

PERBANDINGAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI
LAZADA DAN BUKALAPAK MENGGUNAKAN METODE END
USER COMPUTING SATISFACTION

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana



Oleh

Muhammad Novian Pratama Wijaya

NIM 09031281924055

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
SEPTEMBER 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PERBANDINGAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI
LAZADA DAN BUKALAPAK MENGGUNAKAN METODE END
USER COMPUTING SATISFACTION**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh :

Muhammad Novian Pratama Wijaya 09031281924055

Mengetahui


Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 19781117200642001

Palembang, September 2023

Pembimbing I


Allsela Meiriza, S.Kom., M.T.
NIP 198305132015012201

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Novian Pratama Wijaya

NIM : 09031281924055

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Perbandingan Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Lazada dan Bukalapak Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi saya ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



Palembang, September 2023



Muhammad Novian Pratama Wijaya
NIM 09031281924055

HALAMAN PERSETUJUAN

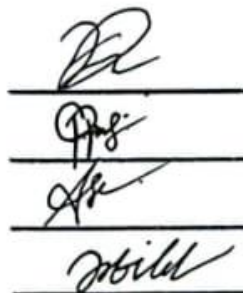
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin
Tanggal : 27 November 2023

Nama : Muhammad Novian Pratama Wijaya
NIM : 09031281924055
Judul : PERBANDINGAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI LAZADA DAN BUKALAPAK MENGGUNAKAN
METODE END USER COMPUTING SATISFACTION.

Komisi Penguji :

1. Ketua : Pacu Putra, M.CS.
2. Sekretaris : Putri Eka Sevtyuni, M.T.
3. Pembimbing : Allsela Meiriza, M.T.
4. Penguji : Nabila Rizky Oktadini, M.T.



Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP 19781117200642001

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas ridho dan rahmat-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat menjadi sarjana yang berjudul “Pebandingan Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Lazada Dan Bukalapak Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction”. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Jaidan Jauhari, M.T. (Alm) selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T. selaku Ketua Jurusan S1 Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
3. Ibu Allsela Meiriza, S.Kom., M.T selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, motivasi dan kesabaran yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai, yang telah memberikan penulis support baik dari segi do’a, materi maupun kasih sayang.
5. Semua Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis menjadi Mahasiswa Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Teman saya Ingga Lakitania Juanda yang telah membantu saya dalam pelaksanaan penelitian, serta memberikan saran dan semangat dalam proses pengerjaan skripsi ini. You’re the best support system.
7. Teman seperjuangan dalam perkuliahan saya Fajar Alamsyah, Muhammad Reyhan Arijuanda, Dimas Putra Adhyaksa, dan Adhitya Triananda yang telah menemani dan memberikan saran serta motivasi dalam proses pengerjaan skripsi hingga selesai.
8. Serta teman dan rekan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Palembang, September 2023

Muhammad Novian Pratama Wijaya

PERBANDINGAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI LAZADA DAN BUKALAPAK DENGAN MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

Oleh

Muhammad Novian Pratama Wijaya
09031281924055

Perkembangan era digital pada zaman ini sangat cepat dan tidak dapat diprediksi. Era digital semakin hari melahirkan teknologi-teknologi baru yang berfungsi untuk membantu dan mempermudah kehidupan manusia. Seiring berjalannya waktu lahirlah aplikasi belanja online seperti Lazada dan Bukalapak yang menjadi sangat terkenal di Indonesia karena menyediakan berbagai produk dengan harga yang terjangkau. Lazada menempati peringkat ke-3 setelah Tokopedia dan Shopee dengan rata-rata 26,64 juta pengunjung, diikuti oleh Bukalapak dengan rata-rata 21,30 juta pengunjung. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Lazada dan Bukalapak dan bagaimana cara untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan memperbaiki faktor-faktor tersebut. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan metode *End user computing satisfaction* (EUCS). Subyek dalam penelitian ini adalah Masyarakat kota Palembang yang aktif menggunakan aplikasi Lazada dan Bukalapak. Jumlah sampel diambil menggunakan rumus *lemeshow*. Analisis statistik penelitian ini menggunakan analisis skala likert. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi Lazada dan Bukalapak didapatkan dengan menggunakan kuesioner skala *likert*. Tingkat kepuasan pengguna pada variabel *content* 3,84 pada aplikasi Lazada dan 3,85 pada aplikasi Bukalapak, variabel *accuracy* 3,86 pada aplikasi Lazada dan 3,83 pada aplikasi Bukalapak, variabel *format* 3,73 pada aplikasi Lazada dan 3,81 pada aplikasi Bukalapak, variabel *ease of use* 4,02 pada aplikasi Lazada dan 3,96 pada aplikasi Bukalapak, variabel *timeliness* 3,76 pada aplikasi Lazada dan 3,83 pada aplikasi Bukalapak. Kesimpulan dari penelitian ini adalah dari kelima variabel EUCS yang diuji, Masyarakat kota Palembang merasa puas dengan aplikasi Lazada dan Bukalapak.

