setuju
2,6 – 3,4	Cukup Setuju
3,4 – 4,2	Setuju
4,2 – 5	Sangat Setuju

Untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna terhadap *User Interface* Shopee, rumus berikut digunakan berdasarkan hasil kusioner yang dibagikan kepada 125 pengguna aplikasi Shopee. Jumlah skor kusioner (JSK) dan jumlah kuesioner (JK) digunakan untuk menghitung data rata-rata kepuasan (RK) :

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

Keterangan:

- RK = Rata-rata Kepuasan
- JSK = Jumlah Skor Kuestioner
- JK = Jumlah Kuestioner

Tabel 3 berikut menunjukkan masing-masing pertanyaan berdasarkan metode yang diambil:

Tabel 3. Pertanyaan EUCS

No	Variabel	Pertanyaan
1.	<i>Content</i> (isi)	X1.1 Aplikasi Shopee menyediakan isi serta informasi sesuai dengan kebutuhan saya? X1.2 Aplikasi Shopee memberikan informasi yang mudah dipahami? X1.3 Aplikasi Shopee menyediakan informasi yang lengkap dan jelas? X1.4 Aplikasi Shopee memberikan informasi yang layak dan bermanfaat?

		X1.5 Aplikasi Shopee memberikan rekomendasi yang sesuai dalam menemukan produk baru?
2.	<i>Accuracy</i> (akurasi)	X2.1 Shopee memberikan deskripsi produk secara terperinci dan akurat? X2.2 Shopee memberikan informasi pelacakan pesanan akurat dan terkini? X2.3 Shopee memberikan informasi yang akurat dan benar? X2.4 Shopee memberikan harga yang sesuai akurat dan terbaru? X2.5 Shopee memberikan waktu estimasi pengiriman yang akurat dan terpercaya?
3.	<i>Format</i> (tampilan)	X3.1 Apakah tata letak dan aplikasi Shopee menarik secara visual dan mudah dipahami? X3.2 Apakah gambar dan video produk di Shopee membantu dalam membuat keputusan pembelian? X3.3 Apakah opsi kategori dan memfilter di shopee membantu dalam melakukan apa yang saya cari? X3.4 Apakah ulasan dan peringkat produk di shopee membantu dalam membuat keputusan pembelian? X3.5 Apakah fungsi pencarian shopee sangat membantu dalam membuat keputusan pembelian?

4.	<i>Ease of Use</i> (kemudahan penggunaan)	X4.1 Saya merasa dengan mudah menggunakan aplikasi Shopee? X4.2 Saya dapat dengan mudah dalam proses pembayaran di aplikasi Shopee? X4.3 Saya dapat dengan mudah dalam berinteraksi dengan penjual? X4.4 Saya dapat dengan mudah dalam melacak pesanan dan pengiriman saya di aplikasi shopee? X4.5 Saya dapat dengan mudah dalam membatalkan atau mengubah pesanan saya di aplikasi shopee?
5.	<i>Timeliness</i> (ketepatan waktu)	X5.1 Waktu pengiriman Shopee dipercaya dan memenuhi sesuai harapan saya? X5.2 Layanan pelanggan Shopee menanggapi pertanyaan saya dengan cepat? X5.3 Waktu menerima pembaruan pesanan di shopee secara tepat waktu? X5.4 Waktu pemrosesan saya di shopee masuk akal atau sesuai? X5.5 Waktu pengiriman pesanan saya di shopee masuk akal atau sesuai?
6.	<i>User Satisfaction</i>	Y1. Saya puas dengan pengalaman saya berbelanja menggunakan aplikasi Shopee? Y2. Apakah layanan pada aplikasi Shopee sudah memenuhi kebutuhan anda? Y3. Saya akan merekomendasikan aplikasi shopee ke teman dan keluarga untuk berbelanja online disini?

