

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE *EUCS* (*END USER COMPUTING SATISFACTION*)
PADA TOKO PRELOVEDIPSY DI WEBSITE CAROUSELL**

TUGAS AKHIR



**Diva Tiarsyah Azzahra
1172002025**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2021**

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE *EUCS* (*END USER COMPUTING SATISFACTION*)
PADA TOKO PRELOVEDIPSY DI CAROUSELL**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer**



Diva Tiarsyah Azzahra

1172002025

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**


UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2021

HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS

**Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya
nyatakan dengan benar.**

Nama : Diva Tiarsyah Azzahra
NIM : 1172002025
Tanda Tangan : 
Tanggal : 12 November 2021





HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Diva Tiarsyah Azzahra
NIM : 1172002025
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode
EUCS (End User Computing Satisfaction) Pada Toko
Prelovedipsy Di Website Carousell

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Reyful Rey Fatri, S. Si, M. Sc. ()
Pembimbing 2 : Ir. Kenny Badjora Lubis, M. Kom. ()
Penguji 1 : Dr. Siti Rohajawati, S. Kom., M. Kom. ()
Penguji 2 : Sigit Wijayanto, B. Sc., M. Sc. ()

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 12 November 2021

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, yang telah memudahkan dan melancarkan proses penulisan tugas akhir ini yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *EUCS (End User Computing Satisfaction)* Pada Toko Prelovedipsy di Website Carousell” sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Tugas akhir ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK), Universitas Bakrie.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak akan berjalan dengan baik dan terlaksana tanpa adanya bimbingan, bantuan, kerjasama, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dari hati terdalam kepada:

1. Bapak Refyul Rey Fatri, S.Si., M.Sc. selaku dosen pembimbing 1, yang selalu membimbing dari awal sampai akhir tugas akhir ini yang telah menyempatkan waktu, memberikan pendapat, & masukan yang bersifat membangun terhadap penulisan tugas akhir ini dan Bapak Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom. selaku dosen pembimbing 2 yang memberikan saran dan nasehat untuk penulisan tugas akhir.
2. Kepada Ibu DR. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom. selaku dosen penguji 1 dan Bapak Sigit Wijayanto, M.Sc. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan banyak masukan dan saran mengenai penelitian tugas akhir ini.
3. Kepada Bapak Refyul Rey Fatri, Ibu Siti Rohajawati, Bapak Sigit Wijayanto, Bapak Kenny Badjora Lubis, dan segenap dosen Sistem Informasi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu-ilmu dan pelajaran yang berharga selama masa perkuliahan.
4. Mama, Kaka Denisa, dan Tante Cici selalu mendoakan, memberikan dukungan moril maupun materil untuk keberlangsungan penulisan tugas

akhir ini dan dengan selalu memberikan rasa kasih sayang, semoga Allah selalu melindungi dan memberikan keberkahan disetiap langkahnya.

5. Kepada pihak pelanggan Prelovedipsy yang telah bersedia membantu dan menjadikan objek pada penelitian tugas akhir ini.
6. Kepada teman-teman seperjuangan selama kuliah yang selalu disamping yaitu angkatan Universitas Bakrie 2017, terutama Rafiq, Safina, Zafnat, Ezza dan Editha yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Andi Vijai Mahendra Anwar terima kasih telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
8. Serta sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang memberikan dukungan dan terlibat dirinya dalam penulisan tugas akhir ini secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan. Khususnya untuk program studi Sistem Informasi Universitas Bakrie.

Jakarta, 12 November 2021



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diva Tiarsyah Azzahra
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Evaluasi Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *EUCS* (*End User Computing Satisfaction*) Pada Toko Prelovedipsy Di Website Carousell.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 12 November 2021

Yang Menyatakan



(Diva Tiarsyah Azzahra)

**Evaluasi Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS
(*End User Computing Satisfaction*) Pada Toko
Prelovedipsy Di Website Carousell**

Diva Tiarsyah Azzahra

ABSTRAK

Banyaknya perkembangan teknologi yang mendorong masyarakat dalam meningkatkan kemampuan teknologi sebagai suatu tradisi, Salah satunya adalah berbelanja. Terdapat marketplace di Indonesia yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan berbelanja barang bekas contohnya yaitu adalah Carousell. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dari toko Prelovedipsy dengan menggunakan variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* pada metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Sampel yang digunakan adalah random Sampling. Dalam pengumpulan data kuesioner, peneliti menggunakan *link goggle form* untuk dibagikan ke responden. Hasil dari uji hipotesis yang diajukan terdapat 3 yang diterima dan mempunyai pengaruh yang signifikan, yaitu *Accucary*, *Ease of Use* dan *Timeliness*. Variabel *Format* dan *Timeliness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Kata Kunci: Carousell, *End User Computing Satisfaction*, kepuasan Pengguna.

