Terbit online pada laman web jurnal: **https://ejurnalunsam.id/index.php/jicom/**

JICOM
Jurnal Informatika dan Teknologi Komputer

Vol. 06 No. 01 (2025) 38 - 44 E-ISSN :2774-7115 P-ISSN: 2775-2089

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE MENGGUNAKAN *MODEL END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Rinny Asasunnaja[1], Agung Fatwanto[2], Dwipa Junika Putra[3], Fathia Sabrina[4], Fitria Nilamsari [5]
[1,3,4,5]Departemen Informatika, FMIPA Universitas Syiah Kuala, Aceh
[2]Magister Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta
[1]rinny.asasunnaja@usk.ac.id, [2]agung.fatwanto@uin-suka.ac.id, [3]dwipajunikaputra@usk.ac.id,
[4]fathia.sabrina@usk.ac.id, [5]fitrianilamsari@usk.ac.id

Abstract

Technology is currently developing very rapidly, one of the advantages with the presence of technology is that business can be done online without being limited by distance and time and the activity of business transactions is known as e-commerce. One of the e-commerce that is famous and in demand by many buyers in Indonesia is the shopee e-commerce application, this research aims to determine the satisfaction of e-commerce customers in using the shopee application using the EUCS model. This research used a quantitative method with a purposive sampling technique which resulted in a sample of 277 respondents. The results of the research conducted on the R^2 test, it is known that the R Square value is 0.686, which means that variable of content, accuracy, format, ease of use and timeliness simultaneously affects the satisfaction variable by 68.6%. Furthermore, from the results of the T test, it can be seen that there is an effect of the variables of content, format, ease of use and timeliness on the satisfaction variable, but the accuracy variable has no effect on the satisfaction variable. And the researcher carried out an F test in this study, and the results of the F test showed that the significant value for the influence of the variables content, accuracy, format, ease of use and timeliness simultaneously had an influence on the user satisfaction variable.

Keywords : *E-Commerce, Shopee, EUCS Model, Customer Satisfaction, Quantitative Method*

Abstrak

Teknologi saat ini berkembang sangat pesat, salah satu keuntungan dengan hadirnya teknologi adalah adanya bisnis yang dapat dilakukan secara online tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu dan aktivitas transaksi bisnis tersebut dikenal dengan istilah ecommerce. Salah satu e-commerce yang terkenal dan diminati oleh banyak pembeli di Indonesia adalah aplikasi e-commerce shopee, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan e-commerce dalam menggunakan aplikasi shopee dengan menggunakan model EUCS. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik purposive sampling yang menghasilkan sampel sebanyak 277 responden. Hasil penelitian yang dilakukan pada uji R2 diketahui nilai R Square sebesar 0,686 yang artinya variabel X yang terdiri dari isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan sebesar 68,6%. Selanjutnya dari hasil uji T dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh variabel isi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu terhadap variabel kepuasan, akan tetapi variabel akurasi tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan. Dan peneliti melakukan uji F dalam penelitian ini, dan hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikan untuk pengaruh variabel isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu secara simultan memberikan pengaruh terhadap variable kepuasan pengguna.

Kata Kunci : *E-commerce, Shopee, Model EUCS, Kepuasan Pelanggan, Metode Kuantitatif*

.

1. Pendahuluan

Seiring berjalannya waktu maka teknologi saat ini juga berkembang dengan sangat pesat, Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), didapatkan hasil bahwa pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan, jumlah pengguna internet di Indonesia menjadi 221.563.479 juta jiwa dari total populasi penduduk Indonesia sebanyak 278.696.200 juta jiwa [1].

