

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Analisis**

Menurut Wijaya, 2012 (dalam Ina, 2017), analisis merupakan suatu proses investigasi yang dilakukan untuk mengamati, memahami, mengetahui, menemukan, mempelajari, mengklasifikasikan, dan menginterpretasikan fenomena yang ada. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Sahriah, 2012) analisis adalah suatu kajian terhadap peristiwa seperti perbuatan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (penyebab).

Menurut Komaruddin (2001:53), analisis adalah suatu kegiatan berpikir yang bertujuan untuk memecah suatu keseluruhan menjadi bagian-bagian, sehingga kita dapat mengenali tanda-tanda dari masing-masing bagian, serta memahami keterkaitan dan fungsi mereka dalam membentuk kesatuan yang utuh.

#### **2.2 Analisis Data**

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2016: 147), analisis data adalah proses yang dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lainnya telah dikumpulkan. Kegiatan dalam analisis data meliputi mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, melakukan tabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab pertanyaan penelitian, serta melakukan

perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Namun, pada penelitian yang tidak mengembangkan hipotesis, langkah terakhir tidak diperlukan.

### **2.2.1 Analisis Statistik Deskriptif**

Berdasarkan pemikiran Sugiyono (2016:147) pada bukunya, analisis statistik deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk mengeksplorasi data dengan cara menyajikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau melakukan generalisasi.

## **2.3 Marketplace**

Menurut Iwan Setiawan at al., 2018 *Marketplace* adalah platform digital yang menyediakan layanan jual beli secara online dari berbagai pihak. Platform ini tidak memiliki produk sendiri, melainkan berfungsi sebagai fasilitator yang menyajikan produk dari berbagai penjual kepada pengguna.

Mengutip dari situs [blog.mtarget.co](http://blog.mtarget.co) bahwa *marketplace* adalah situs *website* yang dapat memudahkan orang untuk berbelanja secara *online* seperti selayaknya pasar yang menawarkan berbagai jenis produk dan penjual yang berbeda (Y.P, 2019).

### **2.3.1 Kelebihan Marketplace**

Mengutip dari laman [sarjanaekonomi.co.id](http://sarjanaekonomi.co.id) (Dosen Ekonomi, 2020), menyebutkan beberapa kelebihan dari *marketplace* antara lain sebagai berikut:

1. Potensi *market* jauh lebih besar dan luas.
2. Jangkauan yang luas.

3. Tidak memerlukan strategi pemasaran.
4. Sistem telah tersedia.
5. Tidak perlu mengeluarkan biaya perawatan sistem.

### **2.3.2 Kekurangan Marketplace**

Mengutip kembali dari laman sarjanaekonomi.co.id (Dosen Ekonomi, 2020), beberapa kekurangan dari *marketplace* antara lain sebagai berikut :

1. Kesadaran merek yang rendah.
2. Fitur pencarian yang tidak terarah.
3. Persaingan yang ketat.
4. Pasar terbatas.

### **2.4 Aplikasi Mobile**

Berdasarkan pemikiran Buyens, 2001 (dalam Suhendri, 2016) tentang aplikasi *mobile*, bahwa aplikasi *mobile* merujuk pada program aplikasi yang telah dirancang untuk melakukan berbagai fungsi bagi pengguna atau aplikasi lainnya. Secara istilah, aplikasi ini telah siap pakai dan dapat diakses oleh target yang dituju. Hal yang membedakan aplikasi *mobile* adalah kemampuannya untuk dioperasikan atau digunakan saat pengguna berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain. Selain itu, aplikasi *mobile* memiliki ukuran yang relatif kecil dan mudah diakses melalui perangkat nirkabel, *pager*, PDA, ponsel, ponsel pintar, dan perangkat serupa.

Aplikasi *mobile* ini memberikan banyak keuntungan bagi penggunanya. Diantaranya seperti:

1. Penggunaan waktu yang efisien. Artinya, pengguna dapat menggunakan aplikasi tersebut kapan saja dan di mana saja selama perangkat terhubung dengan internet. Namun, saat ini sudah banyak aplikasi *mobile* yang bisa digunakan secara *offline*.
2. Memiliki fitur deteksi lokasi yang lebih baik. Misalnya, kita dapat melakukan pelacakan lokasi (suitmedia.com, 2016).
3. Adanya fitur *push notification* yang memudahkan penyampaian informasi terbaru meskipun aplikasi sedang tidak berjalan. Ini memungkinkan pengguna untuk tetap *up to date* dengan mudah tanpa harus membuka aplikasi (suitmedia.com, 2016).

## 2.5 Shopee

Shopee merupakan salah satu aplikasi *mobile marketplace* yang jumlah penggunanya semakin meningkat pesat khususnya di Indonesia. Berdasarkan data yang terdapat pada website similarweb, dengan rata-rata unduhan bulanan sebanyak 9.7 juta, menjadikan Shopee berada pada *ranking* pertama untuk kategori aplikasi belanja saat ini.