*Evaluation of User Satisfaction at Using EUCS Method
(End User Computing Satisfaction) At Prelovedipsy
Stores On Carousell Website*
Diva Tiarsyah Azzahra

ABSTRACT

The number of technological developments that encourage people to improve their technological capabilities as a habit, one of which is shopping. There is a marketplace in Indonesia that is used to meet the needs of shopping for used goods, for example, Carousell. The purpose of this study was to evaluate user satisfaction from Prelovedipsy stores by using the variables Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness in the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The sample used is random sampling. In collecting questionnaire data, researchers used a goggle form link to be distributed to respondents. The results of the proposed hypothesis test there are 3 accepted and have a significant influence, namely Accucary, Ease of Use and Timeliness. Format and Timeliness variables have no effect on user satisfaction (User Satiaction)

Keywords: Carousell, End User Computing Satiaction, User Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisaan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	1
2.1 Evaluasi.....	5
2.2 Kepuasan.....	5
2.3 Kepuasan Pengguna	5
2.4 Preloved/Secondhand	6
2.5 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	6

2.6 Teknik Pengambilan Sampling.....	8
2.7 Skala Likert.....	8
2.8 Penelitian Terdahulu	9
BAB III METOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Kerangka Penelitian.....	13
3.2 Sumber Data	15
3.2.1 Data Primer	15
3.2.2 Data Sekunder.....	15
3.2.3 Sample Penelitian	15
3.3 Metode Pengumpulan Data	16
3.3.1 Observasi	16
3.3.2 Kuesioner.....	16
3.3.3 Studi Literatur.....	16
3.4 Uji Instrumen.....	17
3.4.1 Uji Validitas.....	17
3.4.2 Uji Reabilitas	17
3.5 Teknik Analisis Data	18
3.6 Pengujian Hipotesis	19
a. Uji t.....	19
b. Uji F	20
3.7 Alokasi Waktu Penelitian.....	22
3.8 Gambaran Penggunaan Kuesioner	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Gambaran Umum Responden.....	24
4.2 Karakteristik Responden	24

4.2.1 Jenis Kelamin.....	24
4.2.2 Usia Responden	25
4.2.3 Latar Belakang Pendidikan.....	25
4.2.4 Lokasi Pembeli.....	25
4.3 Hasil Penelitian.....	26
4.3.1 Pengolahan Data Hasil Penelitian/ Pengujian.....	26
4.4 Pengujian Hipotesis	28
4.5 Pembahasan	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>End User Computing Statification</i>	8
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	14
Gambar 4.1 Distribusi Jenis Kelamin	25
Gambar 4.2 Distribusi Usia Responden	26
Gambar 4.3 Distribusi Latar Belakang Pendidikan.....	26
Gambar 4.4 Distribusi Lokasi Pembeli	27

DAFTAR TABEL

Tabel 2.8 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	18
Tabel 3.6 gambaran Penggunaan Kuesioner	22
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	28
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas	29
Tabel 4.7 Hasil uji R2	30
Tabel 4.8 Hasil Uji F.....	30
Tabel 4.9 Hasil Uji T.....	31
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Alokasi Penelitian.....	39
Lampiran 2. Kuesioner Online.....	40
Lampiran 3. Hasil Penelitian.....	48
Lampiran 4. Uji Validitas.....	51
Lampiran 5. Uji Reabilitas	54
Lampiran 6. Uji T.....	55
Lampiran 7. Uji F.....	56
Lampiran 8. Uji R2	57
Lampiran 9. Toko Prelovedipsy	58
Lampiran 10. Dokumentasi Validitas	60
Lampiran 11. Buku Bimbingan	62