Dengan hadirnya internet maka cara orang melakukan bisnis menjadi lebih canggih, banyak bisnis saat ini telah menggunakan e-bisnis. E-bisnis adalah tindakan menjalankan bisnis dengan menggunakan internet. Melihat pesatnya perkembangan internet serta penggunaanya secara luas, jadi bukanlah hal biasa jika saat ini kita melihat telah banyak organisasi yang menggunakan internet untuk meningkatkan proses bisnis mereka. Perusahaan yang menggunakan internet untuk membantu bisnis mereka disebut dengan perusahaan e-bisnis. Perusahaan e-bisnis yang menjalankan bisnisnya dengan menjual produk secara online atau memasarkan produknya menggunakan e-commerce memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan perusahaan yang tidak menggunakan e-commerce. Penjual tidak perlu lagi membuat toko fisik untuk dapat mendirikan perusahaan dan kontak tatap muka antara penjual dan pembeli tidak lagi diperlukan. Pembeli sekarang dapat membeli barang atau jasa yang mereka inginkan secara online dan tindakan ini disebut dengan e-commerce [2].

Teknologi telah banyak mempengaruhi aktivitas kehidupan manusia. Salah satu keuntungan dengan hadirnya teknologi adalah adanya bisnis yang dapat dilakukan secara online tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu. Aktivitas transaksi bisnis tersebut dikenal dengan istilah ecommerce, di era modern saat ini e-commerce menjadi salah satu alternatif bisnis yang kian mendominasi dikarenakan adanya akses internet serta meningkatnya penggunaan smartphone yang memudahkan masyarakat dalam berbelanja online [3]. Salah satu e-commerce yang terkenal dan diminati oleh banyak pembeli diindonesia adalah aplikasi e-commerce Shopee. Banyak masyarakat Indonesia yang telah menggunakan aplikasi shopee sebagai media untuk menjual dan membeli barang secara online. Berdasarkan data dari *Ipsos* menunjukkan bahwa Indonesia menjadi negara pengguna shope terbanyak di Asia Tenggara, shopee digunakan lebih dari 100 juta pengguna di Indonesia [4].

Shopee ialah platform belanja berbasis online yang menyediakan berbagai macam produk penjualan mulai dari alat elektronik, perlengkapan rumah tangga, pakaian, buku dan lain sebagainya. E-commerce ini menyediakan platform bagi penjual agar dapat membuat toko virtualnya sehingga dapat menghubungkan penjual dengan pembeli dalam satu komunitas. Dengan adanya e-commerce shopee maka penggunanya dapat melakukan transaksi secara online tanpa adanya batasan jarak dan waktu, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sesuai keinginan penggunanya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Retno waluyo, Anisa Ummul Latifah dan Ito Setiawan dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keuangan Desa Menggunakan Metode EUCS di Kabupaten Purbalingga". Kabupaten Purbalingga salah satu kabupaten yang telah menggunakan Aplikasi Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) untuk memudahkan pengelolaan terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes), penelitian tersebut dilakukan bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan operator SISKEUDES terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Dan hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa faktor content, accuracy dan faktor format tidak mempungaruhi kepuasan operator SISKEUDES sedangkan faktor ease of use dan timeliness mempengaruhi kepuasan operator terhadap penggunaan aplikasi SISKEUDES [5].

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Hendrik Setiawan dan Dien Novita yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI *Access* Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS". Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari content, accuracy, format, ease of use dan timeliness terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access. Dan didapatkan hasil penelitian yang bahwa terdapat pengaruh terhadap 3 variabel penelitian yaitu accuracy, format dan timeliness sedangkan tidak adanya pengaruh terhadap 2 variabel lainnya yaitu content dan ease of use [6].

Maka dapat diketahui untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap suatu sistem maka peneliti diatas menggunakan model EUCS. Model end user computing satisfaction memang banyak digunakan untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir [7]. Istilah dari EUCS menjadi popular dikarenakan kemampuannya untuk mengukur kepuasan pengguna akhir untuk aplikasi tertentu, alih-alih mengukur kepuasan pengguna terhadap informasi dari keseluruhan suatu sistem [8]. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna E-Commerce Shopee Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan e-commerce dalam menggunakan aplikasi shopee.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut

Creswell metode penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel biasanya diukur dengan instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistic [9]. Jadi alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah instrumen penelitian, peneliti akan menyebarkan kuisioner melalui Google Form agar dapat diisi oleh pengguna shopee yang akan menjadi responden dalam penelitian ini.