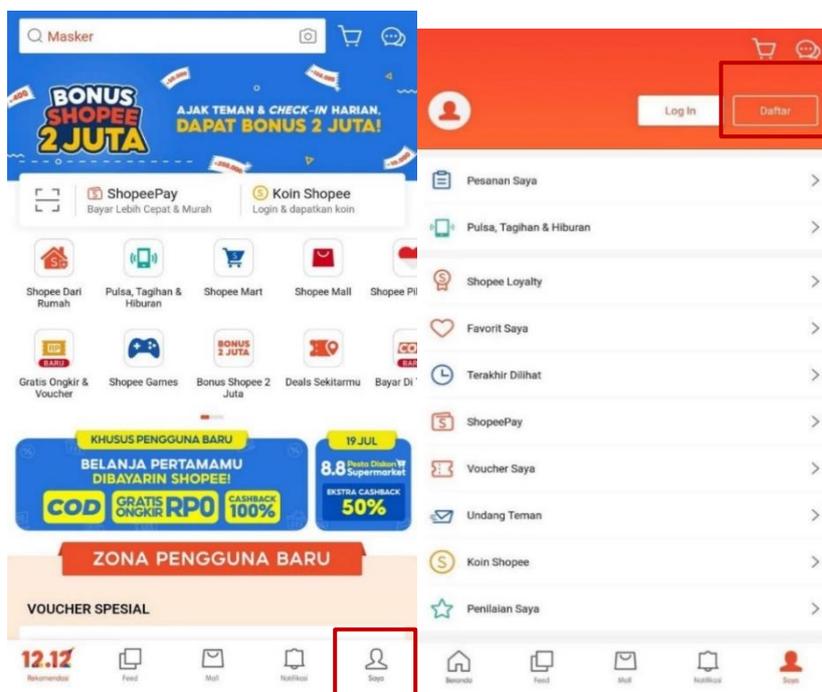
#	App (200)	Publisher	Category	Rank on 10 Jul 2...
1	7.7 Shopee Live Bombastis	Shopee	Shopping	#1
2	Lazada - Online Shopping App!	Lazada Mobile	Shopping	#2
3	Akulaku – Shop On Installment	PT. Akulaku Silvrr Indonesia	Shopping	#3
4	TikTok Shop Seller Center	TikTok Pte. Ltd.	Shopping	#4
5	Shopee Lite: Shop Online	Shopee	Shopping	#5

Gambar 2.1 *Ranking History* Aplikasi Shopee (similarweb, 2023)

Mengutip artikel dari situs nesabamedia.com, menjelaskan bahwa Shopee adalah sebuah platform jual beli *online* yang dapat dijangkau dengan mudah melalui perangkat *smartphone*. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk berbelanja secara *online* tanpa harus mengakses melalui komputer. Dengan hanya menggunakan *smartphone*, Shopee menyediakan beragam produk *fashion* untuk kebutuhan sehari-hari (Riyadi, 2019).

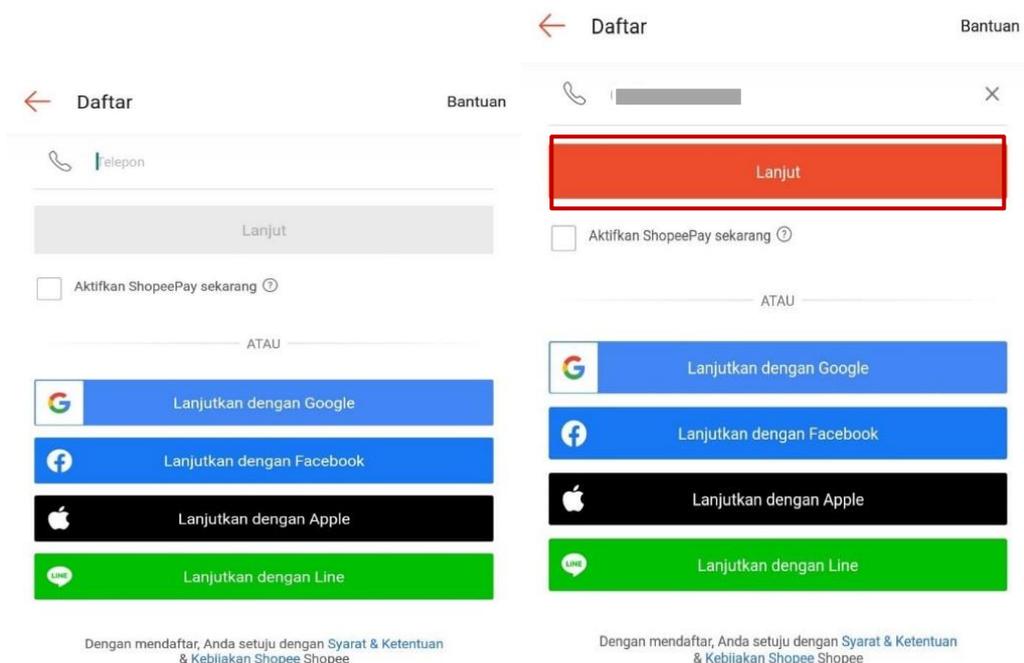
Aplikasi Shopee dapat diakses di mana saja melalui *smartphone* yang terhubung dengan internet. Setelah mengunduh aplikasi *mobile* Shopee, agar dapat menggunakan aplikasi dan melakukan transaksi jual beli, pengguna perlu mendaftar akun terlebih dahulu lalu kemudian masuk dengan menggunakan akun yang telah didaftarkan sebelumnya. Berikut tata cara mendaftar akun di aplikasi *mobile* Shopee:

1. Pada halaman utama aplikasi *mobile* Shopee, klik menu Saya > pilih Daftar.



Gambar 2.2 Halaman pendaftaran akun Shopee

2. Pilih salah satu metode pendaftaran. Contoh menggunakan nomor ponsel.
3. Masukkan nomor ponsel pada kolom yang tersedia, kemudian > klik Lanjut



Gambar 2.3 Halaman *Input* Nomor Ponsel

4. Shopee akan mengirimkan kode OTP (*One Time Password*) melalui SMS ke nomor ponsel yang telah dimasukkan sebelumnya. Kemudian jika sudah menerima kode OTP, masukkan kode tersebut pada tempat yang tersedia lalu klik Lanjut.



Gambar 2.4 Halaman *Input* Kode OTP

5. Selanjutnya buat *username* dan *password* akun.

## 2.6 Kepuasan Pengguna

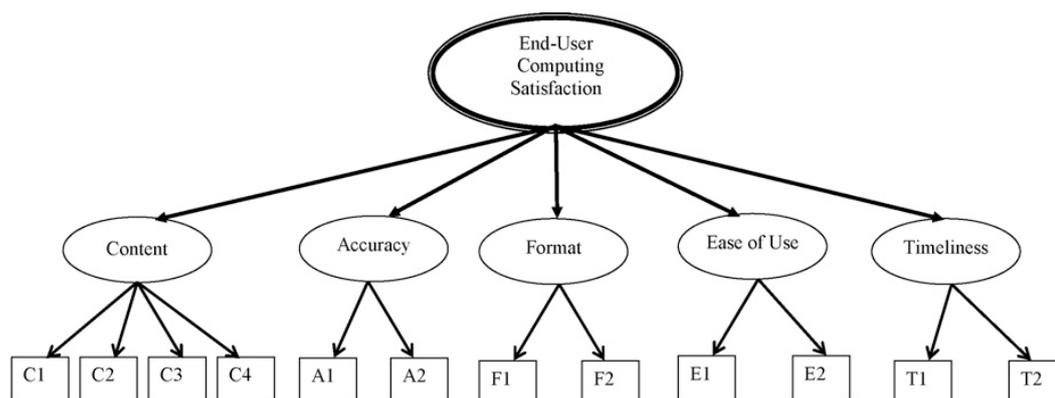
Kepuasan pengguna umumnya akan membuat pengguna bertahan pada suatu produk. Kepuasan muncul karena terpenuhinya ekspektasi terhadap produk yang digunakan. Tentunya hal tersebut merupakan sebuah keuntungan bagi sebuah perusahaan. Tetapi membangun kepercayaan dari pengguna juga tidak mudah karena dipengaruhi oleh banyak faktor. Menurut Kotler & Keller, 2007 (dalam Yusrina, 2020) kepuasan pengguna adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang timbul ketika persepsi atau kesan terhadap keefektifan (hasil) yang dirasakan dari suatu produk dibandingkan dengan keefektifan yang diharapkan dari produk atau jasa tersebut. Seperti yang dipaparkan oleh Petter, Delone, dan Mclean 2008 (dalam Gunawan, 2018), Kepuasan keseluruhan pengguna dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kualitas informasi, sistem, dan layanan. Oleh karena itu, untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, dilakukan penilaian terhadap laporan atau hasil yang dihasilkan, kualitas *website*, dan layanan pendukung yang diberikan oleh penyedia sistem.

Menurut Arthur, Andry, Eka 2007 (dalam Ardiansyah, 2019) menjelaskan kepuasan pengguna dapat tercapai apabila produk yang digunakan oleh pengguna sesuai dengan harapan. Ketika harapan pengguna terhadap suatu produk terpenuhi, maka lebih mudah untuk mempertahankan dan menarik pengguna setia untuk mengembangkan produk lebih lanjut.

## 2.7 End User Computing Satisfaction (EUCS)

Berdasarkan pendapat Doll, 1988 & Torkzadeh, 1991 (dalam Ardiansyah, 2019) metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan sebuah pendekatan yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ditemui dalam penggunaan sebuah sistem informasi. Definisi EUCS dalam konteks sistem informasi adalah evaluasi keseluruhan dari para pengguna berdasarkan pengalaman mereka saat menggunakan sistem tersebut.

Metode evaluasi yang juga dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh ini, menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan beberapa instrumen yang terdiri dari 5 variabel, yaitu *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (tampilan), *Ease of Use* (kemudahan dalam penggunaan), dan *Timeless* (ketepatan waktu).