Kata Kunci : Tingkat kepuasan pengguna, EUCS, Lazada, Bukalapak

MEASUREMENT COMPARISON OF USER SATISFACTION OF LAZADA AND BUKALAPAK APPLICATIONS USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION METHOD

By

Muhammad Novian Pratama Wijaya
09031281924055

The development of the digital era in this era is very fast and unpredictable. The digital era is increasingly giving birth to new technologies that function to help and facilitate human life. Over time, online shopping applications such as Lazada and Bukalapak were born which became very famous in Indonesia for providing various products at affordable prices. Lazada ranks 3rd after Tokopedia and Shopee with an average of 26.64 million visitors, followed by Bukalapak with an average of 21.30 million visitors. Therefore, this study aims to identify factors that contribute to user satisfaction in using the Lazada and Bukalapak applications and how to increase user satisfaction by improving these factors. This type of research is quantitative with End user computing satisfaction (EUCS) method. The subjects in this study were Palembang city people who actively use the Lazada and Bukalapak applications. The number of samples is taken using the lemeshow formula. Statistical analysis of this study used Likert scale analysis. The level of user satisfaction of the Lazada and Bukalapak applications was obtained using a Likert scale questionnaire. The level of user satisfaction in the content variable is 3,84 in the Lazada application and 3,85 in the Bukalapak application, the accuracy variable is 3,86 in the Lazada application and 3,83 in the Bukalapak application, format variables 3,73 in the Lazada application and 3,81 in the Bukalapak application, ease of use variables 4,02 in the Lazada application and 3,96 in the Bukalapak application, timeliness variables 3,76 in the Lazada application and 3,83 in the Bukalapak application. The conclusion of this study is that from the five EUCS variables tested, the people of Palembang are satisfied with the Lazada and Bukalapak applications.

Keyword : User satisfaction, EUCS, Lazada, Bukalapak

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Pengertian Kepuasan Pengguna.....	9
2.3 <i>E-Commerce</i>	10
2.4 Lazada.....	11
2.5 Bukalapak	16
2.6 Pengertian End User Computing Satisfaction	21
2.7 Rumus <i>Lemeshow</i>	22
2.8 Skala Likert.....	23
2.9 SPSS	24
2.10 Draw.io	24
2.11 <i>Google Form</i>	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.2 Operasional Variabel	26
3.2.1 Operasional Variabel Lazada.....	27
3.2.2 Operasional Variabel Bukalapak	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.4 Tahapan Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Uji Instrumen	34
4.1.1 Uji Validitas	34
4.1.2 Uji Reliabilitas	36
4.2 Profil Responden	40
4.2.1 Usia.....	41
4.2.2 Jenis Kelamin	41
4.2.3 Pekerjaan	41
4.2.4 Lama Menggunakan Aplikasi.....	42
4.3 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian.....	42
4.4 Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70

5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Beranda Lazada	11
Gambar 2. 2 Tampilan <i>feed</i> Lazada.....	12
Gambar 2. 3 Tampilan Pesan Lazada	13
Gambar 2. 4 Tampilan Troli Lazada	14
Gambar 2. 5 Tampilan Akun Lazada	15
Gambar 2. 6 Tampilan <i>Home</i> Bukalapak	16
Gambar 2. 7 Tampilan Favorit Bukalapak	17
Gambar 2. 8 Tampilan Eksplor Bukalapak	18
Gambar 2. 9 Tampilan Transaksi Bukalapak	19
Gambar 2. 10 Tampilan Akun Bukalapak.....	20
Gambar 2. 11 Model EUCS	21
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	33
Gambar 4. 1 Diagram perbandingan Lazada dan Bukalapak variabel <i>content</i>	67
Gambar 4. 2 Diagram perbandingan Lazada dan Bukalapak variabel <i>accuracy</i>	67
Gambar 4. 3 Diagram perbandingan Lazada dan Bukalapak variabel <i>format</i>	68
Gambar 4. 4 Diagram perbandingan Lazada dan Bukalapak variabel <i>ease of use</i>	68
Gambar 4. 5 Diagram perbandingan Lazada dan Bukalapak variabel <i>timeliness</i>	69

