
Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Lazada Berbasis *Mobile* Melalui Pendekatan *End-User Computing Satisfaction*

M. Rudi Sanjaya^{1*}, Bayu Wijaya Putra², Annisa Khoiriah³

m.rudi.sjy@ilkom.unsri.ac.id¹, bayuwisata@gmail.com², annisakhrjisy@gmail.com³

^{1,2}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

³STIK Siti Khadijah Palembang

Informasi Artikel

Diterima : 10 Jan 2025
Direvisi : 15 Feb 2025
Disetujui : 28 Feb 2025

Kata Kunci

Lazada, *e-commerce*,
kepuasan pengguna,
EUCS.

Abstrak

E-commerce, sering dikenal sebagai perdagangan elektronik, adalah praktik menjalankan bisnis secara online melalui internet dan perangkat yang terhubung ke jaringan; contoh yang paling terkenal dari hal ini adalah platform Lazada. Lazada mengalami penurunan jumlah pengguna. Penurunan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, yang paling menonjol adalah tingkat keterlibatan peserta. Tingkat kepuasan pelanggan bervariasi tergantung pada seberapa baik persepsi pelanggan sesuai dengan pengalaman aktual mereka menggunakan produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai seberapa puas pengguna terhadap aplikasi Lazada. Dalam menilai kepuasan pelanggan, penelitian ini hanya menggunakan satu metode yaitu *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* yang memiliki beberapa karakteristik yang meliputi kualitas konten, akurasi, konsistensi format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Berdasarkan hasil kuesioner yang digunakan untuk penelitian, 115 responden masuk dalam kategori "puas".

Keywords

Lazada, *e-commerce*, user
satisfaction, EUCS

Abstract

The process of conducting business online using the internet and network-connected devices, such as the Lazada platform, is known as e-commerce, or electronic commerce. There is a decrease in the quantity of users on Lazada. The degree of consumer happiness is one of the many variables that may be causing this reduction. The degree to which a customer's expectations and actual product usage experience align is a key indicator of customer happiness. The purpose of this study is to assess users' satisfaction levels with the Lazada application. This study employs a single technique, End-User Computing happiness (EUCS), to measure customer happiness. EUCS includes multiple characteristics, including content, correctness, format, timeliness, and ease of use. Based on the responses from 115 participants in the research questionnaire, these five factors fell into the satisfied group.

A. Pendahuluan

Dewasa ini, teknologi informasi telah menjadi elemen yang sangat krusial dan esensial dalam kehidupan manusia, termasuk dalam aspek bisnis, pengelolaan, dan kehidupan sehari-hari. Untuk menggali potensi maksimal dari teknologi informasi dalam era Society 5.0, penting untuk memiliki pemahaman yang mendalam tentang konsepnya. Dengan memahami teknologi informasi secara komprehensif, kita dapat mengoptimalkan pemanfaatannya di tengah masyarakat yang semakin maju ini [1]. Kegiatan penelitian merupakan upaya ilmiah untuk menghasilkan pengetahuan baru dalam berbagai disiplin ilmu. Penelitian memiliki peran sentral dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Proses penelitian yang efektif dan berkualitas melibatkan serangkaian tahap standar, mulai dari identifikasi masalah, studi literatur, pemilihan metodologi penelitian, analisis data, hingga kesimpulan. Dalam konteks ini, salah satu aspek yang signifikan adalah pengembangan kajian literatur yang relevan dan relevansi [2]. Perdagangan elektronik, yang sering disebut sebagai *E-commerce*, adalah metode berbisnis daring melalui internet dan perangkat yang terhubung ke jaringan tersebut. Salah satu contoh perusahaan *E-commerce* yang telah membangun *platform* besar adalah Lazada [3].