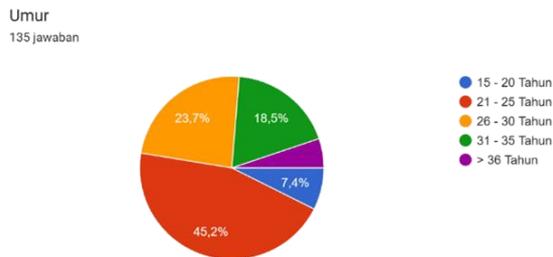
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kriteria Responden

Data yang disebarkan kepada responden berupa usia, jenis kelamin, dan transaksi bulan terakhir akan mengklasifikasikan data responden.

#### a. Usia

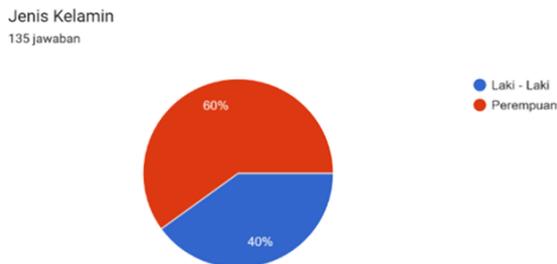
Dimana responden yang masih dibawah umur 21 tahun datanya akan tidak dihitung. Berikut merupakan diagram dalam menunjukkan umur keseluruhan responden dimana 10 orang responden tidak sesuai kriteria.



Gambar 1. Persentase Usia Responden

#### b. Jenis Kelamin

Responden yang menunjukkan berjenis kelamin Laki-laki memiliki angka partisipasi pada penelitian ini mendominasi dibandingkan dengan responden perempuan. Terdapat dimana responden Perempuan menunjukkan memiliki angka persentase 60% sedangkan Laki-laki 40%



Gambar 2. Persentase Jenis Kelamin Responden

#### c. Transaksi Sebulan Terakhir

Terdapat pertanyaan mengenai sudah pernah atau belum melakukan transaksi pada aplikasi Shopee selama 1 bulan terakhir. Yakni responden yang sudah pernah melakukan transaksi yaitu 100%.



Gambar 3. Persentase Transaksi Sebulan Terakhir

#### d. Uji Validitas

Pengujian validitas menentukan apakah sebuah survei itu valid. Sebuah survei dianggap valid jika pertanyaan yang diajukan dalam survei terpenuhi dapat menggambarkan dengan tepat apa yang ditanyakan dalam survei yang bersangkutan, dan nilai  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel, maka dianggap valid, sebaliknya apabila nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  table maka tidak valid (Fatmawati, Wita, & Waluyo, 2024).

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	rHitung	r Tabel 5%	Keterangan
X1.1	0,788	0.176	Valid
X1.2	0,804	0.176	Valid
X1.3	0,845	0.176	Valid
X1.4	0,829	0.176	Valid
X1.5	0,824	0.176	Valid
X2.1	0,845	0.176	Valid
X2.2	0,830	0.176	Valid
X2.3	0,802	0.176	Valid
X2.4	0,790	0.176	Valid
X2.5	0,836	0.176	Valid
X3.1	0,830	0.176	Valid
X3.2	0,828	0.176	Valid
X3.3	0,787	0.176	Valid
X3.4	0,794	0.176	Valid
X3.5	0,829	0.176	Valid
X4.1	0,818	0.176	Valid
X4.2	0,829	0.176	Valid
X4.3	0,791	0.176	Valid
X4.4	0,806	0.176	Valid
X4.5	0,793	0.176	Valid
X5.1	0,824	0.176	Valid
X5.2	0,833	0.176	Valid
X5.3	0,845	0.176	Valid
X5.4	0,845	0.176	Valid
X5.5	0,824	0.176	Valid

Penulis diketahui bahwa semua data valid, karena bila dikatakan valid atau tidak bisa dapat dilakukan dengan dua metode, salah satunya dengan memeriksa hasil signifikan 2tailed. Data dianggap valid jika kurang dari 0,05, alternatif lainnya adalah dengan memeriksa apakah nilai  $r$  hitung lebih besar  $r$  tabel. Dimana penulis menggunakan  $r$  product moment signifikansi berjumlah 5% 2tailed, berhubungan penelitian ini 125 responden maka nilai  $r$  tabel yang digunakan adalah 0,176. Jadi pada data diatas bahwa  $r$  hitung lebih besar dibandingkan  $r$  tabel dan dinyatakan pada kuesioner tergolong valid.