2.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari subjek atau objek yang akan menjadi sasaran penelitian, sedangkan sampel adalah bagian yang akan memberikan gambaran secara umum dari populasi [10]. Jumlah pengguna aplikasi shopee di seluruh Indonesia tentunya sangat besar, akan tetapi untuk jumlah pengguna shopee khususnya di Aceh tidak diketahui oleh peneliti, dengan demikian penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan perkiraan sampel untuk data continuous dengan tingkat kesalahan 3%, berikut rumus yang digunakan untuk perhitungan penentuan sampel dengan populasi yang sangat besar [11] [12]:

$$n = \frac{t^2 s^2}{d^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (1.25)^2}{(0.03 \times 5)^2}$$

$$n = 266{,}7$$

Keterangan :
N : Jumlah sampel
t :Tingkat kepercayaan (digunakan 95%, berarti nilai t=1,96)
s : 1,25 (perkiraan varians untuk skala 5 poin, dihitung dengan menggunakan 5 dibagi 4)
d : Margin error yang dapat diterima

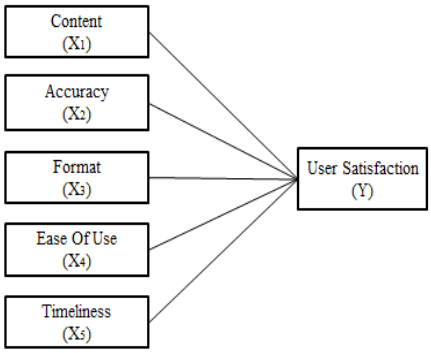
Berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 267 responden khususnya dari Aceh. Penelitian yang memiliki wilayah populasi yang besar tentunya akan membuat peneliti merasa kesulitan dalam mengumpulkan data sehingga diperlukannya teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling, teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan sampel dalam penelitian ini adalah responden yang akan diteliti memliki akun shopee. Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner ini adalah skala Likert 1-5, Berikut tabel untuk skor keterangan pilihan jawaban pada kuisioner:

Tabel 1.Skor Jawaban dengan Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Ragu-Ragu (R)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

2.2 Model Penelitian EUCS

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction), yakni ada 5 variabel yaitu variabel isi (content), ketepatan (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness). Berikut Model End User Computing Satisfaction yang dirumuskan oleh Doll & Torkzadeh yang digunakan dalam penelitian ini:



Gambar 1.Model EUCS [13]

Berikut adalah hipotesis berdasarkan gambar model penelitian diatas:
1. H1 : Content memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee
2. H2 : Accuracy memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee
3. H3 : Format memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee
4. H4 : Ease of Use memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee
5. H5 : Timelines memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee.

2.3 Indikator Penelitian

Berdasarkan studi literatur, maka diperoleh indikator untuk variabel dalam penelitian [12], [14]. Indikator dari varibelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Indikator Penelitian

Var	Indikator
X1	Menyediakan isi sesuai kebutuhan
	Isi sangat jelas
	Kelengkapan data
X2	Error
	Kesesuaian Informasi
X3	Warna
	Tampilan
	Huruf jelas dan terbaca
	Mudah digunakan
	Bisa diakses dimana saja dan kapan saja

X4	Efisiensi
	Mudah dipahami
X5	Respons time
	Up to date Kinerja situs e-commerce
Y	Kepuasan secara keseluruhan
	Mengajak orang lain melakukan pembelian melalui aplikasi yang digunakan
	Niat pembelian ulang

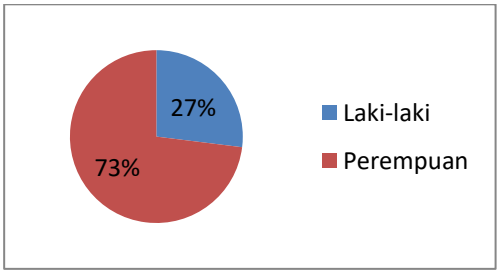
3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan e-commerce dalam menggunakan aplikasi shopee, ada lima variabel EUCS yang digunakan yaitu isi (content), akurasi (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness) terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan menggunakan metode kuantitatif sebagai analisis data.

