

## DAFTAR ISI

|                                           |             |
|-------------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                      | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                     | <b>ii</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....</b>         | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                    | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                 | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                 | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>              | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                  |             |
| 1.1 Latar Belakang .....                  | I-1         |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                  | I-4         |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....               | I-5         |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....              | I-5         |
| 1.5 Batasan Masalah .....                 | I-5         |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....           | I-7         |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>              |             |
| 2.1 Analisis .....                        | II-1        |
| 2.2 Analisis Data.....                    | II-1        |
| 2.2.1 Analisis Statistik Deskriptif ..... | II-2        |
| 2.3 Kepuasan Pengguna .....               | II-2        |
| 2.4 <i>Marketplace</i> .....              | II-3        |
| 2.4.1 Kelebihan <i>Marketplace</i> .....  | II-3        |

|        |                                                     |        |
|--------|-----------------------------------------------------|--------|
| 2.4.2  | Kekurangan <i>Marketplace</i> .....                 | II-4   |
| 2.5    | Aplikasi <i>Mobile</i> .....                        | II-4   |
| 2.6    | Shopee.....                                         | II-5   |
| 2.7    | <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) ..... | II-8   |
| 2.8    | Skala Pengukuran .....                              | II-11  |
| 2.8.1  | Skala <i>Likert</i> .....                           | II-11  |
| 2.9    | Metode Pengumpulan Data.....                        | II-12  |
| 2.9.1  | Studi Pustaka .....                                 | II-12  |
| 2.9.2  | Wawancara .....                                     | II-13  |
| 2.9.3  | Observasi .....                                     | II-13  |
| 2.9.4  | Kuesioner .....                                     | II-13  |
| 2.10   | Populasi dan Sampel.....                            | II-14  |
| 2.10.1 | Populasi.....                                       | II-14  |
| 2.10.2 | Sampel .....                                        | II-14  |
| 2.11   | Uji Instrumen .....                                 | II-14  |
| 2.11.1 | Uji Validitas .....                                 | II-14  |
| 2.11.2 | Uji Reliabilitas .....                              | II-16  |
| 2.12   | Python.....                                         | II-17  |
| 2.13   | Penelitian Terkait .....                            | II-18  |
| 2.14   | Matriks Penelitian.....                             | II- 24 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|     |                                  |       |
|-----|----------------------------------|-------|
| 3.1 | Menentukan Objek Penelitian..... | III-2 |
| 3.2 | Identifikasi Masalah.....        | III-2 |

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| 3.3 Pengumpulan Data .....     | III-2 |
| 3.4 Analisis Data .....        | III-2 |
| 3.5 Kesimpulan dan Saran ..... | III-3 |