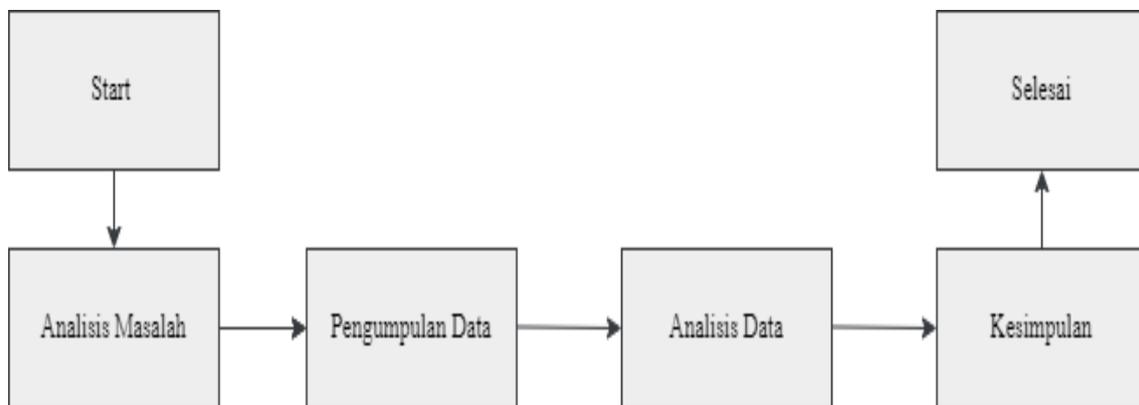
Lazada, yang berasal dari Singapura, adalah salah satu *platform E-commerce* yang cukup diminati oleh masyarakat Indonesia. Perusahaan swasta ini didirikan oleh Rocket Internet pada tahun 2011 dan diluncurkan pada bulan Maret 2012 di beberapa negara Asia, termasuk Indonesia. Berbeda dengan pesaingnya yang mengalami peningkatan penggunaan, Lazada mengalami penurunan jumlah pengguna. Penurunan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah tingkat kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan tercermin dalam sejauh mana ekspektasi pelanggan cocok dengan pengalaman nyata mereka dalam menggunakan produk [4].

Ketika harapan pelanggan dan pengalaman aktual mereka dengan barang dibandingkan, kepuasan pelanggan adalah hasilnya. Pelanggan merasa puas ketika sebuah produk memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi mereka. Di sisi lain, mereka akan menjadi tidak puas jika produk tidak sesuai dengan harapan mereka [5]. Kepercayaan pelanggan memiliki dampak positif dan besar pada tingkat loyalitas pelanggan, dan kesenangan pelanggan memiliki dampak positif dan besar pada loyalitas pelanggan juga. Dalam penelitian ini, salah satu metode - Metode Kepuasan Pengguna Akhir (EUCS) - digunakan untuk menurunkan tingkat kepuasan partisipan. Kepuasan Pengguna Akhir (End-User Computing Satisfaction, EUCS) adalah evaluasi pengalaman pengguna terhadap suatu sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna berinteraksi dengan sistem yang bersangkutan [6]. Fokus dari metode EUCS adalah pada penilaian pengguna terhadap berbagai aspek teknologi. EUCS memiliki beberapa fitur yang meliputi kecepatan, akurasi, kemudahan penggunaan, dan waktu respon yang singkat.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, aplikasi Lazada mengalami penurunan jumlah pengguna. Penurunan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah tingkat kepuasan pelanggan. Maka dari itu, berdasarkan penjabaran latar belakang diatas telah dilakukan penelitian dengan “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Melalui Pendekatan End-User Computing Satisfaction” dengan tujuan adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile* Lazada.

B. Metode Penelitian

Sebelum penelitian ini dilakukan, dibuat kerangka penelitian atau alur penelitian sebagai acuan Langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian nantinya. Berikut merupakan kerangka penelitian yang digunakan :



Gambar 1. Kerangka Penelitian

a) *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

Dengan membandingkan pengalaman pengguna dengan ekspektasi, pendekatan End User Computing happiness (EUCS) mengevaluasi kebahagiaan pengguna dengan sistem informasi [7]. Kepuasan komputasi pengguna akhir didefinisikan dalam konteks manajemen informasi sebagai evaluasi menyeluruh terhadap pengguna sistem informasi berdasarkan interaksi mereka dengan situs web atau sistem informasi. Pendekatan EUCS mencakup beberapa komponen, yaitu:

1. Konten/Isi

adalah faktor yang digunakan untuk mengukur seberapa puas pengguna terhadap keseluruhan keragaman informasi suatu sistem [8]. Dimensi konten sistem sering kali terdiri dari fitur dan modul yang digunakan pengguna serta data atau informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi ini menilai seberapa baik isi dari sistem informasi memenuhi kebutuhan pengguna.

