

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *M-Commerce*  
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING*  
*SATISFACTION* (EUCS)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi**



**Disusun Oleh:**

**HARUN AL RASYID**

**19082010065**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2024**

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *M-Commerce*  
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING*  
*SATISFACTION (EUCS)*

Disusun Oleh:

Harun AlRasyid  
19082010065

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 5 Januari 2024

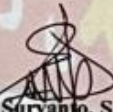
Pembimbing :

1.



Arista Pratama, S. Kom., M. Kom.  
NPT. 171199 10 320052

2.



Tri Lathif Mardhi Suryanto, S. Kom., M. Kom.  
NIP. 19890225 2021211 001

Tim Penguji :

1.



Nur Cahyo Wibowo, S. Kom., M. Kom.  
NIP. 19790317 2021211 002

2.



Dhian Satria Yudha Kartika, S. Kom., M. Kom.  
NPT. 201198 60 522249

3.



Anita Wulansari, S. Kom., M. Kom.  
NPT. 202198 71 015202

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.  
NIP. 19681126 199403 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
"VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:  
Nama : Harun Al Rasyid  
NPM : 19082010065  
Program Studi : Sistem Informasi  
Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 19 Januari 2024 dengan judul :

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M-Commerce  
MENGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING  
SATISFACTION (EUCS)**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diizinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 19 Januari 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19790317 2021211 002

2. Dhian Satria Yudha K. S. Kom., M. Kom.  
NPT. 201198 60 522249

3. Anita Wulansari, S.Kom., M. Kom.  
NPT. 202198 71 015202

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Arista Pratama, S. Kom., M. Kom.  
NPT. 171199 10 320052

Tri Lathif Maridhi Saevandito, S. Kom., M. Kom.  
NIP. 19890225 2021211 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *M-Commerce*  
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING*  
*SATISFACTION (EUCS)***

**Disusun Oleh:**

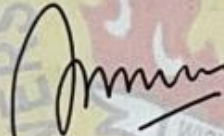
**Harun Al Rasvid**  
19082010065

Telah Disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang September  
Periode 2024 pada Tanggal 5 Januari 2024

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**

**Dosen Pembimbing 2**

  
**Arista Pratama, S. Kom., M. Kom.**  
NPT. 171199 10 320052

  
**Tri Lathif Mardhi Suryanto, S. Kom., M. Kom.**  
NIP. 19890225 2021211 001

**Mengetahui,**  
Ketua Program Studi Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
**Agung Brastama Duta, S. Kom., M. Kom.**  
NIP. 19851124 2021211 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
"VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :Harun Al Rasyid  
NPM :19082010065  
Program Studi :Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi/Tugas Akhir sebagai berikut :

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *M-Commerce*  
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING*  
*SATISFACTION (EUCS)***

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir/Penelitian orang lain dan juga bukan Produk/Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Instansi Pendidikan lain. Jika dinyatakan dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 19 Januari 2024

Hormat Saya,

**Harun Al Rasyid**  
NPM. 19082010065

**Judul Skripsi** : **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M-Commerce MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