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                                                                      |       |
|----------------------------------------------------------------------|-------|
| 4.1 Pengumpulan Data.....                                            | IV-1  |
| 4.2 Karakteristik dan Profil Responden.....                          | IV-3  |
| 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....                              | IV-6  |
| 4.3.1 Uji Validitas.....                                             | IV-6  |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas .....                                         | IV-7  |
| 4.4 Analisis Data.....                                               | IV-8  |
| 4.4.1 Rekapitulasi Variabel <i>Content</i> (isi).....                | IV-9  |
| 4.4.2 Rekapitulasi Variabel <i>Accuracy</i> (keakuratan) .....       | IV-12 |
| 4.4.3 Rekapitulasi Variabel <i>Format</i> (bentuk) .....             | IV-15 |
| 4.4.4 Rekapitulasi <i>Ease of Use</i> (kemudahan penggunaan).....    | IV-17 |
| 4.4.5 Rekapitulasi Variabel <i>Timeliness</i> (ketepatan waktu)..... | IV-20 |
| 4.4.6 Rekapitulasi Jawaban Semua Variabel .....                      | IV-23 |
| 4.4.7 Kepuasan Responden Secara Umum .....                           | IV-25 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan dan Saran ..... | V-1 |
| 5.1.1 Kesimpulan .....         | V-1 |
| 5.1.2 Saran .....              | V-2 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|                                                                |       |
|----------------------------------------------------------------|-------|
| Tabel 2.1 Dua Belas Item Instrumen Pada Metode EUCS .....      | II-10 |
| Tabel 2.2 Kriteria Penilaian Skala <i>Likert</i> .....         | II-11 |
| Tabel 2.3 Interval Persentase Kepuasan Pengguna .....          | II-12 |
| Tabel 2.4 Skala Interpretasi Koefisien $r$ .....               | II-16 |
| Tabel 2.5 Penelitian Terkait .....                             | II-17 |
| Tabel 2.6 Matriks Penelitian .....                             | II-23 |
| Tabel 2.2 Kriteria Penilaian Skala <i>Likert</i> .....         | IV-2  |
| Tabel 4.1 Kriteria Penilaian Skala <i>Likert</i> .....         | IV-2  |
| Tabel 4.2 Interval Persentase Kepuasan Pengguna .....          | IV-2  |
| Tabel 4.3 Instrumen Kuesioner .....                            | IV-3  |
| Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....     | IV-4  |
| Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....              | IV-5  |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner .....                  | IV-7  |
| Tabel 4.7 Skala Interpretasi Koefisien $r$ .....               | IV-8  |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....               | IV-6  |
| Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Variabel <i>Content</i> .....      | IV-7  |
| Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Content</i> .....  | IV-10 |
| Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> .....    | IV-12 |
| Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Accuracy</i> ..... | IV-13 |
| Tabel 4.13 Deskripsi Jawaban Variabel <i>Format</i> .....      | IV-15 |
| Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Format</i> .....   | IV-15 |

|                                                                   |       |
|-------------------------------------------------------------------|-------|
| Tabel 4.15 Deskripsi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i> .....    | IV-17 |
| Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Ease of Use</i> ..... | IV-18 |
| Tabel 4.17 Deskripsi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> .....     | IV-20 |
| Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Timeliness</i> .....  | IV-21 |
| Tabel 4.19 Rekapitulasi Jawaban Terhadap Semua Variabel .....     | IV-23 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                         |       |
|-------------------------------------------------------------------------|-------|
| Gambar 1.1 Penilaian Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> Shopee.....        | I-3   |
| Gambar 2.1 <i>Ranking History</i> Aplikasi Shopee .....                 | II-5  |
| Gambar 2.2 Halaman Pendaftaran Akun Shopee.....                         | II-6  |
| Gambar 2.3 Halaman <i>Input</i> Nomor Ponsel .....                      | II-7  |
| Gambar 2.4 Halaman <i>Input</i> Kode OTP .....                          | II-7  |
| Gambar 2.5 Variabel Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> ..... | II-8  |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....                                     | III-1 |
| Gambar 4.1 Jumlah Pengguna Aktif Aplikasi <i>Mobile</i> Shopee .....    | IV-1  |
| Gambar 4.2 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....      | IV-3  |
| Gambar 4.3 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....              | IV-5  |
| Gambar 4.4 Hasil Uji Validitas Menggunakan Python.....                  | IV-8  |
| Gambar 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan Python.....               | IV-10 |
| Gambar 4.6 Diagram Distribusi Variabel <i>Content</i> .....             | IV-12 |
| Gambar 4.7 Diagram Distribusi Variabel <i>Accuracy</i> .....            | IV-15 |
| Gambar 4.8 Diagram Distribusi Variabel <i>Format</i> .....              | IV-17 |
| Gambar 4.9 Diagram Distribusi Variabel <i>Ease of Use</i> .....         | IV-20 |
| Gambar 4.10 Diagram Distribusi Variabel <i>Timeliness</i> .....         | IV-23 |
| Gambar 4.11 Kepuasan Responden Secara Umum.....                         | IV-25 |

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3 Daftar Nilai  $r$  *Product Moment*

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS

Lampiran 6 *Syntax* Python Untuk Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Lembar SK Pembimbing Tugas Akhir

Lampiran 8 Lembar Daftar Hadir Seminar Tugas Akhir

Lampiran 9 Lembar Revisi Seminar Tugas Akhir

Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Tugas Akhir