#### e. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (keandalan) merupakan metode untuk mengukur stabilitas dan konsisten responden dalam menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan konstruk-konstruk dalam suatu variabel, yang disusun dalam bentuk kuesioner (Erma Laelatul Zahroq & Asiyah, 2022).

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas *Content*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbachs	N of Items
Alpha	
.875	5

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas *Accuracy*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbachs	N of Items
Alpha	
.875	5

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas *Format*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbachs	N of Items
Alpha	
.872	5

Tabel 8. Hasil Uji reliabilitas *Ease Of Use*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbachs	N of Items
Alpha	
.866	5

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas *Timeliness*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbachs	N of Items
Alpha	
.888	5

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas *User Satisfaction*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbachs	N of Items
Alpha	
.828	3

#### f. Hasil Analisis Perhitungan Variabel EUCS

Dalam penelitian variabel EUCS, terdapat aspek-aspek konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketetapan waktu. Proses penilaian hasil evaluasi akan dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan:

Tabel 11. Hasil Variabel *Content*

Indikator	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
X1.1	1	3	7	84	30
X1.2	1	5	9	51	59
X1.3	2	4	10	61	48
X1.4	2	3	13	72	35
X1.5	1	4	8	55	57
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>47</b>	<b>323</b>	<b>229</b>

Tabel 12. Hasil Variabel *Accuracy*

Indikator	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
X2.1	2	4	12	76	31
X2.2	2	3	11	54	55
X2.3	1	3	18	55	48
X2.4	2	7	5	72	39
X2.5	2	5	13	61	44
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>59</b>	<b>318</b>	<b>217</b>

Tabel 13. Hasil Variabel *Format*

Indikator	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
X3.1	3	4	12	84	22
X3.2	3	1	12	40	69
X3.3	1	3	9	57	55
X3.4	1	5	7	78	34
X3.5	2	4	9	49	61
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>49</b>	<b>308</b>	<b>241</b>

Tabel 14. Hasil variabel *Ease Of Use*

Indikator	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
X4.1	2	5	9	85	24
X4.2	2	1	8	48	66
X4.3	2	3	10	68	42
X4.4	1	2	13	69	40
X4.5	1	4	13	56	51
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>53</b>	<b>326</b>	<b>223</b>

Tabel 15. Hasil Variabel *Timeliness*

Indikator	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
X5.1	1	4	14	89	17
X5.2	3	3	14	50	55
X5.3	1	6	13	54	51
X5.4	2	3	12	71	37
X5.5	2	2	17	61	43
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>70</b>	<b>325</b>	<b>203</b>

Berdasarkan pada Tabel 11 sampai 15 diatas dapat dilihat bahwa variabel *Content* dengan 5 pertanyaan dan banyak yang menjawab atau mendominasi Setuju dengan nilai 323 jawaban. Ada kemungkinan besar peneliti tidak perlu mendatangi pengguna aplikasi secara fisik untuk mengumpulkan data opini positif *Content* yang disediakan oleh aplikasi. *Accuracy* dengan 5 pertanyaan mendapatkan nilai 318 jawaban Setuju dengan tingkat keakuratan Shopee. Difomat dengan 5 pertanyaan menunjukkan hasil nilai Setuju dengan 308 jawaban. *Ease Of Use* memiliki 5 pertanyaan dengan nilai 326 jawaban Setuju menunjukkan pengguna akan kemudahan dalam penggunaan aplikasi Shopee. Dan terakhir yaitu *Timeliness* menunjukkan bahwa sebagian besar

pengguna setuju tentang waktu yang tepat untuk menggunakan aplikasi Shopee dengan nilai tertinggi 325.

