



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 9053-9065

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna *E-Commerce*: Tokopedia
Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*
(Studi Kasus: Mahasiswa ITB STIKOM Bali Jimbaran)

Wayan Andrika Putera^{1✉}, I Putu Ramayasa², Indra Eka Bintang Pramesti³

ITB STIKOM Bali

Email: andrika.putera@stikom-bali.ac.id^{1✉}

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Mahasiswa sebagai pengguna Tokopedia menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada variabel *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), *timeliness* (ketepatan waktu). Jumlah sampel yang ditarik dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang didapat dari mahasiswa yang pernah menggunakan aplikasi Tokopedia. Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.48 pada variabel *content*, tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.47 pada variabel *accuracy*, tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.48 pada variabel *format*, tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.49 pada variabel *timeliness*, tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.57 pada variabel *ease of use*, dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tokopedia termasuk dalam kategori puas.

Kata Kunci: *Kepuasan, Pengguna, E-Commerce, EUCS*

Abstract

The aim of this research is to measure the level of student satisfaction as Tokopedia users using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method on the variables content, accuracy, format, ease of use, timeliness.). The number of samples drawn in this research was 100 people obtained from students who had used the Tokopedia application. Based on the results of calculating the average satisfaction level, a value of 4.48 was obtained on the content variable, the satisfaction level was obtained by a value of 4.47 on the accuracy variable, the satisfaction level was obtained by a value of 4.48 on the format variable, the satisfaction level was obtained by a value of 4.49 on the timeliness variable, the satisfaction level was obtained by a value of 4.57 on the variable ease of use, and when combined with the level of satisfaction according to Kaplan and Norton, it can be concluded that the level of user satisfaction with the Tokopedia application is included in the satisfied category.

Keywords: *Satisfaction, Users, E-Commerce, EUCS*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi membawa dampak yang sangat luas, termasuk dalam dunia pendidikan. Salah satu dampak globalisasi dalam pendidikan yang saat ini sedang berkembang adalah pemanfaatan *e-commerce* dalam proses pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Semua ini dikarenakan hasil dari pemikiran manusia yang semakin maju. Hal tersebut dapat dilihat dari ilmu komputer yang semakin hari semakin berkembang sangat pesat. Proses jual beli yang biasanya dilakukan secara konvensional sekarang bisa dilakukan secara online kapanpun dan dimanapun. Teknologi internet telah memicu kemunculan berbagai aplikasi baru termasuk dibidang e-commerce.

Penerapan teknologi informasi sebenarnya menarik untuk dikaji karena teknologi tidak hanya berkaitan dengan teknologi itu sendiri, tetapi juga berkaitan dengan pengguna (*user*), organisasi kerja lembaga yang menggunakan maupun perilaku dari pengguna, seperti apakah pengguna bisa menggunakan teknologi, bagaimana respon pengguna terhadap teknologi yang digunakan, puaskah pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut, dan sebagainya. Menurut Kotler dalam (Suminar, 2017) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa sangat puas.

Seiring perkembangan zaman, gaya hidup masyarakat semakin serba instan dikarenakan mayoritas masyarakat memiliki mobilitas yang tinggi dalam kegiatan sehari-

harinya. Sehingga masyarakat seringkali mencari sesuatu yang praktis dan serba instan dalam mememenuhi kebutuhan sehari-hari. Hal tersebut diikuti dengan adanya berbagai penyediaan layanan yang membantu masyarakat. Setiap perusahaan menawarkan keunggulan kepada konsumen supaya dapat terus bertahan. Semakin menarik, mudah, dan menguntungkan sistem penjualan bagi konsumen, maka keuntungan bagi perusahaan semakin besar. Oleh karena itu, sistem penjualan suatu perusahaan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan perusahaan karena sistem penjualan perusahaan tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi.

Penerapan teknologi komunikasi informasi yang bisa digunakan untuk menunjang sistem penjualan adalah *E-commerce*. *E-commerce* adalah penjualan yang dilakukan melalui media elektronik. Menurut Surawiguna dalam (Burta, 2018) mendeskripsikan *e-commerce* sebagai salah satu jenis dari mekanisme bisnis secara elektronik yang berfokus pada transaksi bisnis berbasis individu dengan menggunakan internet sebagai media pertukaran barang atau jasa baik. *E-commerce* membawa peluang bisnis yang besar (seperti penjualan produk dan penyediaan layanan *online*) dan pertumbuhan pendapatan. Oleh karena itu, perusahaan saat ini berlomba-lomba menyediakan layanan *online* baik sebagai pengganti atau sebagai tambahan untuk layanan *offlinenya* yang tradisional. Namun, meski dengan meningkatnya jumlah pelanggan untuk belanja *online*, *e-commerce* terbukti lebih rumit dibandingkan cara tradisional dalam berbisnis. Meningkatkan kualitas layanan *e-commerce* dianggap sebagai salah satu faktor kunci menuju kesuksesan atau kegagalan dalam rantai pasokan *e-retailing*.