2. Akurasi

Kemampuan sistem untuk menangani input dengan benar dan menghasilkan informasi yang akurat adalah apa yang dimaksud dengan akurasi dalam konteks ini [6]. Jumlah kesalahan yang muncul selama pemrosesan data dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat akurasi sistem.

3. Format

Dimensi keakuratan meliputi ketepatan Data yang dihasilkan oleh sistem informasi melibatkan penyediaan informasi yang akurat, mempertahankan integritas dan keandalan data yang dihasilkan, serta mengelola hak akses pengguna secara individual dan lainnya.

4. Kemudahan pengguna

Gunakan ini untuk menilai tingkat kepuasan pengguna yang berkaitan dengan kegunaan sistem, seperti kemudahan memasukkan data dan menemukan informasi yang diperlukan.

5. Ketepatan Waktu

Dimensi ketepatan waktu mengukur sejauh mana kepuasan pengguna terkait dengan kecepatan sistem dalam menyampaikan atau memasok data dan informasi yang diperlukan. Sistem yang dapat memberikan respons secara tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*.

b) Aplikasi *Mobile* Lazada

Di pasar Indonesia, layanan Lazada memiliki manfaat yang unik. Salah satunya adalah penyediaan informasi yang komprehensif tentang detail produk, terutama detail yang memudahkan pelanggan untuk menentukan apakah suatu produk sudah habis terjual [9]. Selain itu, Lazada menawarkan layanan bayar di tempat (COD), yang memungkinkan pengguna membayar petugas pengiriman langsung setelah mendapatkan produk mereka tanpa harus membayar biaya tambahan. Selain itu, dan ada beberapa lokasi klien di mana opsi bayar di tempat ini ditawarkan. Beginilah tampilan aplikasi seluler Lazada saat diluncurkan:



Gambar 2. Tampilan Aplikasi Lazada

c) Kepuasan Pelanggan

Ketika klien percaya bahwa apa yang mereka butuhkan dan inginkan sesuai dengan harapan mereka, maka mereka akan merasa puas. Perbandingan antara harapan pelanggan dan pengalaman mereka dengan produk dapat digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika mereka percaya bahwa kinerja produk memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka [5].

d) Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah tindakan yang diberikan oleh satu entitas kepada entitas lain yang tidak berwujud secara fisik namun memiliki dampak pada kepemilikan sesuatu [10]. Dalam konteks ini, konsumen cenderung memilih perusahaan yang mampu menyediakan pelayanan yang baik. Kepuasan pelanggan memiliki peranan yang sangat penting bagi kelangsungan usaha perusahaan.

1. Populasi

Semua populasi yang menjadi subjek penelitian, seperti benda dan orang dengan karakteristik tertentu, dapat disebut sebagai populasi [11]. Dengan kata lain, populasi mencakup semua orang, binatang, peristiwa, dan benda yang berada dalam suatu tempat karena suatu alasan tertentu. Kesimpulan dari hasil akhir sebuah penelitian diambil berdasarkan populasi ini.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan sebagai sumber data untuk proyek penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah contoh representatif dari populasi yang digunakan untuk mengukur populasi secara keseluruhan [11].

C. Hasil dan Pembahasan

a) Pendekatan Penelitian

Skala penelitian berfungsi sebagai sarana untuk menghimpun data dalam suatu penelitian yang kemudian akan diisi oleh responden. Dalam penelitian ini, penyusunan kuesioner menggunakan skala likert. Di bawah ini terdapat tabel yang berisi skala penilaian yang digunakan.:

Tabel 1. Tingkatan Penilaian

Nilai	Tingkatan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Cukup Setuju (CS)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Setelah penyebaran kuesioner penelitian maka, perhitungan hasil kuesioner untuk mengklasifikasikan tingkat kepuasan nantinya akan menggunakan formula rata-rata kepuasan dengan membagi JSK oleh JK, dan hasilnya akan diklasifikasikan menggunakan kerangka kerja yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton. Berikut adalah level atau tingkatan menurut kerangka kerja Kaplan dan Norton.