Berdasarkan perhitungan di atas, untuk menentukan hasil penilaian tingkat kepuasan total setiap variabel:

**Content**

$$RK = \frac{(7 \cdot 1) + (19 \cdot 2) + (47 \cdot 3) + (323 \cdot 4) + (229 \cdot 5)}{7 + 19 + 47 + 323 + 229} = 4,20$$

**Accuracy**

$$RK = \frac{(9 \cdot 1) + (22 \cdot 2) + (59 \cdot 3) + (318 \cdot 4) + (217 \cdot 5)}{9 + 22 + 59 + 318 + 217} = 4,14$$

**Format**

$$RK = \frac{(10 \cdot 1) + (17 \cdot 2) + (49 \cdot 3) + (308 \cdot 4) + (241 \cdot 5)}{10 + 17 + 49 + 308 + 241} = 4,20$$

**Ease Of Use**

$$RK = \frac{(8 \cdot 1) + (15 \cdot 2) + (53 \cdot 3) + (326 \cdot 4) + (223 \cdot 5)}{8 + 15 + 53 + 326 + 223} = 4,19$$

**Timeliness**

$$RK = \frac{(9 \cdot 1) + (18 \cdot 2) + (70 \cdot 3) + (325 \cdot 4) + (203 \cdot 5)}{9 + 18 + 70 + 325 + 203} = 4,11$$

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *User Interface* Shopee, gunakan rumus di atas berdasarkan hasil perhitungan di atas. Hasil perhitungan untuk masing-masing variabel tingkat kepuasan *Skala Likert* dikumpulkan sebagai berikut oleh penulis:

Tabel 16. Tingkat Kepuasan Pengguna Shopee

Variabel	Nilai Rata-rata	Kategori
<i>Content</i>	4,20	Puas
<i>Accuracy</i>	4,14	Puas
<i>Format</i>	4,20	Sangat Puas
<i>Ease Of Use</i>	4,19	Puas
<i>Timeliness</i>	4,11	Puas
<b>Total Rata-rata</b>	<b>4,17</b>	<b>Puas</b>

Berikut penjelasan hasil Table 16 menunjukkan hasil penelitian tingkat kepuasan Shopee sebagai berikut:

Hasil dari tabel variabel *Content* di atas menunjukkan bahwa pengguna puas mengenai informasi yang diberikan oleh pihak aplikasi Shopee. Pada nilai 5 indikator mendapatkan hasil rata-rata sebesar 4,20 dinyatakan pengguna puas.

*Accuracy* pelanggan puas dengan detail deskripsi, pelacakan, harga, dan estimasi produk sesuai keinginan pengguna. Berdasarkan lima variabel A1 sampai A5 dengan nilai rata-rata 4,14 yakni pengguna puas.

Pada hasil variabel *Format* di atas maka disimpulkan pengguna merasa sangat puas dengan tata letak tampilan aplikasi Shopee, gambar dan video, opsi kategori menemukan produk, ulasan dan peringkat, adapun fungsi pencarian produk. Dimana hasil di atas memperoleh nilai rata-rata 4,20 dinyatakan sangat puas.

Terdapat pada hasil *Ease Of Use* pengguna merasa puas dengan nilai rata-rata 4,19 menyatakan bahwa sikap pengguna terhadap pengembangan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan.

Terakhir *Timeliness* memperoleh nilai rata-rata 4,11 menyatakan kategori puas, bahwa ketetapan waktu memiliki pengaruh yang besar terhadap sikap pengguna terhadap penggunaan sistem informasi. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat ketetapan waktu Shopee memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

**2. Hasil Uji T dan F**

**a. Uji T**

Uji T parsial untuk menguji tiap variabel independen secara terpisah atas variabel dependen dalam analisis regresi (Nabila & Habib, 2023). Berikut rumus dan hasil Uji T:

Keterangan:

- Nilai signifikan < 0,05
- Nilai t hitung > nilai t tabel
- a = nilai signifikan < 0,05
- n = jumlah hasil sampel kuesioner
- k = jumlah variabel
- t tabel = t ( a/2 : n-k-1)
- a = 5% = t ( 0,05/2 : 125-5-1) = 0,025 : 119 = 1.980

**b. Uji T Content**

Tabel 17. Hasil Uji T Content

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
1	(Constant)	1.553	.560		2.770	.006
	TOTAL_X1	.539	.026	.879	20.402	.000

Berdasarkan tabel di atas, menandakan bahwa tampak pengaruh yang signifikan antara *Content* (X1) terhadap (Y) menunjukkan 0,01 < 0,05. Nilai r hitung adalah 20,402 menunjukkan > nilai t tabel sebesar 1,980.