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Aplikasi Lazada	34
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Aplikasi Bukalapak.....	35
Tabel 4. 3 <i>Cronbach Alpha Content Reliability Statistics</i> Lazada	37
Tabel 4. 4 <i>Cronbach Alpha Accuracy Reliability Statistics</i> Lazada.....	37
Tabel 4. 5 <i>Cronbach Alpha Format Reliability Statistics</i> Lazada.....	37
Tabel 4. 6 <i>Cronbach Alpha Ease of Use Reliability Statistics</i> Lazada.....	38
Tabel 4. 7 <i>Cronbach Alpha Timelines Reliability Statistics</i> Lazada	38
Tabel 4. 8 <i>Cronbach Alpha Content Reliability Statistics</i> Bukalapak.....	39
Tabel 4. 9 <i>Cronbach Alpha Accuracy Reliability Statistics</i> Bukalapak	39
Tabel 4. 10 <i>Cronbach Alpha Format Reliability Statistics</i> Bukalapak	39
Tabel 4. 11 <i>Cronbach Alpha Ease of Use Reliability Statistics</i> Bukalapak	40
Tabel 4. 12 <i>Cronbach Alpha Timelines Reliability Statistics</i> Bukalapak.....	40
Tabel 4. 13 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4. 14 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 15 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4. 16 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi	42
Tabel 4. 17 Rekapitulasi jawaban variabel <i>content</i> aplikasi Lazada	43
Tabel 4. 18 Distribusi frekuensi variabel <i>content</i> aplikasi Lazada.....	43
Tabel 4. 19 <i>Range</i> kategori <i>content</i> aplikasi Lazada	44
Tabel 4. 20 Rekapitulasi jawaban variabel <i>accuracy</i> aplikasi Lazada	45
Tabel 4. 21 Rekapitulasi jawaban variabel <i>accuracy</i> aplikasi Lazada	45
Tabel 4. 22 <i>Range</i> kategori <i>accuracy</i> aplikasi Lazada	46
Tabel 4. 23 Rekapitulasi jawaban variabel <i>format</i> aplikasi Lazada	46
Tabel 4. 24 Distribusi frekuensi variabel <i>format</i> aplikasi Lazada.....	47
Tabel 4. 25 <i>Range</i> kategori <i>format</i> aplikasi Lazada	48
Tabel 4. 26 Rekapitulasi jawaban variabel <i>ease of use</i> aplikasi Lazada	48
Tabel 4. 27 Distribusi frekuensi variabel <i>ease of use</i> aplikasi Lazada	48
Tabel 4. 28 <i>Range</i> kategori <i>ease of use</i> aplikasi Lazada	49
Tabel 4. 29 Rekapitulasi jawaban variabel <i>timeliness</i> aplikasi Lazada.....	50
Tabel 4. 30 Distribusi frekuensi variabel <i>timeliness</i> aplikasi Lazada.....	50
Tabel 4. 31 <i>Range</i> kategori <i>timeliness</i> aplikasi Lazada.....	51
Tabel 4.32 Distribusi frekuensi variabel keseluruhan aplikasi Lazada	51
Tabel 4. 33 Skala Interval aplikasi Lazada.....	52
Tabel 4. 34 Hasil keseluruhan perhitungan data aplikasi Lazada.....	52
Tabel 4. 35 Rekapitulasi jawaban variabel <i>content</i> aplikasi Bukalapak.....	53
Tabel 4. 36 Distribusi frekuensi variabel <i>content</i> aplikasi Bukalapak	53
Tabel 4. 37 <i>Range</i> kategori <i>content</i> aplikasi Bukalapak	54
Tabel 4. 38 Rekapitulasi jawaban variabel <i>accuracy</i> aplikasi Bukalapak.....	55
Tabel 4. 39 Rekapitulasi jawaban variabel <i>accuracy</i> aplikasi Bukalapak.....	55
Tabel 4. 40 <i>Range</i> kategori <i>accuracy</i> aplikasi Bukalapak.....	56
Tabel 4. 41 Rekapitulasi jawaban variabel <i>format</i> aplikasi Bukalapak.....	56
Tabel 4. 42 Distribusi frekuensi variabel <i>format</i> aplikasi Bukalapak	57
Tabel 4. 43 <i>Range</i> kategori <i>format</i> aplikasi Bukalapak.....	57
Tabel 4. 44 Rekapitulasi jawaban variabel <i>ease of use</i> aplikasi Bukalapak.....	58
Tabel 4. 45 Distribusi frekuensi variabel <i>ease of use</i> aplikasi Bukalapak.....	58
Tabel 4. 46 <i>Range</i> kategori <i>ease of use</i> aplikasi Bukalapak.....	59