**Pembimbing 1** : **Arista Pratama, S.Kom, M.Kom**

**Pembimbing 2** : **Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, M.Kom**

---

### **ABSTRAK**

Ekspansi perusahaan ritel modern di Indonesia dapat dikaitkan dengan pergeseran perilaku konsumen di kalangan masyarakat, yang sebelumnya lebih menyukai pasar tradisional atau toko kelontong. Akibatnya, banyak pelaku bisnis berlomba menawarkan layanan sistem penjualan online yang memberikan keuntungan dan kenyamanan bagi konsumen saat membeli produk yang ditawarkan. Salah satunya Perusahaan Ritel yang sistem perdagangannya bermula dari ritel offline perlahan beranjak menjadi penjualan secara online menggunakan Aplikasi M-Commerce. Namun, Aplikasi M-Commerce mengalami beberapa kendala seperti keterbatasan variasi produk dengan ketersediaan pada cabang retail terdekat, customer service tidak merespon keluhan pelanggan, lambatnya proses refund dan pengiriman, serta error sistem lainnya. Berdasarkan permasalahan yang muncul diperlukan evaluasi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap Aplikasi M-Commerce. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model End User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari 5 hipotesis dan 6 variabel yaitu accuracy, content, ease of use, format, timeliness, dan user satisfaction. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif melalui survei kuesioner menggunakan google form, dengan analisis konstruk data software SmartPLS 3.0. Hasil dari penelitian ini dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi M-Commerce dan faktor apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi M-Commerce berdasarkan hipotesis yang sudah ditentukan serta sebagai saran pengembangan sistem selanjutnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi M-Commerce berada pada tingkat sangat puas dengan nilai 4.29 menggunakan teori skala likert balance scorecard. Hasil ini diharapkan agar aplikasi M-Commerce dapat mempertahankan atau meningkatkan kembali terkait kepuasan pengguna. Dari semua variabel, accuracy merupakan variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci** : **Kepuasan Pengguna, Aplikasi M-Commerce, EUCS, SmartPLS, Balance Scorecard**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *M-Commerce* MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)”. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dapat terselesaikan. Skripsi sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana di Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses Keberhasilan penelitian ini, pada hakikatnya, tak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan berkah berharga yang diberikan oleh berbagai pihak yang telah turut serta. Dalam kesempatan ini, kami ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Terimakasih kepada orang tua saya yang selalu mendoakan serta senantiasa mendukung saya apapun yang saya lakukan agar skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Terimakasih kepada teman saya yang memberikan informasi untuk perizinan pengerjaan skripsi ini.
3. Bapak Arista Pratama, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi serta mendukung saya menyelesaikan pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak Tri Lathif Mardhi Suryanto, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
5. Terimakasih kami kepada seluruh dosen di lingkungan Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu, semua telah

memberikan kontribusi yang sangat berharga dalam pembentukan pemahaman ilmiah kami selama masa studi

6. Terimakasih kepada Ibu Viona selaku HRD yang telah membantu proses perizinan aplikasi sebagai bahan penelitian pada penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
7. Terimakasih banyak kepada Tim Prasamanan yaitu Akhmad Nabil Darmawan, Bagas Adil Putra Jaya, Tyanto Bagaskoro, Akira Deni, Indy Millenio, Risav Arahman, Fauzan Atha, dan Noer Alam Yahya sebagai teman yang selalu mendukung dan tempat berbagi ilmu seputar skripsi, perkuliahan dan pembelajaran kehidupahn kepada penulis selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi.
8. Seluruh teman-teman angkatan 2019 Sistem Informasi yang telah memberikan dukungan dengan membagikan ilmu-ilmunya kepada saya.
9. Terimakasih kepada Tunangan saya Jezy yang memberikan semangat dan support agar skripsi ini cepat terselesaikan.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan guna terlaksananya skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta manfaat bagi studikusus yang ada pada penelitian ini.

Surabaya, Januari 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Relevansi SI.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Aplikasi .....	9
2.2 Aplikasi <i>M-Commerce</i> .....	10
2.3 Perusahaan Retail .....	13
2.3.1 Visi dan Misi.....	14
2.3.2 Nilai-Nilai Perusahaan .....	14
2.3.3 Struktur Organisasi .....	15
2.4 End-User Computing Satisfaction (EUCS).....	15
2.5 Kepuasan Pengguna .....	18
2.6 Penelitian Terdahulu .....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Pendekatan Penelitian.....	21

3.2	Alur Penelitian.....	21
3.3	Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	22
3.4	Studi Literatur.....	22
3.5	Penyusunan Model Konseptual .....	22
3.6	Penyusunan Hipotesis.....	23
3.6.1	Content .....	24
3.6.2	Accuracy .....	25
3.6.3	Format .....	25
3.6.4	Ease of Use.....	26
3.6.5	Timeliness .....	26
3.6.6	User Satisfaction .....	27
3.7	Definisi Operasional.....	28
3.8	Penentuan Populasi dan Sample.....	28
3.8.1	Populasi.....	28
3.8.2	Ukuran Sample.....	29
3.8.3	Teknik Sampling .....	29
3.9	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	31
3.10	Skala Likert .....	34
3.11	Penyebaran Kuesioner .....	34
3.12	Teknik Analisis Data .....	35
3.12.1	Uji Deskriptif .....	36
3.12.2	Analisis Inferensial.....	36
3.12.2.1	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer model</i> ).....	37
3.12.2.2	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	38