Tabel 2. Tingkatan Kaplan dan Norton

Skala	Klasifikasi
1,00-1,79	Sangat Tidak Puas
1,80-2,59	Tidak Puas
2,60-3,39	Cukup Puas
3,40-4,91	Puas
4,92-5,00	Sangat Puas

b) Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi pemahaman bahasa yang digunakan dalam kuesioner, tampilan, dan susunan kuesioner. Kuesioner dianggap valid ketika terbukti bahwa bahasa yang digunakan dalam kuesioner telah dipahami dengan baik oleh responden dan tampilan serta alur kuesioner dapat diterima dengan baik. Dalam penilaian validitas ini, metode yang digunakan adalah koefisien Pearson untuk membuat keputusan. Keputusan ini didasarkan pada perbandingan antara nilai koefisien Pearson yang dihitung (*r*-hitung) dengan nilai koefisien Pearson yang tercantum dalam tabel referensi (*r*-tabel) [12]. Berikut merupakan hasil uji validitas yang telah dilakukan :

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No	Pertanyaan	Nilai Validitas	Keterangan
1	V.CN1	0,689	Valid
2	V.CN2	0,677	Valid
3	V.CN3	0,807	Valid
4	V.AC1	0,798	Valid
5	V.AC2	0,735	Valid
6	V.AC3	0,267	Valid
7	V.FR1	0,825	Valid
8	V.FR2	0,472	Valid
9	V.FR3	0,809	Valid
10	V.EU1	0,759	Valid
11	V.EU2	0,741	Valid
12	V.EU3	0,835	Valid
13	V.TM1	0,839	Valid
14	V.TM2	0,658	Valid

c) Uji Reabilitas

Sebuah alat dianggap memiliki tingkat keandalan yang tinggi jika koefisien reliabilitas Alfa Cronbach melebihi 0,70. Jika koefisien ini berada di bawah 0,70, maka direkomendasikan untuk mengkaji ulang atau menghapus pertanyaan yang memiliki tingkat keandalan yang rendah [13]. Di bawah ini terdapat tabel yang mencakup perhitungan koefisien Alfa Cronbach :

Tabel 4. Reliability Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,923	14

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner penelitian ini, didapat total responden adalah sebanyak 115 responden Masyarakat kota Palembang yang pernah dan mengakses aplikasi *mobile* dari Lazada. Berikut hasil kuesioner dan analisis data :

a. Aspek konten

Untuk mengevaluasi isi dari variabel ini, kami akan menghitung rata-rata kepuasan pengguna dengan membagi hasil dari teknik perhitungan JKS dengan JK, yang menghasilkan RK. Setelah itu, kami akan menggunakan model Kaplan dan Norton untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan. Temuan dari analisis variabel konten ditunjukkan di bawah ini:

Tabel 5. Aspek konten

Pertanyaan	Tingkatan penilaian				
	STS	TS	CS	S	SS
Aplikasi mobile Lazada menyediakan informasi yang akurat untuk memenuhi kebutuhan pengguna.	4	2	12	54	43
Aplikasi mobile Lazada menunjukkan informasi yang relevan kepada pengguna.	4	11	21	47	32
Pengguna dapat dengan mudah memahami isi dan informasi yang disajikan oleh aplikasi Lazada.	4	1	6	74	30
Jumlah Skor Kuesioner	12	14	6	175	105

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (1)$$

$$RK = \frac{(5 \times 105) + (4 \times 175) + (3 \times 6) + (2 \times 14) + (1 \times 12)}{312}$$

$$RK = \frac{1283}{312}$$

$$RK = 4,11$$

Setelah melakukan perhitungan menggunakan rumus rata-rata, ditemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile Lazada pada variabel konten adalah 4,11. Menurut model Kaplan dan Norton, hal ini menunjukkan bahwa pengguna **puas** dengan konten yang disediakan.

b. Aspek Akurasi

Dalam evaluasi akurasi variabel ini, kami akan menggunakan metode perhitungan JKS untuk menghitung rata-rata tingkat kepuasan pengguna, yang kemudian akan dibagi dengan JK untuk menghasilkan RK. Kemudian, kami akan menerapkan model Kaplan dan Norton untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna. Berikut adalah hasil analisis variabel keakuratan :

Tabel 6. Aspek Akurasi

Pertanyaan	Tingkatan penilaian				
	STS	TS	CS	S	SS
Setiap kali aplikasi mobile Lazada diakses, halaman yang ditampilkan selalu sesuai dengan permintaan pengguna.	4	1	25	58	27
Setiap kali pengguna mengklik menu pada aplikasi mobile Lazada, tampilan halaman yang ditampilkan akan selalu sesuai dengan menu yang dipilih..	0	5	11	61	38
Aplikasi mobile Lazada tidak mengalami kesalahan atau error seperti kesalahan input atau kegagalan dalam mengirim data..	0	5	29	47	34
Jumlah Skor Kuesioner	4	11	65	166	99