Tabel 4. 47 Rekapitulasi jawaban variabel <i>timeliness</i> aplikasi Bukalapak	59
Tabel 4. 48 Distribusi frekuensi variabel <i>timeliness</i> aplikasi Lazada.....	60
Tabel 4. 49 <i>Range</i> kategori <i>timeliness</i> aplikasi Bukalapak	61
Tabel 4.50 Distribusi frekuensi variabel keseluruhan aplikasi Bukalapak	61
Tabel 4. 51 Skala Interval aplikasi Bukalapak	62
Tabel 4. 52 Hasil keseluruhan perhitungan data aplikasi Bukalapak	62
Tabel 4. 53 Perbandingan Hasil Perhitungan Data Aplikasi Lazada Dan Bukalapak	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	A-1
Lampiran B Uji Validitas dan Reliabilitas	B-1
Lampiran C Surat Kesediaan Pembimbing	C-1
Lampiran D Surat Keterangan Pengecekan Similarity	D-1
Lampiran E Kartu Konsul	E-1
Lampiran F Rekomendasi Ujian Komprehensif Skripsi	F-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembelian secara online semakin populer di Indonesia, salah satunya di kalangan masyarakat kota Palembang. Selama beberapa tahun terakhir, aplikasi belanja online seperti Lazada dan Bukalapak menjadi sangat terkenal di Indonesia karena menyediakan berbagai produk dengan harga yang terjangkau. Berdasarkan studi (iPrice Insight, 2022), Lazada menempati peringkat ke 3 setelah Tokopedia dan Shopee dengan rata-rata 26,64 juta pengunjung, diikuti oleh Bukalapak dengan rata-rata 21,30 juta pengunjung.

Jumlah pengunjung pada aplikasi Lazada dan Bukalapak dapat dipengaruhi oleh *User Experience* yang mana dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, dalam hal ini terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna contohnya metode PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Service*), metode TAM (*Technology Acceptance Model*), dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Dalam penelitian ini akan digunakan metode penelitian menggunakan *End User Computing Satisfaction* dikarenakan UECS dirancang untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap penggunaan teknologi. Kelebihan utamanya adalah orientasinya yang kuat pada pengalaman dan persepsi pengguna terhadap sistem (Ariska & Amelia, 2020). Dan dengan pertimbangan variabel - variabel yang terdapat pada EUCS, sehingga dapat dilihat tingkat kepuasan pengguna berdasarkan tiap variabel, sehingga dapat lebih mudah mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem komputer yang mereka gunakan. Metode ini dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi Lazada dan Bukalapak. Dalam penelitian ini akan digunakan metode penelitian menggunakan *End User Computing Satisfaction* dengan pertimbangan variabel- variabel yang terdapat pada EUCS, sehingga dapat dilihat tingkat kepuasan pengguna berdasarkan tiap variabel, sehingga dapat

lebih mudah mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi. Dengan menggunakan metode EUCS, para peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Lazada dan Bukalapak, dan menemukan cara untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan memperbaiki faktor-faktor tersebut. Beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi belanja online. Berikut adalah beberapa contoh penelitian yang relevan:

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh (Masitoh et al., 2019) pada topik "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi *E-Commerce*", disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan memiliki dampak positif terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan layanan *e-commerce*. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh (Harun & Ayu Salmah, 2020) pada topik "Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Online Melalui *e-commerce*" menemukan bahwa faktor-faktor seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan berkontribusi secara positif terhadap minat pelanggan dalam menggunakan layanan *e-commerce* untuk melakukan pembelian secara online.

Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna *e-commerce*. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi-aplikasi *e-commerce*.