Beberapa penelitian terkait yang dilakukan oleh (Insana & Johan, 2020) yang berjudul Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Penggunaan E-Commerce, (Ekonomi & Surakarta, 2020) yang berjudul Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi. Manajemen Fakultas Ekonomi Uniba Surakarta), (Eni Pudjiarti & Muhamad Tabrani, 2021) yang berjudul Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Commerce Dengan Metode *Simple Additive Weighting*. Menurut (Andriyanto & Nugroho, 2016) penggunaan internet saat ini sudah tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media ini, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana transaksi perdagangan yang di Indonesia telah mulai diperkenalkan melalui beberapa seminar dan mulai digunakan oleh beberapa perusahaan yaitu *E-Commerce*, yang merupakan bentuk perdagangan secara elektronik melalui media internet. (alvinor yunaldi, 2008) mendefinisikan tingkat kepuasan sebagai berikut. "*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing*

a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations". Artinya kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan seorang pembeli (konsumen) setelah melakukan pembelian tergantung pada kesesuaian antara prestasi dari produk yang dibeli dengan harapan dari pembeli tersebut.

Terkait dengan hal-hal yang telah disampaikan di atas, maka penelitian ini dilaksanakan untuk dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna tokopedia di Institut Teknologi dan Bisnis (ITB) STIKOM Bali Kampus Jimbaran. Terdapat beberapa cara untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, salah satunya dengan menggunakan metode analisis kepuasan penggunaan aplikasi tokopedia dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu metode yang menggunakan lima komponen *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), *timeliness* (ketepatan waktu). Doll & Torkzadeh dalam (Putera & Candiasa, 2021) mendefinisikan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai sebuah sikap efektif terhadap aplikasi computer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi secara langsung. Metode ini digunakan untuk mengevaluasi bermacam-macam prosedur operasional dalam sebuah organisasi, perusahaan, institusi terkait, maupun lembaga pemerintahan. Hasil analisisnya yang disasar berupa pernyataan-pernyataan yang menilai kelebihan dan kekurangan atau baik buruknya terhadap penggunaan sebuah layanan. Berdasarkan hal inilah, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan penggunaan aplikasi tokopedia. Pemilihan metode EUCS ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi tokopedia pada mahasiswa yang menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan 5 komponen yang terdapat pada EUCS. Berdasarkan pembahasan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian agar proses tersebut berjalan dengan lancar. Dengan memperhatikan uraian tersebut, maka penelitian ini diberi judul "Pengukuran Kepuasan Pengguna *E-Commerce*: Tokopedia Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Mahasiswa sebagai pengguna Tokopedia menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada variabel *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), *timeliness* (ketepatan waktu).

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan terdiri dari beberapa tahapan yang dilakukan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi masalah,

Pada tahap ini perumusan masalah yang dapat diteliti pada tokopedia. Pada tahapan ini peneliti menemukan masalah tingkat kepuasan pengguna dari sisi konten, akurasi, bentuk, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna belum diketahui karena belum pernah diukur kepuasannya.

2. Studi literatur

Penelitian ini mengambil sumber dari jurnal-jurnal dan segala referensi yang mendukung guna kebutuhan penelitian. Sumber lain yang penulis kutip juga diambil dari beberapa buku.

3. Pengumpulan data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode EUCS. Kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi dengan adanya kepuasan pengguna tersebut maka akan timbul penerimaan (*acceptance*) pada sistem tokopedia. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik survey terdiri dari beberapa item pernyataan pada dimensi konten, keakuratan, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu dari metode EUCS. Kuesioner ini selanjutnya disebar kepada 100 mahasiswa untuk diisi dan dikumpulkan lagi ke peneliti. Setelah data terkumpul peneliti selanjutnya menganalisis data tersebut.

4. Analisis data

Pada bagian ini peneliti mengidentifikasi data yang sudah didapatkan selanjutnya dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk mendapatkan responden berdasarkan jenis kelamin, program studi, dan tahun masuk kuliah. tujuannya untuk mendapatkan gambaran umum responden penelitian. Data yang sudah didapatkan selanjutnya diolah berdasarkan dimensi dari metode EUCS. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna tokopedia, penulis menggunakan rumus Kaplan dan Norton untuk mencari tingkat kepuasannya.

5. Hasil analisis

Dalam menganalisis data hasil penelitian yang diperoleh dari kuisisioner, digunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan

seseorang terhadap sesuatu rencana program, pelaksanaan program ataupun tingkat keberhasilan suatu program. Skala Likert juga digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan. Penelitian ini dilaksanakan di ITB STIKOM Bali Jimbaran yang beralamat di Jl. Raya Kampus Unud, Jimbaran, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali.

Jenis Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder sebagai berikut;

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung langsung dari sumber informan. Data primer dalam penelitian ini adalah data kualitas pelayanan, citra instansi dan kepuasan masyarakat.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti melalui sumber-sumber yang telah ada. Dalam penelitian ini data sekunder adalah bahan pustaka, literature, penelitian terdahulu dan buku-buku yang menunjang yang berkaitan tentang kualitas pelayanan, citra instansi dan kepuasan masyarakat (Susanti & Nurdiana, 2018).