**c. Uji T Accuracy**

Tabel 18. Hasil Uji T Accuracy

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
1	(Constant)	2.575	.561		4.593	.000
	TOTAL_X2	.497	.027	.859	18.581	.000

Berdasarkan tabel t untuk variabel *Accuracy* (X2) secara signifikan mempengaruhi (Y) yang menampilkan nilai signifikan  $0,01 < 0,05$  dan nilai t hitung  $18,581 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1,980$ .

**d. Uji T Format**

Tabel 19. Hasil Uji T *Format* Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.687	.535		3.154	.002
	TOTAL_X3	.531	.025	.885	21.132	.000

Vaiabel *Format* (X3) terhadap (Y) berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung sebesar  $21,132 > t \text{ tabel } 1,980$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,01 < 0,05$ .

**e. Hasil Uji T Ease Of Use**

Tabel 20. Hasil Uji T *Ease Of Use* Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.133	.545		2.078	.040
	TOTAL_X4	.560	.026	.891	21.734	.000

Variabel *Ease Of use* (X4) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap (Y) maka nilai signifikan dari variabel ini adalah  $0,01 < 0,05$  dengan nilai t hitung sebesar  $21,734 > 1,980$ .

**f. Hasil Uji T Timeliness**

Tabel 21. Hasil Uji T *Timeliness* Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.248	.510		4.412	.000
	TOTAL_X5	.516	.024	.885	21.097	.000

Terakhir tabel variabel *Timeliness* (X5) menunjukkan signifikan  $0,01 < 0,05$  dan t hitung sebesar  $21,097 > 1,980$  menunjukkan hubungan yang substansial antara (X5) dengan (Y).

**g. Uji F**

Uji F menguji signifikan pengaruh keseluruhan dari semua variabel independen secara simultan (Shavira & Febrian, 2023). Berikut rumus dan hasilnya:

- X1, X2, X3, X4, X5 terhadap Y
- Nilai sign  $< 0,05$
- Nilai f hitung  $> \text{nilai } f \text{ tabel}$
- Nilai f tabel = 2,29
- Nilai sign  $0,01 < 0,05$
- Nilai f hitung  $144,111 > \text{nilai } f \text{ tabel } 2,29$

Tabel 22. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	414.889	5	82.978	144.111	.000 <sup>b</sup>
	Residual	68.519	119	.576		
	Total	483.408	124			

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y1

b. Predictors: (Constant), TOTAL\_X5, TOTAL\_X1, TOTAL\_X3, TOTAL\_X2, TOTAL\_X4

Maka interpretasinya dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh variabel X1, X2, X3, X4, X5 terhadap Y sebesar  $0,01 < 0,05$  dan f hitung  $144,111 > \text{nilai } f \text{ tabel } 2,29$ .

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai berikut:

Pada metode End User Computing Satisfaction atau disingkat EUCS ini, sangat berpengaruh penting dalam menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Shopee dalam belanja online dimana variabel content ini menghasilkan dengan nilai rata-rata 4,20 masuk kategori puas, kemudian untuk variabel *accuracy* bernilai 4,14 termasuk puas, kemudian pada variabel *format* bernilai 4,20 sangat puas kerana mendominasi rata-rata sangat puas, lalu pada variabel *easy of use* bernilai 4,19 puas, dan yang terakhir *timeliness* memiliki rata-rata kategori puas sebesar 4,11 dan variabel X1,X2,X3,X4, dan X5 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Y.

Saran penelitian ini mempunyai kelemahan pada sisi kuesioner dimana pada pengumpulan data kuesioner sangat sulit didapatkan, serta begitu banyak mendapatkan respon yang baik serta metode yang digunakan juga bisa dilakukan menggunakan metode lainnya salah satunya *piecesframework*.

Hindari Data Statistik dan Sampaikan pula rekomendasi untuk penelitian berikutnya berdasarkan sumber.

**REFERENSI**

Ariandi, M., & Marsolina, D. (2023). Analisis Kepuasan Driver Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 10(2), 412. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v10i2.5819>

As, S., & Iskandar, F. (2024). *Ekonomis : Journal of Economics and Business Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Kota Jambi*. 8(1), 930–935. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1812>

Ayu Nopitasari, N., & Fatrianto Suyatno, D. (2023).

- Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. *Jeisbi*, 04(03), 9–20.
- Erma Laelatul Zahroq, & Asiyah, B. N. (2022). Analisis Penentu Keputusan Pembelian Dan Implikasinya Terhadap Minat Beli Ulang Pada Pengguna Shopee Generasi-Z. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(1), 83–98. <https://doi.org/10.53625/juremi.v2i1.2377>
- Fajar Tri Widodo. (2024). Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo terhadap SIMTIK Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Neptunus: Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(3), 60–73. <https://doi.org/10.61132/neptunus.v2i3.185>
- Fatmawati, R., Wita, P., & Waluyo, M. (2024). Analisis Kepuasan Pelayanan PT. SAK Dengan Metode Uji Validitas dan Reliabilitas. *Teknik Elektro Dan Informatika*, 2(1), 253–261.
- Firdaus, M. F., & Himawati, D. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Layanan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Di Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 216–230. <https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5259>
- Imron, M., & Pratiwi, D. S. R. (2023). Penerapan Metode End - User Computing Satisfaction (EUCS) Untuk Menganalisis Pengaruh Pembelajaran Online Terhadap Kepuasan Siswa. *CogITO Smart Journal*, 9(1), 135–144. <https://doi.org/10.31154/cogito.v9i1.442.135-144>
- Margaretha, H. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Shopee Dengan Metode UTAUT. *CogITO Smart Journal*, 9(1), 73–83. <https://doi.org/10.31154/cogito.v9i1.454.73-83>
- Marwati, E., & Krisbiantoro, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto Menggunakan Metode Eucs. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 4(2), 67–72. <https://doi.org/10.24076/joism.2023v4i2.902>
- Nabila, V. A., & Habib, M. A. F. (2023). Pengaruh Content Marketing Aplikasi Tiktok, Online Customer Review, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Masker Camille Beauty. *Jurnal Mirai Management*, 12(2), 590–601.
- Nadhifa, A., Amalia, N., Atta, M., Nur Rahma, A., & Husna, A. L. (2023). Analisis Kepuasan Pembelian Belanja Online Shopee. *Prosiding Seminar Nasional*, 1099–1115.
- Naibaho, A. B., Anggraini, D., & Wardijono, B. A. (2021). Pendahuluan Metode Penelitian Metode. *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 21(4), 319–330.
- Novializa, R., Rini, F., & Irsyadunas, I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode EUCS Pada Mahasiswa Pengguna E-Learning STKIP PGRI Sumatera Barat. *JTEV (Jurnal Teknik Elektro Dan Vokasional)*, 8(2), 213. <https://doi.org/10.24036/jtev.v8i2.116699>
- Pendekatan, P., Acceptance, T., Tam, M., & Pengaruh, T. (2024). *Application of the Technological Acceptance Model ( TAM ) Approach to the Influence of Public Perceptions Using Digital Wallets*. 21(1), 65–79. <https://doi.org/10.31515/telematika.v21i1.12083>
- Pibriana, D., & Fitriyani, L. (2022). Penggunaan Metode EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning di MTs N 2 Kota Palembang. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 81–95. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2182>
- Rahmawita, M. T., Riswandi, R., Maita, I., & Zarnelly, Z. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode Eucs Dalam Penggunaan Siasy Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 8(2), 201. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v8i2.18487>
- Sakinah, S., & Oktadini, N. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer Dan Sistem Informasi)*, 6(2), 185. <https://doi.org/10.56327/jtksi.v6i2.1487>
- Saputra, F., Khaira, N., & Saputra, R. (2023). Pengaruh User Interface dan Variasi Produk terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Literature). *Jurnal Komunikasi Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 18–25. <https://doi.org/10.38035/jkis.v1i1.115>
- Shavira, A. V., & Febrian, W. D. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sri Rejeki Isman Tbk. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(04), 1010–1022.
- Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat. *Informatics and Digital Expert (INDEX)*, 4(2), 53–60. <https://doi.org/10.36423/index.v4i2.1110>