Oleh karena itu, studi yang berjudul "**Perbandingan Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Lazada dan Bukalapak dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction***" akan mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Lazada dan Bukalapak dengan menggunakan metode EUCS. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Lazada dan Bukalapak dan bagaimana cara untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan memperbaiki faktor-faktor tersebut. Diharapkan

bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas aplikasi Lazada dan Bukalapak sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Perbandingan berapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi Lazada dan Bukalapak menggunakan metode End User Computing Satisfaction?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur perbandingan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Lazada dan Bukalapak di kalangan masyarakat kota Palembang.
2. Untuk membandingkan tingkat kepuasan pengguna Lazada dan Bukalapak di kalangan masyarakat kota Palembang berdasarkan hasil penelitian.

1.4 Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat dari penulisan Proposal Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Lazada dan Bukalapak, penelitian ini dapat memberikan informasi tentang kepuasan pengguna aplikasi Lazada dan Bukalapak di kalangan masyarakat kota Palembang, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Dengan mengetahui faktor-faktor ini, Lazada dan Bukalapak dapat memperbaiki kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Lazada dan Bukalapak di kalangan masyarakat kota Palembang.
2. Bagi Masyarakat, penelitian ini dapat memberikan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna aplikasi Lazada dan Bukalapak dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Masyarakat kota Palembang dapat menggunakan informasi ini untuk memilih aplikasi belanja online yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
3. Bagi peneliti dan akademisi, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam bidang ilmu komputer, khususnya dalam pengukuran kepuasan pengguna aplikasi dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan aplikasi belanja online dan kepuasan

pengguna.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penulisan skripsi ini sebagai berikut :

1. Penelitian difokuskan pada pengguna aplikasi Lazada dan Bukalapak di kalangan masyarakat kota Palembang dengan pertimbangan kemudahan akses mencari responden.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa. (2019, March 31). *Etika Dalam Penggunaan Internet*. [Http://Anisaromirilanti.Blogspot.Com/](http://Anisaromirilanti.Blogspot.Com/).
- Ariska, I., & Amelia, R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Marketplace Shopee Dan Lazada Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *Bina Darma Conference on Computer Science*.
- Audria, N., & Batu, R. L. (2022). PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO ONLINE LAZADA. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 17(1). <https://doi.org/10.32534/jv.v17i1.2571>
- Darmanah, G. (2014). Metodologi Penelitian. *Jurnal Ilmu Komunikasi JIK*, 2019.
- Harun, A., & Ayu Salmah, N. N. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Online Melalui Aplikasi Shopee. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(2). <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i2.4318>
- iprice insight. (2022). <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/en/>. The Map of E-Commerce in Indonesia.
- Kurniasih, I., & Pibriana, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 181–198. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.787>
- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Sains Manajemen*, 5(1). <https://doi.org/10.30656/sm.v5i1.1515>
- Nasution, S. L., & Limbonong, Christine Herawati Ramadhan, D. A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Kepercayaan Kemudahan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee. *Journal Ecobisma*.
- Nazaruddin, I., & Fatmaningrum, E. (2021). Analisis Statistik Dengan SPSS. *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*.
- Parinata, D., & Puspaningtyas, N. D. (2021). Optimalisasi Penggunaan Google Form terhadap Pembelajaran Matematika. *MATHEMA: JURNAL PENDIDIKAN MATEMATIKA*, 3(1). <https://doi.org/10.33365/jm.v3i1.1008>
- Pranita, M. J., Zulfikar, D. H., & Gunawan, C. E. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan PERISAI Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang). *JUSIFO*, 5(2). <https://doi.org/10.19109/jusifo.v5i2.5191>
- Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-

Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus : Universitas Amikom Purwokerto). *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(2).

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suharyanto, E., Kom, M., Program, S., & Sistem, I. (n.d.). PERANCANGAN APLIKASI PENGENALAN BUDAYA NUSANTARA BERBASIS ANDROID DENGAN METODE RAD. *Jurnal Ilmu Komputer JIK*, 2022.

Ulpa, D. Y., Teguh, R., & Pratama, D. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual Lazada Application Service Quality Analysis Mobile Based By Servqual Method* (Vol. 2, Issue 1).

Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat* *INFORMASI ARTIKEL ABSTRAK* (Vol. 4, Issue 2). <https://e-journal.unper.ac.id/index.php/informatics>