

ABSTRAK

Penilaian atau ulasan pengguna pada sebuah aplikasi merupakan bagian penting dalam proses pengembangan sistem. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan performa dari aplikasi. Shopee sebagai salah satu *marketplace* berbasis *mobile* dengan pengguna terbanyak saat ini, pada Google Play Store terdapat berbagai penilaian negatif dari penggunanya. Hal inilah yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *mobile* Shopee secara statistik deskriptif dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Untuk proses analisis, penelitian ini menggunakan 5 variabel yaitu variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Populasi atau subjek pada penelitian ini yaitu pengguna dari aplikasi *mobile* Shopee. Berdasarkan hasil hitungan dengan rumus *Slovin*, dapat ditentukan sampel sebanyak 100 orang. Kemudian pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang disebarakan melalui *google form*. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah secara umum pengguna merasa puas saat menggunakan aplikasi *mobile* Shopee. Uji validitas dan reliabilitas terhadap semua item pernyataan pada kuesioner melalui program SPSS dan pemrograman Python, dinyatakan valid dan reliabel pada 4 variabel. Kemudian untuk total rata-rata dari seluruh item pada setiap variabel adalah 47,76.

Kata Kunci: Analisis Deskriptif, *End User Computing Satisfaction*, Kepuasan Pengguna, Shopee.

ABSTRACT

User ratings or reviews on an application are an important part of the system development process. This can be used as a reference to improve the performance of the application. Shopee as one of the mobile-based marketplaces with the most users today, on the Google Play Store there are various negative assessments from its users. This is the background of this research. This study aims to analyze user satisfaction of the Shopee mobile application in a statistically descriptive manner using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. For the analysis process, this study uses 5 variables, namely Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness variables. The population or subjects in this study are users of the Shopee mobile application. Based on the results of the calculation with the Slovin formula, a sample of 100 people can be determined. Then data collection in this study used a questionnaire method that was disseminated through a google form. The results obtained from this study are that in general users feel satisfied when using the Shopee mobile application. Test the validity and reliability of all statement items on the questionnaire through the SPSS program and Python programming, declared valid and reliable on 4 variables. Then for the total average of all items on each variable is 47.76.

Keywords: Descriptive Analysis, End User Computing Satisfaction, User Satisfaction, Shopee.