3.1 Profil Responden

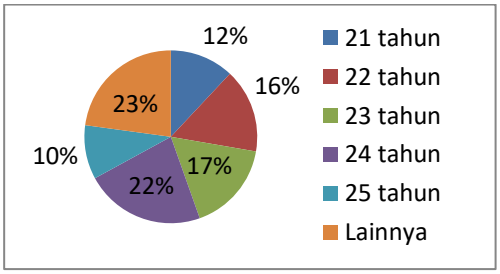
Data responden dalam penelitian ini kelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia responden, domisili berdasarkan provinsi, pendidikan terakhir, pekerjaan dan frekuensi dalam menggunakan aplikasi shopee. Berikut gambar untuk profil responden:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin



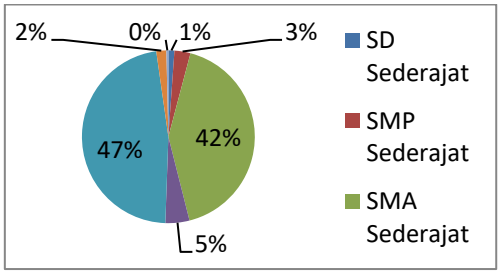
Gambar 2. Data Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Berdasarkan Usia



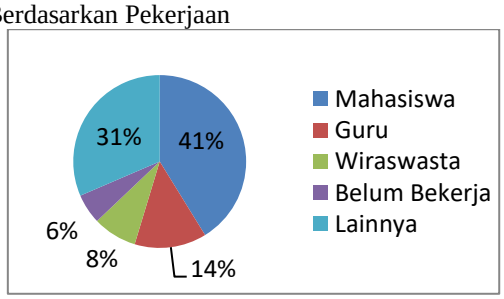
Gambar 3. Data Berdasarkan Usia

3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir



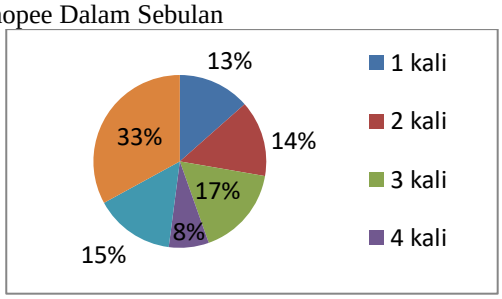
Gambar 4.Data Berdasarkan Pendidikan Terakhir

4. Berdasarkan Pekerjaan



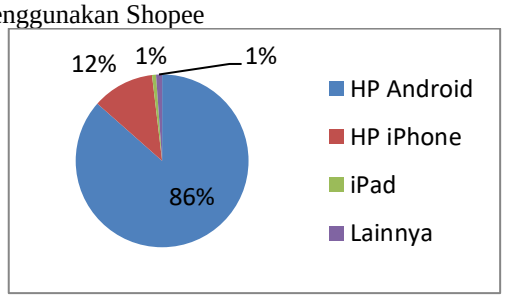
Gambar 5. Data Berdasarkan Pekerjaan

5. Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Aplikasi Shopee Dalam Sebulan



Gambar 6. Data Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Aplikasi Shopee Dalam Sebulan