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (2)$$

$$RK = \frac{(5 \times 99) + (4 \times 166) + (3 \times 65) + (2 \times 11) + (1 \times 4)}{345}$$

$$RK = \frac{1380}{345}$$

$$RK = 4$$

Setelah melakukan perhitungan menggunakan rumus rata-rata, ditemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile Lazada pada variabel akurasi adalah 4. Menurut model Kaplan dan Norton, Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa **puas** dengan tingkat keakuratan yang disediakan.

c. Aspek Format

Dalam evaluasi format variabel ini, kami akan menggunakan metode perhitungan JKS untuk menghitung rata-rata tingkat kepuasan pengguna, yang kemudian akan dibagi dengan JK untuk menghasilkan RK. Selanjutnya, kami akan menggunakan model Kaplan dan Norton untuk menilai tingkat kepuasan pengguna. Berikut adalah hasil analisis variabel format :

Tabel 7. Aspek Format

Pertanyaan	Tingkatan penilaian				
	STS	TS	CS	S	SS
Struktur tampilan halaman aplikasi mobile Lazada dirancang dengan cara yang mudah dipahami oleh pengguna.	4	11	2	72	26
Penyusunan tampilan warna secara keseluruhan pada situs web memberikan tampilan yang sesuai dan menarik.	0	18	37	45	15
Desain tampilan aplikasi mobile Lazada memiliki tata letak dan menyajikan informasi yang dapat dipahami dengan baik oleh pengguna.	0	6	44	35	30
Jumlah Skor Kuesioner	4	35	116	152	71

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (3)$$

$$RK = \frac{(5 \times 71) + (4 \times 152) + (3 \times 116) + (2 \times 35) + (1 \times 4)}{378}$$

$$RK = \frac{1385}{378}$$

$$RK = 3,66$$

Setelah melakukan perhitungan menggunakan rumus rata-rata, ditemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile Lazada pada variabel format adalah 3,66. Menurut model Kaplan dan Norton, Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa **puas** dengan tingkat format yang disediakan.

d. Kemudahan Pengguna

Dalam evaluasi kemudahan pengguna variabel ini, kami akan menggunakan metode perhitungan JKS untuk menghitung rata-rata tingkat kepuasan pengguna, yang kemudian akan dibagi dengan JK untuk menghasilkan RK. Kemudian, kami akan menerapkan model Kaplan dan Norton untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna. Berikut adalah hasil analisis variabel kemudahan pengguna :

Tabel 8. Kemudahan Pengguna

Pertanyaan	Tingkatan penilaian				
	STS	TS	CS	S	SS
Penggunaan aplikasi mobile Lazada mudah dipahami oleh pengguna.	0	1	19	70	25
Aplikasi mobile Lazada dapat diakses secara fleksibel, baik itu di mana saja dan kapan saja.	1	4	20	46	44
Aplikasi mobile Lazada menyediakan tombol navigasi yang mudah digunakan oleh pengguna.	0	14	17	65	19
Jumlah Skor Kuesioner	1	19	56	181	88

$$RS = \frac{JSK}{JK} \tag{4}$$

$$RK = \frac{(5 \times 81) + (4 \times 181) + (3 \times 56) + (2 \times 19) + (1 \times 1)}{375}$$

$$RK = \frac{1336}{375}$$

$$RK = 3,56$$

Setelah melakukan perhitungan menggunakan rumus rata-rata, ditemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile Lazada pada variabel kemudahan pengguna adalah 3,56. Menurut model Kaplan dan Norton, ini menunjukkan bahwa pengguna merasa **puas** dengan tingkat kemudahan pengguna yang disediakan

e. Ketepatan waktu

Dalam evaluasi ketepatan waktu pada variabel ini, kami akan menggunakan metode perhitungan JKS untuk menghitung rata-rata tingkat kepuasan pengguna, yang kemudian akan dibagi dengan JK untuk menghasilkan RK. Selanjutnya, kami akan Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa **puas** dengan tingkat ketepatan waktu yang disediakan