Gambar 2.5 Variabel metode *End User Computing Satisfaction*

(Doll & Torkzadeh, 1988)

Berikut merupakan penjelasan dari setiap variabel yang ada pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, 1988:

1. *Content* (Isi)

Variabel *Content* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi konten atau isi dari sebuah sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. *Content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. *Accuracy* (Keakuratan)

Variabel *Accuracy* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi akurasi data saat sistem menerima *input* atau masukan lalu mengolahnya menjadi sebuah informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat sistem menghasilkan *output* atau keluaran yang salah saat memproses *input* dari pengguna. Selain itu, dapat dilihat pula seberapa sering *error* atau kesalahan terjadi selama pemrosesan data.

3. *Format* (Tampilan)

Variabel *Format* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi tampilan desain antarmuka pengguna, format laporan, atau informasi yang dihasilkan oleh sistem. Sistem informasi dengan tampilan halaman yang menarik secara tidak langsung dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan sehingga meningkatkan kepuasan pengguna sistem.

4. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Variabel *Ease of Use* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi kemudahan penggunaan atau *user friendly* saat menggunakan sistem, seperti dalam proses memasukkan data, pemrosesan data, dan pencarian informasi yang dibutuhkan.

#### 5. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Variabel *Timeliness* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem informasi harus bersifat *realtime*, artinya setiap permintaan atau *input* oleh pengguna dapat segera diproses, dan *output* ditampilkan dengan cepat tanpa waktu tunggu yang lama.

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menggunakan 12 item instrumen sebagai bahan observasi yang berdasarkan pada 5 variabel di atas. Dua belas item instrumen tersebut nantinya akan digunakan sebagai susunan pernyataan dalam kuesioner yang ditujukan kepada para responden. Berikut pada tabel 2.1 merupakan daftar 12 item instrumen tersebut:

Tabel 2.1 Dua belas item instrumen pada metode EUCS

Variabel	Kode Item	Instrumen/Pernyataan
<i>Content</i>	C1	Sistem memberikan konten informasi yang berguna bagi pengguna.
	C2	Sistem memberikan konten informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
	C3	Sistem memberikan konten informasi yang mudah dipahami bagi pengguna.
	C4	Sistem memberikan informasi yang lengkap.
<i>Accuracy</i>	A1	Sistem menampilkan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna.
	A2	Pengguna merasa puas dengan akurasi yang dimiliki oleh sistem.
<i>Format</i>	F1	<i>Output</i> pada sistem yang ditampilkan bermanfaat dan sesuai dengan apa yang diinputkan.
	F2	Desain tampilan antarmuka ( <i>interface</i> ) sistem memberikan informasi yang jelas.
<i>Ease of Use</i>	E1	Sistem sangat mudah untuk digunakan.

Variabel	Kode Item	Instrumen/Pernyataan
	E2	Sistem mudah diakses dari mana saja dan kapan saja
<i>Timeliness</i>	T1	Sistem mampu menyediakan informasi yang pengguna butuhkan secara tepat waktu.
	T2	Sistem menyediakan informasi yang terkini/ <i>up-to-date</i> .

## 2.8 Skala Pengukuran

Menurut pemikiran Sugiyono (2016: 92), dapat diketahui bahwa skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai dasar untuk menentukan panjang pendeknya interval dalam suatu alat ukur.

### 2.8.1 Skala Likert

Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa Skala *Likert* digunakan dalam kuesioner untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok mengenai fenomena sosial. Responden akan menunjukkan tingkat persetujuan terhadap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner. Terdapat 5 bentuk skala yang digunakan, yaitu dapat dilihat pada tabel 2.2:

Tabel 2.2 Kriteria Penilaian Skala *Likert*

(Sugiyono, 2016)

No.	Persepsi	Simbol	Skala/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

Kemudian untuk menghitung interval persentase tingkat kepuasan pengguna yaitu menggunakan rumus:

$$I = 100/\text{jumlah} \quad (2.1)$$

Maka  $I = \frac{100}{5} = 20$ . Interval persentase tingkat kepuasan pengguna diinterpretasikan

pada tabel 2.3 berikut:

Tabel 2.3 Interval Persentase Kepuasan Pengguna

<b>Interval</b>	<b>Kriteria</b>
81% - 100%	Sangat Puas
61% - 80%	Puas
41% - 60%	Cukup Puas
21% - 40%	Tidak Puas
0% - 20%	Sangat Tidak Puas

## 2.9 Metode Pengumpulan Data

Pada sebuah penelitian, tentu diperlukan adanya data untuk mendukung proses analisis penelitian tersebut. Setiap penelitian memiliki proses pengumpulan data yang berbeda tergantung dari jenis dan metode yang digunakan oleh peneliti.