6. Berdasarkan Jenis Alat Yang Dipakai Untuk Menggunakan Shopee



Gambar 7. Data Berdasarkan Jenis Alat Yang Dipakai Untuk Menggunakan Shopee

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Berikut hasil uji validitas dalam penelitian ini:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Var	Kode	rTabel	rHitung	Ket
X1	X1.1	0.113	1	Valid
	X1.2	0.113	0.580	Valid
	X1.3	0.113	0.609	Valid
X2	X2.1	0.113	0.328	Valid
	X2.2	0.113	0.406	Valid
	X2.3	0.113	0.459	Valid
X3	X3.1	0.113	0.442	Valid
	X3.2	0.113	0.500	Valid
	X3.3	0.113	0.469	Valid
	X3.4	0.113	0.509	Valid
X4	X4.1	0.113	0.555	Valid
	X4.2	0.113	0.347	Valid
	X4.3	0.113	0.451	Valid
	X4.4	0.113	0.376	Valid
X5	X5.1	0.113	0.530	Valid
	X5.2	0.113	0.343	Valid
	X5.3	0.113	0.439	Valid
Y	Y1	0.113	0.537	Valid
	Y2	0.113	0.512	Valid
	Y3	0.113	0.473	Valid
	Y4	0.113	0.523	Valid

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS terhadap 267 responden, nilai taraf signifikan yang digunakan adalah 5% (0.05). Dalam penelitian ini didapatkan r-tabel sebesar 0.113. Bila rHitung > rTabel maka data tersebut dinyatakan valid dan bila rHitung < dari rTabel maka data tersebut tidak valid, dan hasil uji validitas dalam penelitian ini didapatkan bahwa semua item instrumen dalam penelitian ini valid.

Selanjutnya dalam penelitian ini dilakukannya uji reliabilitas, tujuan dilakukannya uji reliabilitas adalah untuk mengukur konsistennya jawaban responden terhadap item-item pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Berikut hasil uji reabilitas dalam penelitian ini:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.948	21

Untuk menguji reliabilitas menggunakan uji statistik Alpha Cronbach maka item kuisioner dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai α > 0.8 [15]. Berdasarkan perhitungan diatas menggunakan SPSS maka nilai Alpha Cronbach yang didapatkan lebih besar dari 0.8 maka dapat disimpulkan bahwa kuisioner yand digunakan dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang sangat baik.

3.3 Hasil Uji Koefesien Diterminasi (R^2)

Dilakukannya uji R^2 dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Berikut adalah hasil dari Uji R^2 dalam penelitian ini:

Tabel 5. Hasil Uji R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828[a]	.686	.680	1.647
a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X2, Total_X3, Total_X4				

Berdasarkan output di atas diketahui nilai *R Square* sebesar 0.686 yang artinya variabel X secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel Y sebesar 68.6%.

3.4 Hasil Uji T

Uji T dilakukan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial, standar statistika untuk tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95% (α = 0.05). Jika nilai sig < 0.05, atau tHitung > tTabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dan sebaliknya jika jika nilai sig > 0.05, atau tHitung < tTabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Berikut rumus untuk menentukan nilai tTabel:

$$t\ Tabel = t\left(\frac{\alpha}{2}; n-k-1\right) \quad (2)$$

$$t\ Tabel = t(0.025; 261) = 1.969$$

Berdasarkan rumus perhitungan untuk menentukan nilai tTabel di atas, maka didapatkan nilai tTabel dalam penelitian ini adalah 1.969. Berikut hasil uji T dalam penelitian ini:

Tabel 6. Hasil Uji T

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.005	.790		-1.272	.204
	Total_X1	.169	.069	.121	2.461	.015
	Total_X2	.089	.066	.065	1.353	.177
	Total_X3	.265	.055	.251	4.816	.000
	Total_X4	.329	.075	.270	4.393	.000
	Total_X5	.349	.079	.259	4.429	.000
a. Dependent Variable: Total_Y						

Dari tabel diatas maka dapat diketahui terdapat 1 variabel X yang dinyatakan tidak berpengaruh terhadap variabel Y, dan terdapat 4 variabel X yang dinyatakan

berpengaruh terhadap variabel Y. Berikut penjelasan dari tiap variabel:

1. Hasil uji T terhadap variabel content (X1), diketahui nilai signifikan untuk pengaruh variabel content terhadap Y adalah 0.015 < 0.05 dan nilai tHitung 2.461 > tTabel 1.969 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel content terhadap variabel Y.
2. Hasil uji T terhadap variabel accuracy (X2), diketahui nilai signifikan untuk pengaruh variabel accuracy terhadap Y adalah 0.177 > 0.05 dan nilai tHitung 1.353 < tTabel 1.969 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel accuracy terhadap variabel Y.
3. Hasil uji T terhadap variabel format (X3), diketahui nilai signifikan untuk pengaruh variabel format terhadap Y adalah 0.000 < 0.05 dan nilai tHitung 4.816 > tTabel 1.969 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel format terhadap variabel Y.
4. Hasil uji T terhadap variabel ease of use (X4), diketahui nilai signifikan untuk pengaruh variabel ease of use terhadap Y adalah 0.000 < 0.05 dan nilai tHitung 4.393 > tTabel 1.969 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel ease of use terhadap variabel Y.
5. Hasil uji T terhadap variabel timeliness (X5), diketahui nilai signifikan untuk pengaruh variabel timeliness terhadap Y adalah 0.000 < 0.05 dan nilai tHitung 4.429 > tTabel 1.969 sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel timeliness terhadap variabel Y.

Dari hasil uji T yang dilakukan diatas maka dapat diketahui bahwa variabel content, Format, ease of use dan timeliness terdapat pengaruh terhadap variabel satisfaction. Akan tetapi untuk variabel accuracy tidak terdapat pengaruh terhadap variabel satisfaction, hal ini dikarenakan responden merasa ketepatan (accuracy) pada penggunaan aplikasi shopee masih kurang, salah satu contohnya yaitu sering terjadi error pada aplikasi shopee.

3.5 Hasil Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara kesuluruhan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), standar statistika untuk tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95% (α = 0.05). Jika nilai sig < 0.05, atau Fhitung > Ftabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y, dan sebaliknya jika jika nilai sig > 0.05, atau Fhitung < Ftabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. persamaan untuk menghitung Ftabel:

$$F\ tabel = F(k; n-k) \quad (3)$$

$$F\ tabel = F(5; 262) = 2.248$$

Berdasarkan rumus perhitungan untuk menentukan nilai Ftabel di atas, maka didapatkan nilai Ftabel dalam penelitian ini adalah 2.248. Berikut hasil uji F dalam penelitian ini:

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1544.803	5	308.961	113.912	.000[b]
	Residual	707.901	261	2.712		
	Total	2252.704	266			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X2, Total_X3, Total_X4						

Berdasarkan output diatas maka diketahui nilai signifikan untuk pengaruh variabel content, accuracy, format, ease of use dan timeliness secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 0.000 < 0.05, dan nilai Fhitung 113.912 > Ftabel 2.248, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel content, accuracy, format, ease of use dan timeliness secara simultan terhadap variabel Y

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa yang telah dilakukan padapenelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji R^2, maka diketahui nilai *R Square* sebesar 0.686 yang artinya variabel X yang terdiri dari content, accuracy, format, ease of use dan timeliness secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel Y yaitu satisfaction sebesar 68.6%.
2. Berdasarkan hasil uji T, maka dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh terhadap 4 variabel X yaitu content, format, ease of use dan timeliness terhadap variabel Y. Akan tetapi variabel accuracy tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y, hal ini dikarenakan responden merasa ketepatan (accuracy) pada penggunaan aplikasi shopee masih kurang, salah satu contohnya yaitu sering terjadi error pada aplikasi shopee.
3. Berdasarkan hasil uji F, maka dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh variabel content, accuracy, format, ease of use dan timeliness secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 0.000 < 0.05, dan nilai Fhitung 113.912 > Ftabel 2.248, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel content, accuracy, format, ease of use dan timeliness secara simultan terhadap variabel Y.

Saran

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambah jumlah sampel agar hasil penelitian menjadi lebih spesifik dan mendetail. Sebaran responden juga

sebaiknya diperluas, tidak terbatas pada satu provinsi saja, melainkan mencakup seluruh wilayah Indonesia untuk memperoleh hasil yang lebih representatif dan komprehensif.