3.12.3	Pengujian <i>Outer Model (Measurement Model)</i> .....	38
3.12.4	Uji Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity Test</i> ).....	39
3.12.5	Uji Validitas Diskriminan ( <i>Discriminant Validity Test</i> ) .....	39
3.12.5	Pengujian <i>Inner Model (Structural Model)</i> .....	41
3.12.9	Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		44
4.1	<i>Pilot Study</i> .....	44
4.1.1	Uji <i>Composite Reliability (CR)</i> .....	44
4.1.2	Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	45
4.2	Analisis Data Demografis .....	45
4.3.	Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna.....	47
4.3.1.1	Hasil Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna .....	47
4.3.2	Pembahasan Hasil Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna.....	48
4.3	Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	49
4.3.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> .....	50
4.3.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i> .....	53
4.3.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i> .....	54
4.3.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> .....	56
4.3.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	58
4.4	Analisis Inferensial.....	59
4.4.1	Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	59
4.4.1.1	<i>Convergent Validity</i> .....	61
4.4.1.2	<i>Discriminant Validity</i> .....	63
4.4.1.3	<i>Composite Reliability</i> .....	64

4.4.2 Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	65
4.4.2.1 Uji Multikolinearitas.....	65
4.4.2.2 Uji Pengaruh Total ( <i>Total Effect</i> ) .....	66
4.4.2.3 R-square.....	67
4.4.2.4 Q-square.....	67
4.4.2.5 Effect Size.....	68
4.4.2.6 Uji Hipotesis .....	69
<b>BAB V.....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Table 3.1 Definisi Operasional .....	28
Tabel 3.2 Tabel Instrumen Penelitian .....	31
Tabel 3.3 Skala Likert .....	34
Tabel 3.4 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran .....	37
Tabel 3.5 Kriteria Evaluasi Model Struktural .....	38
Tabel 4.1 <i>Composite Reliability (CR)</i> .....	44
Tabel 4.2 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	45
Tabel 4.3 Skala Tingkat Kepuasan Pengguna.....	47
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Pengguna.....	48
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> .....	50
Tabel 4.6 Hasil Statistik Variabel <i>Accuracy</i> .....	51
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i> .....	51
Tabel 4.8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Content</i> .....	52
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i> .....	53
Tabel 4.10 Hasil Statistik Variabel <i>Ease of Use</i> .....	54
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i> .....	55
Tabel 4.12 Hasil Statistik Variabel Format.....	56
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> .....	56
Tabel 4.14 Hasil Statistik Variabel <i>Timeliness</i> .....	57
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	58
Tabel 4.16 Hasil Statistik Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	59
Tabel 4.17 Outer Loading First-Order .....	61
Tabel 4.18 Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	62
Tabel 4.19 Nilai <i>Discriminant Validity</i> (Fornell-Larcker <i>criterion</i> ).....	63
Tabel 4.20 Nilai <i>Discriminant Validity</i> (Cross Loading).....	64
Tabel 4.21 <i>Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i> .....	65
Tabel 4.22 Tabel Uji Multikolinearitas (Nilai VIF).....	66

Tabel 4.23 Nilai Pengaruh Total ( <i>Total Effect</i> ).....	66
Tabel 4.24 Nilai R-sqaure .....	67
Tabel 4.25 Nilai Q-square.....	68
Tabel 4.26 Nilai <i>Effect Size (f-square)</i> .....	68
Tabel 4.27. Hasil Uji Path coefficients dan P-values.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat aplikasi <i>M-Commerce</i> (similarweb, 2022).....	2
Gambar 1.2 Ulasan pelanggan aplikasi <i>M-Commerce</i> .....	2
Gambar 2.1 Homepage Aplikasi <i>M-Commerce</i> .....	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan Retail .....	15
Gambar 2.3 Model EUCS (Torkzadeh & Doll, 1988) .....	15
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	21
Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian.....	23
Gambar 4.2.1 Diagram Perbandingan Jenis Kelamin Responden .....	46
Gambar 4.2.2 Diagram Perbandingan Usia Responden.....	46
Gambar 4.3 Diagram hasil uji hipotesis .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Screenshot WA Perizinan dengan HRD .....	86
Lampiran 2. Surat Perizinan.....	87
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 4. Nilai Outer Loading.....	95
Lampiran 5. Nilai Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion).....	96
Lampiran 6. Nilai Discriminant Validity (Cross Loading) .....	96
Lampiran 7. Nilai VIF.....	97
Lampiran 8. Nilai Total Effect.....	97
Lampiran 9. Nilai Cronbach's Alpha, rho_A, Composite Reliability, AVE .....	97
Lampiran 10. Nilai f-square .....	98
Lampiran 11. Nilai R-square.....	98
Lampiran 12. Nilai Path-Coefficients, T-Statistic, P-Values.....	98
Lampiran 13. Nilai Q-Square.....	99