Menurut Sugiyono (2016: 224), metode atau teknik pengumpulan data merupakan langkah krusial dalam suatu penelitian, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan informasi dan data yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Mengetahui teknik pengumpulan data yang sesuai memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang valid dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Terdapat beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam sebuah penelitian, yaitu antara lain:

### 2.9.1 Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk mencari informasi dan data yang relevan melalui berbagai sumber dokumen, termasuk tulisan, gambar, dan dokumen elektronik, guna mendukung proses penulisan (Ramdhani et al., 2018).

### **2.9.2 Wawancara**

Menurut Subagyo 2011 (dalam Aziati, 2020), wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi secara langsung melalui komunikasi langsung, di mana pewawancara bertanya kepada responden dan mendapatkan jawaban dari mereka.

### **2.9.3 Observasi**

Fathoni, 2006 (dalam Setiawan, 2016) menjelaskan bahwa observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dengan mencatat keadaan atau perilakunya. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai objek penelitian. Menurut Sugiyono (2016: 145), penggunaan teknik pengumpulan data melalui observasi dipilih ketika penelitian berfokus pada perilaku manusia, proses kerja, gejala alam, serta ketika jumlah responden yang diamati tidak terlalu besar.

### **2.9.4 Kuesioner**

Berdasarkan penjelasan Sugiyono (2016: 142), kuesioner merupakan metode pengumpulan data di mana responden diberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang harus mereka jawab. Metode ini sesuai digunakan ketika jumlah responden cukup banyak dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berbentuk pertanyaan tertutup atau terbuka, serta dapat disampaikan secara langsung kepada responden atau melalui surat dan internet.

## 2.10 Populasi dan Sampel

### 2.10.1 Populasi

Berdasarkan penjelasan Sugiyono (2016: 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki ciri-ciri dan sifat khusus yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari lalu kemudian diambil kesimpulan.

### 2.10.2 Sampel

Sugiyono (2016: 81) menjelaskan, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang ada di dalam populasi. Pada tahun 1960, Slovin memperkenalkan rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah minimal sampel dari sebuah populasi. Rumus *Slovin* tersebut yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad (2.2)$$

Keterangan:

n = sampel

N = jumlah populasi

e = standar error atau batas kesalahan maksimal yang dapat ditolerir, 0.1 (10%), 0.05 (5%) atau 0.01 (1%)

## 2.11 Uji Instrumen

### 2.11.1 Uji Validitas

Ghozali, 2007 (dalam Marlindawati, 2016) menjelaskan bahwa, uji validitas digunakan untuk mengevaluasi valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dianggap

valid jika pertanyaan-pertanyaan di dalamnya dapat mencerminkan hal-hal yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut. Proses pengujian dilakukan dengan menghubungkan skor dari masing-masing pertanyaan dalam kuesioner dengan skor total dari variabel yang ingin diukur. Ketentuan dari uji validitas yaitu:

1. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka butir pernyataan valid
2. Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka butir pernyataan tidak valid

Rumus uji validitas:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (2.3)$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara x dan y

$N$  = jumlah sampel

$\sum xy$  = jumlah perkalian antara skor x dan skor y

$\sum X$  = jumlah total skor x

$\sum Y$  = jumlah total skor y

$\sum X^2$  = jumlah dari kuadrat x

$\sum Y^2$  = jumlah dari kuadrat y

Untuk melihat valid tidaknya data dapat dilakukan uji signifikansi dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $t$  tabel dengan *degree of freedom* ( $Df$ ) =  $N-1$ . Dalam hal ini  $N$  adalah banyaknya sampel, jika  $t$  dihitung lebih besar dari  $t$  tabel, maka instrumen kuesioner dinyatakan valid.

$$Df = N-2 \quad (2.4)$$

### 2.11.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali, 2007 (dalam Marlindawati, 2016), uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Kuesioner dianggap memiliki reliabilitas apabila jawaban dari responden konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas variabel atau konstruk dapat diukur menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ). Jika nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60, maka variabel atau konstruk tersebut dianggap reliabel. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) kurang dari 0,60, maka variabel atau konstruk dianggap tidak reliabel. Sugiyono 2009: 231 (dalam Iqbal Fanani, 2016), menyebutkan bahwa skala interpretasi koefisien r pada *Cronbach's Alpha* seperti pada tabel 2.4:

Tabel 2.4 Skala Interpretasi Koefisien r

Koefisien r	Keterangan
0,80 – 1,000	Reliabilitas sangat kuat
0,60 – 0,799	Reliabilitas kuat
0,40 – 0,599	Reliabilitas cukup kuat
0,20 – 0,399	Reliabilitas lemah
0,00 – 0,199	Reliabilitas sangat lemah

Rumus uji reliabilitas:

$$r_{\alpha c} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_{t^2}} \right) \quad (2.5)$$

Keterangan:

$r_{\alpha c}$  = reliabilitas instrumen

k = jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = jumlah variasi butir

$\sigma_{t^2}$  = Variasi total

## **2.12 Python**

Python ialah suatu bahasa pemrograman dinamis yang umumnya dipakai dalam pembuatan aplikasi di beragam bidang. Keistimewaan ini mengizinkan penulisan program dengan beberapa pendekatan sekaligus. Sebagai contoh, antarmuka grafis dibentuk dalam paradigma berorientasi objek, sementara pemrosesan dilakukan dalam pendekatan fungsional atau prosedural (Dias, 2021).