Tabel 9. Ketepatan waktu

Pertanyaan	Tingkatan penilaian				
	STS	TS	CS	S	SS
Aplikasi mobile Lazada dapat diakses dengan cepat dan memberikan respons yang cepat sesuai dengan kebutuhan pengguna, misalnya, ketika koneksi internet Anda baik, Anda dapat mengakses halaman tertentu tanpa harus menunggu lebih dari 30 detik.	6	9	25	56	19
Aplikasi mobile Lazada menyediakan informasi terkini.	0	7	23	53	32
Jumlah Skor Kuesioner	6	16	48	109	51

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (5)$$

$$RK = \frac{(5 \times 51) + (4 \times 109) + (3 \times 48) + (2 \times 16) + (1 \times 6)}{230}$$

$$RK = \frac{873}{230}$$

$$RK = 3,79$$

Setelah melakukan perhitungan menggunakan rumus rata-rata, ditemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile Lazada pada variabel ketepatan waktu adalah 3,79. Menurut model Kaplan dan Norton, ini menunjukkan bahwa pengguna merasa **puas** dengan tingkat ketepatan waktu yang disediakan

D. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi Lazada berbasis mobile menggunakan metode EUCS, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada dalam kategori puas. Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Penelitian ini melibatkan pengumpulan data dari pengguna aplikasi Lazada melalui survei pengguna. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan metode EUCS, yang melibatkan faktor-faktor seperti kegunaan aplikasi, kualitas layanan, kinerja aplikasi, dan kepercayaan pengguna. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Lazada berbasis mobile secara umum merasa puas dengan pengalaman penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa Lazada telah berhasil menyediakan aplikasi yang memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, serta memberikan pengalaman yang memuaskan dalam berbelanja secara online.

E. Referensi

- [1] S. Fauzi, A. A., Kom, S., Kom, M., Budi Harto, S. E., Mm, P. I. A., Mulyanto, M. E., ... & Rindi Wulandari, *Pemanfaatan Teknologi Informasi di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0.*, no. February. 2020.

- [2] E. Surahman, A. Satrio, and H. Sofyan, "Kajian Teori Dalam Penelitian," *JKTP J. Kaji. Teknol. Pendidik.*, vol. 3, no. 1, pp. 49–58, 2020, doi: 10.17977/um038v3i12019p049.
- [3] I. Ariska and R. Amelia, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Marketplace Shopee Dan Lazada Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," *Bina Darma Conf. Comput. Sci.*, pp. 321–327, 2020.
- [4] A. R. Ekaputri, P. Hadi, and ..., "Analisis Kepuasan Pelanggan Lazada Di Jakarta Selatan," *Konf. Ris. Nas. ...*, vol. 2, no. 1, pp. 331–338, 2021, [Online]. Available: <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/korelasi/article/view/1133>
- [5] D. K. Gultom, M. Arif, and Muhammad Fahmi, "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek," *MANEGGIO J. Ilm. Magister Manaj.*, vol. 3, no. 2, pp. 273–282, 2020, [Online]. Available: <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- [6] N. R. Setyoningrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Appl. Informatics Comput.*, vol. 4, no. 1, pp. 17–21, 2020.
- [7] Y. Sutanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Website Manajemen Informatika dengan Metode EUCS Berbasis CMS," *Informatika*, vol. 2, no. 1, p. 242535, 2015.
- [8] A. Saputra and D. Kurniadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs," *Voteteknika (Vocational Tek. ...)*, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/voteknika/article/view/105157>
- [9] F. Prathama and L. Sahetapy, "16. F Pratama," *Agora, J. Manaj. Bisnis*, vol. 7, no. 1, 2019, [Online]. Available: <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8142>
- [10] C. Cesariana, F. Juliansyah, and R. Fitriyani, "Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)," *J. Manaj. Pendidik. Dan Ilmu Sos.*, vol. 3, no. 1, pp. 211–224, 2022, doi: 10.38035/jmpis.v3i1.867.
- [11] N. F. Amin, S. Garancang, and K. Abunawas, "Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian," *J. Pilar*, vol. 14, no. 1, pp. 15–31, 2023.
- [12] H. Puspasari and W. Puspita, "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19," *J. Kesehat.*, vol. 13, no. 1, p. 65, 2022, doi: 10.26630/jk.v13i1.2814.
- [13] T. Tugiman, H. Herman, and A. Yudhana, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 9, no. 2, pp. 1621–1630, 2022, doi: 10.35957/jatisi.v9i2.2227.