Daftar Rujukan

[1] Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia and S. Responden, "SURVEI PENETRASI INTERNET INDONESIA 2024," 2024. Accessed: Nov. 07, 2024. [Online]. Available: https://survei.apjii.or.id/survei/group/9

[2] M. Shane, L. Wisnudrajat, S. Sfenrianto, and T. Oktavianty, "E-Business Value Creation Factors that Affect Consumers' Intention to Shop Online at Shopee.co.id," *2019 2nd Int. Semin. Res. Inf. Technol. Intell. Syst. ISRITI 2019*, pp. 550–553, 2019, doi: 10.1109/ISRITI48646.2019.9034604.

[3] A. A. Saufika, A. Kusyanti, and A. R. Perdanakusuma, "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Dalam Melakukan Transaksi Online Pada E-Commerce XYZ," vol. 2, no. 9, pp. 2635–2643, 2018, [Online]. Available: http://j-ptiik.ub.ac.id

[4] D. Curry, "Shopee Revenue and Usage Statistics (2024)," https://www.businessofapps.com/data/shopee-statistics/.

[5] R. Waluyo, A. U. Latifah, and I. Setiawan, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keuangan Desa Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Purbalingga," vol. 8, no. 3, pp. 1638–1650, 2021, Accessed: Nov. 08, 2024. [Online]. Available: https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/download/878/425/

[6] H. Setiawan and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS User Satisfaction Analysis of the KAI Access Application as a Train Ticket Booking," *Jtsi*, vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021.

[7] E. Sorongan, H. Hilmansyah, and H. Hadiyanto, "Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS," *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 3, no. 1, pp. 23–28, 2019, doi: 10.29207/resti.v3i1.777.

[8] A. O. Aljaafreh, "Evaluating Electronic Health Records Systems in Jordan Extending EUCS with Self-Efficacy," *Int. J. Electron. Gov. Res.*, vol. 16, no. 2, pp. 1–18, 2020, doi: 10.4018/IJEGR.2020040101.

[9] A. K. A. M. K. T. A. Achmadi., *Metode Penelitian Kuantitatif*. 2020. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Zw8REAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metode+kuantitatif+adalah&ots=fefHuyItIl&sig=x9wIrP0w4Fn142N2Jdz46dPQCxc&redir_esc=y#v=onepage&q=metode kuantitatif adalah&f=false

[10] S. R. A. A. Hatmawan., *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=W2vXDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metode+kuantitatif+adalah&ots=Zgql4UHcKY&sig=6IjDTweULAywNzO0ZxmBoK2wWWg&redir_esc=y#v=onepage&q=metode kuantitatif adalahpopulasipopulasi&f=false

[11] Halim and Hasnita, "Determining Sample Size for Research Activities : The Case of Organizational Research," *Selangor Bus. Rev.*, vol. 2, no. 1, pp. 20–34, 2017, [Online]. Available: http://sbr.journals.unisel.edu.my/ojs/index.php/sbr/article/view/12/20

[12] A. Arifah, A. Karim, S. Abdullah, A. Fauzi, M. Ayub, and A. H. Sharaai, "Critical Success Factors of Knowledge on Sustainability in Malaysian Higher Education," 2021.

[13] N. L. Rachmawati and D. Krisbiantoro, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *J. Inf. Syst. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 29–35, 2021, doi: 10.24076/joism.2021v3i2.473.

[14] S. , R. H. K. Y. A. Hidayatuloh, "Analisis Pengaruh User Experience TerhadapKepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone& Mclean," 2019, Accessed: Nov. 07, 2024. [Online]. Available: https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/aism/article/view/20159/pdf

[15] T. A. Prasetya, C. T. Harjanto, and A. Setiyawan, "Analysis of student satisfaction of e-learning using the end-user computing satisfaction method during the Covid-19 pandemic," in *Journal of Physics: Conference Series*, IOP Publishing Ltd, Dec. 2020. doi: 10.1088/1742-6596/1700/1/012012.