### 2.13 Penelitian Terkait

Penelitian ini tentunya tidak terlepas dari penelitian sejenis yang sudah ada sebelumnya. Penelitian-penelitian tersebut digunakan sebagai bahan referensi sekaligus kajian yang dapat membantu penulis dalam proses penelitian untuk menentukan langkah-langkah penyusunan, baik dari aspek teori maupun konsep.

Pada tabel 2.5 merupakan beberapa penelitian terkait yang dijadikan referensi serta kajian pada penelitian yang sedang dilakukan:

Tabel 2.5 Penelitian Terkait

No.	Konten	Deskripsi
1	Judul Paper	Metode Delone dan Mclean Dalam Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Shopee
	Penulis	Yuyun Yuningsih
	Jurnal / Konferensi	Bina Insani ICT Journal, Vol. 6, No. 1, Juni 2019: 55 – 64.
	Tujuan	Menganalisis apakah H1: kualitas informasi ( <i>Information Quality</i> ) berpengaruh positif terhadap pemakaian ( <i>Use</i> ), H2: kualitas informasi ( <i>Information Quality</i> ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai ( <i>User Satisfaction</i> ), H3: kualitas sistem ( <i>System Quality</i> ) berpengaruh positif terhadap pemakaian ( <i>Use</i> ), H4: kualitas sistem ( <i>System Quality</i> ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai ( <i>User Satisfaction</i> ), H5: kepuasan pemakai ( <i>User Satisfaction</i> ) berpengaruh terhadap pemakaian ( <i>Use</i> ), H6: pemakaian ( <i>Use</i> ) berpengaruh terhadap manfaat-manfaat bersih ( <i>Net Benefit</i> ), H7: kepuasan pemakai ( <i>User Satisfaction</i> ) berpengaruh terhadap manfaat-manfaat bersih.
	Metode / Solusi	Metode <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) dan Metode DeLone McLean.
	Hasil Utama	Kualitas informasi memiliki efek positif pada kepuasan pengguna dengan nilai estimasi 0,862, kepuasan pengguna memiliki efek positif pada pengguna dengan nilai estimasi 1,582, dan pengguna memiliki efek positif pada manfaat bersih dengan nilai estimasi 0,837.
2	Judul Paper	Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi AMIKOM ONE Menggunakan Metode EUCS

No.	Konten	Deskripsi
	Penulis	Alfie Nur Rahmi, Supriatin, Donni Prabowo
	Jurnal / Konferensi	INFOS Journal Vol. 2 No. 1 2019
	Tujuan	Mengevaluasi aplikasi AMIKOM ONE
	Metode / Solusi	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i>
	Hasil Utama	Lebih dari 40% user menyatakan setuju terhadap pernyataan variabel <i>Content, Accuracy, Ease of Use</i> dan <i>Timeliness</i> . 37,75% user menyatakan setuju terhadap pernyataan penilaian variabel <i>Format</i> . Semua instrument pada kuesioner valid dan reliabel.
3	Judul Paper	Pengukuran Kualitas <i>E-Commerce</i> Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0
	Penulis	Ar Rachman Abdu'a, Sri Wasiyanti
	Jurnal / Konferensi	Paradigma - Jurnal Informatika dan Komputer, 2 September 2019, P-ISSN 1410-5063, E-ISSN: 2579-3500.
	Tujuan	Mengukur kualitas <i>website</i> jual-beli pada aplikasi Shopee yang ditinjau dari sisi kepuasan pengguna ( <i>user</i> ).
	Metode / Solusi	Kuesioner yang berdasarkan pada 3 dimensi metode webqual 4.0 ( <i>Information Quality, Usability, Interaction Quality</i> ).
	Hasil Utama	Dimensi <i>usability</i> dan <i>interaction quality</i> tidak begitu berpengaruh pada kepuasan pengguna <i>website</i> Shopee.
4	Judul Paper	Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Saku Mahasiswa Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i>
	Penulis	Maulidiya, Sugiyono
	Jurnal / Konferensi	DiJITAC, Vol 2(1), 2021
	Tujuan	Menganalisis kepuasan pengguna sistem informasi Saku Mahasiswa
	Metode / Solusi	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i>
	Hasil Utama	Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 75,2%. Berdasarkan dimensi <i>content</i> sebesar 73,9%, dimensi <i>accuracy</i> sebesar 72,8%, dimensi <i>format</i> sebesar 78,8%, dimensi <i>ease of use</i> sebesar 81,8%, dan dimensi <i>timeliness</i> sebesar 70,6%, dengan total skor tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas

No.	Konten	Deskripsi
		rata-rata sebesar 72,6%. Hasil uji ANOVA menunjukkan adanya perbedaan signifikansi tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 0,002 dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, Ha diterima dan terdapat perbedaan rata-rata hasil kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas.
5	Judul Paper	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Pemanfaatan <i>E-Commerce</i> Sebagai Media Pemasaran Properti Di Yogyakarta Dan Jawa Tengah Menggunakan Metode EUCS
	Penulis	Andika Bayu Saputra
	Jurnal / Konferensi	Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan, Vol. 21, No. 2, Oktober 2017: 101-108.
	Tujuan	Mengukur tingkat kepuasan pengguna e-commerce (www.rumah.com).
	Metode / Solusi	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).
	Hasil Utama	Nilai hasil variabel isi 3,4425, variabel akurasi 3,725, variabel format 3,605, kemudahan penggunaan 3,885, dan ketepatan waktu 3,5325.
6	Judul Paper	Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem TCS Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (Studi Kasus: PT. TLK, Bandung)
	Penulis	Rr. Rieka F. Hutami, Dhea Ratna Camilla
	Jurnal / Konferensi	Jurnal Manajemen Indonesia, Vol. 16, No. 1, April 2016.
	Tujuan	Melihat tingkat kepuasan pengguna di salah satu sistem informasi PT. TLK yaitu sistem TCS, dimana penggunanya merupakan pelanggan internal dari PT. TLK.
	Metode / Solusi	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).
	Hasil Utama	Variabel <i>accuracy</i> , <i>content</i> , <i>ease of use</i> , <i>format</i> , dan <i>timeliness</i> berada di kategori Puas. Hasil analisis menunjukkan variabel <i>Format</i> memiliki <i>gap</i> /selisih terkecil yaitu sebesar 9,85%, sedangkan <i>gap</i> /selisih terbesar ada pada variabel <i>Accuracy</i> , yaitu sebesar 15,08%. Artinya, jika ingin meningkatkan kepuasan pengguna, dapat dilakukan perbaikan terlebih dahulu pada variabel <i>Accuracy</i> .
7	Judul Paper	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Ujian Akhir Semester Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)
	Penulis	Nanny Raras Setyoningrum, Prihandoko
	Jurnal / Konferensi	Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi Vol. 7 No. 2, Desember 2018.
	Tujuan	Mengetahui harapan dan kepuasan dari pengguna sistem.

No.	Konten	Deskripsi
	Metode / Solusi	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS). Lalu melakukan observasi, wawancara, dan kuesioner.
	Hasil Utama	Hasil analisis tingkat kepuasan pengguna mencapai 87,01% dengan selisih sebesar 12,99%. Artinya pengguna berada pada rentang kategori sangat puas.
8	Judul Paper	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Jiwa Provinsi Bali Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)
	Penulis	I Wayan Gede Sabdana
	Jurnal / Konferensi	Jurnal Ilmu Komuter Indonesia (JIKI), Vol. 4, No. 1, Februari 2019, ISSN: 2615-2703.
	Tujuan	Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) di RSJ Provinsi Bali, serta merumuskan rekomendasi perbaikan sistemnya.
	Metode / Solusi	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).
	Hasil Utama	Tingkat kepuasan pengguna diklasifikasikan berdasarkan analisis holistic, variabel, dan dimensi. Pada uji validitas hasil dari <i>Content Validity</i> didapat hasil 0,97. Dan untuk hasil perhitungan reliabilitas didapat hasil 0,75 dengan kategori tinggi.
9	Judul Paper	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)
	Penulis	Nanny Raras Setyoningrum
	Jurnal / Konferensi	Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC), Vol.4 No. 1, Juli 2020, pp. 17-21, ISSN: 2548-6861.
	Tujuan	Menganalisis kepuasan pengguna SKKP untuk mengetahui sejauh mana harapan dan persepsi pengguna dalam upaya mencapai kesempurnaan sebuah sistem informasi.
	Metode / Solusi	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).
	Hasil Utama	Tingkat kepuasan sebesar 78,69% dengan gap/selisish sebesar 21,31% artinya pengguna berada pada rentang kategori puas. Dari kelima dimensi, variabel <i>content</i> memiliki gap/selisih paling kecil yaitu 8,69% sedangkan gap/selisih paling besar ada pada variabel <i>accuracy</i> , yaitu sebesar 32,02%.
10	Judul Paper	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap <i>User Interface</i> Aplikasi <i>E-Commerce</i> Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat

No.	Konten	Deskripsi
	Penulis	Marvel Zefanya Yang, Jay Idoan Sihotang
	Jurnal / Konferensi	Informatics And Digital Expert (INDEX). 2022
	Tujuan	Menganalisis kepuasan pengguna terhadap <i>user interface</i> aplikasi Shopee di Jawa Barat
	Metode / Solusi	<i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)
	Hasil Utama	Secara keseluruhan, responden merasa puas dengan <i>user interface</i> aplikasi Shopee. Dalam kategori Puas dengan hasil nilai total rata-rata 3.92 (Puas).
11	Judul Paper	Analisis Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS
	Penulis	Apris Robi Darwi, Efrizon.
	Jurnal / Konferensi	Jurnal VOTEKNIKA (Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika), Vol. 7, No. 1, Maret 2019, ISSN: 2302-3295.
	Tujuan	Mengetahui pemahaman serta kepuasan pengguna <i>e-learning</i> di jurusan Teknik Eletronika Universitas Negeri Padang.
	Metode / Solusi	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).
	Hasil Utama	Kelima variabel ( <i>content, accuracy, format, easy of use, timeliness</i> ) mendapatkan nilai kepuasan pengguna yang signifikan yaitu di atas 50%.
12	Judul Paper	Evaluasi Sistem Informasi Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna <a href="http://www.my.unpam.ac.id">www.my.unpam.ac.id</a> Dengan Menggunakan Metode EUCS Dan PIECES
	Penulis	Heri Haerudin.
	Jurnal / Konferensi	Jurnal Informatika Universitas Pamulang, Vol. 2, No. 4, Desember 2017, ISSN: 2541-1004.
	Tujuan	Mengukur kepuasan pengguna serta mengevaluasi website <a href="http://www.my.unpam.ac.id">www.my.unpam.ac.id</a> milik Universitas Pamulang.
	Metode / Solusi	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).
	Hasil Utama	Didapatkan penilaian puas/positif untuk segi tampilan, dan kurang puas/negatif untuk segi <i>update</i> dan keakuratan data.
13	Judul Paper	Pengaruh Ulasan Produk, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada <i>Marketplace</i> Shopee Di Mojokerto

No.	Konten	Deskripsi
	Penulis	Khafidatul Ilmiah, Indra Krishermawan.
	Jurnal / Konferensi	Maker: Jurnal Manajemen, Vol. 6, No. 1, Juni 2020, P-ISSN: 22502-4434, E-ISSN: 2686-259X.
	Tujuan	Mengenali pengaruh ulasan produk, kemudahan, kepercayaan, dan harga terhadap keputusan pembelian pengguna <i>marketplace</i> Shopee di Mojokerto.
	Metode / Solusi	Untuk menganalisis data, dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, dan uji F, serta koefisien determinasi.
	Hasil Utama	Ulasan produk tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian. Sedangkan kemudahan, kepercayaan, serta harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada <i>marketplace</i> Shopee di Mojokerto.
14	Judul Paper	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS).
	Penulis	Aldi Yudistira dan Dien Novita.
	Jurnal / Konferensi	Jurnal Teknologi Sistem Informasi.
	Tujuan	Mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Arsip Digital.
	Metode / Solusi	End User Computing Satisfaction
	Hasil Utama	Diperoleh nilai t statistic untuk variabel <i>content</i> 3,691, variabel <i>accuracy</i> 1,890, variabel <i>format</i> 1,801, variabel <i>ease of use</i> 0,179, variabel <i>timeliness</i> 1,525. Setiap variabel EUCS mempengaruhi dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
15	Judul Paper	Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja <i>Online</i> Berbasis <i>Mobile</i> Menggunakan Metode EUCS
	Penulis	Indah Kurniasih, Desi Pibriana
	Jurnal / Konferensi	Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, Vol. 8, No. 1, Maret 2021, ISSN: 2407-4322.
	Tujuan	Menganalisis kepuasan pengguna aplikasi belanja online PT. ABC Internasional Indonesia berbasis <i>mobile</i> dari versi lama hingga versi terbaru.
	Metode / Solusi	Metode <i>End User Computer Satisfaction</i> .
	Hasil Utama	Hasil analisis secara parsial dan simultan, menunjukkan bahwa variabel <i>content</i> , <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>ease of use</i> , <i>timeliness</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi belanja <i>online</i> .

## 2.14 Matriks Penelitian

Matriks penelitian atau *State of the art* menjelaskan hubungan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan. Berikut matriks penelitian tertera pada tabel 2.6:

Tabel 2.6 Matriks Penelitian

Penulis / Tahun	Ruang Lingkup Penelitian				
	<i>End User Computing</i>	Python	<i>Analisis Deskriptif</i>	Shopee	Kuesioner
Yuyun Yuningsih / 2019				√	√
Alfie Nur Rahmi, Supriatin, Donni Prabowo / 2019	√		√		√
Ar Rachman Abdu'a, Sri Wasiyanti /2019				√	√
Maulidiya, Sugiyono / 2021	√		√		√
Andika Bayu Saputra / 2017	√				√
Rr. Rieka F. Hutami, Dhea Ratna Camilla / 2016	√		√		√
Nanny Raras Setyoningrum, Prihandoko / 2018	√				√
I Wayan Gede Sabdana / 2019	√				√
Nanny Raras Setyoningrum / 2020	√				√
Marvel Zefanya Yang1, Jay Idoan Sihotang / 2022	√		√		√
Apris Robi Darwi, Efrizon / 2019	√				
Heri Haerudin / 2017	√				√
Khafidatul Ilmiyah, Indra Krishermawan / 2020				√	√
Khairun Nisa Masitah, Ilhamsyah / 2020	√				
Indah Kurniasih, Desi Pibriana / 2021	√				
Usulan: Alfiani Puji Nugrahaeni / 2023	√	√	√	√	√