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah kegiatan yang penting dalam penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data menggunakan teknik, sebagai berikut;

a) Studi Pustaka

Tahap ini merupakan tahap pengumpulan pengetahuan dari sumber-sumber seperti buku, dokumen atau publikasi dari berbagai sumber dan perguruan tinggi. Sumber pengetahuan tersebut dijadikan sebagai landasan instrument kemampuan kualitas pelayanan, citra instansi dan kepuasan masyarakat

b) Kuesioner

Data kualitas pelayanan, citra instansi dan kepuasan masyarakat dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disesuaikan dengan indicator masing-masing variabel.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa yang melakukan pembelian online pada aplikasi Tokopedia. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi menurut Sugiyono dalam (Sudarno et al., 2012) dalam teknik *purposive sampling*, seseorang digunakan sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa orang tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya. Jumlah sampel yang ditarik dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang didapat dari mahasiswa yang pernah menggunakan aplikasi Tokopedia

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif suatu metode dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian untuk selanjutnya analisis ini adalah menjawab bagaimana penelitian responden terhadap kepuasan pengguna tokopedia menggunakan metode *end user computing satisfaction*. Dimana penelitian deskriptif ini adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan, atau menggabungkan dengan variabel lain. Dalam menganalisis secara deskriptif digunakan dalam bentuk tabel bentuk jurnal dan persentase. Statistik deskriptif adalah bagian dari statistik yang mempelajari cara pengumpulan dan penyajian data sehingga mudah dipahami. Statistik deskriptif hanya berhubungan dengan hal menguraikan atau memberikan keterangan mengenai suatu data atau keadaan atau fenomena. Dengan kata lain, statistik deskriptif hanya berfungsi menerangkan keadaan, gejala, atau persoalan.

Dalam menganalisis data yang diperoleh dari kuesioner, digunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang digunakan dalam kuisisioner dan merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan dalam evaluasi suatu program atau kebijakan perencanaan. Skala Likert digunakan untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap sesuatu rencana program, pelaksanaan program ataupun tingkat keberhasilan suatu program. Skala Likert juga digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Berdasarkan kuisisioner dengan model *close-ended question* dan dengan skala Likert untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa yang menggunakan tokopedia yang terdiri dari pilihan (*optional*) dan skornya yaitu:

Tabel 1. Skala Likert

Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-ragu	RG	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Hasil kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan rumusan kepuasan dan tingkat kepuasan menggunakan definisi Kaplan dan Norton (Supriyatna & Maria, 2017).

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan:

RK = Rata-rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Sedangkan untuk menentukan tingkat kepuasan menggunakan model yang didefinisikan oleh Kaplan dan Norton dengan tingkatan sebagai berikut:

Tabel 2. Rata-rata kepuasan

Range Nilai	Keterangan
1 - 1.79	Sangat Tidak Puas
1.8 - 2.59	Tidak Puas
2.6 - 3.39	Ragu-ragu
3.4 - 4.91	Puas
4.92 - 5	Sangat Puas

Distribusi Frekuensi

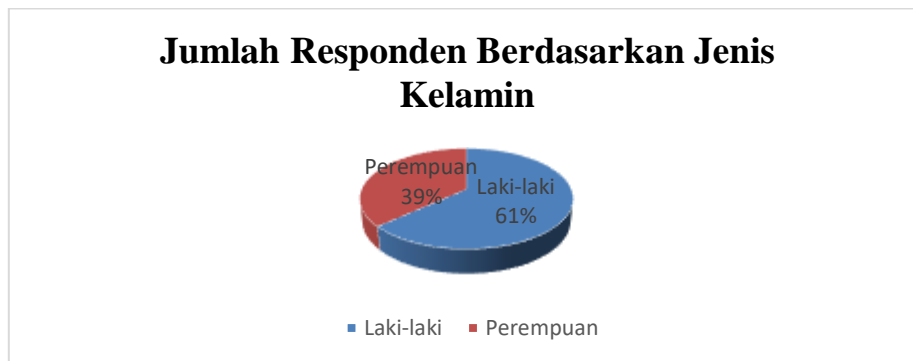
Menurut (Hasibuan, 2007) bila kita mengumpulkan sejumlah data yang cukup besar dan belum dikelompokkan, maka kita tentunya akan mengalami kesulitan dalam mengambil kesimpulan dari informasi yang ada. Untuk itu, maka data tersebut perlu dikelompokkan kedalam suatu distribusi frekuensi untuk memberikan gambaran yang lebih jelas. Pada penelitian ini peneliti mengelompokkan distribusi frekuensi berdasarkan Jenis kelamin untuk mengetahui berapa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki/perempuan yang menggunakan tokopedia. Peneliti juga mengelompokkan distribusi frekuensi berdasarkan

berdasarkan program studi (prodi S1-sistem informasi, S1-sistem komputer), dan mengelompokkan responden berdasarkan angkatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden Menurut Jenis Kelamin

Pengguna aplikasi tokopedia berasal dari banyak mahasiswa, baik berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan. Tabulasi responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini:

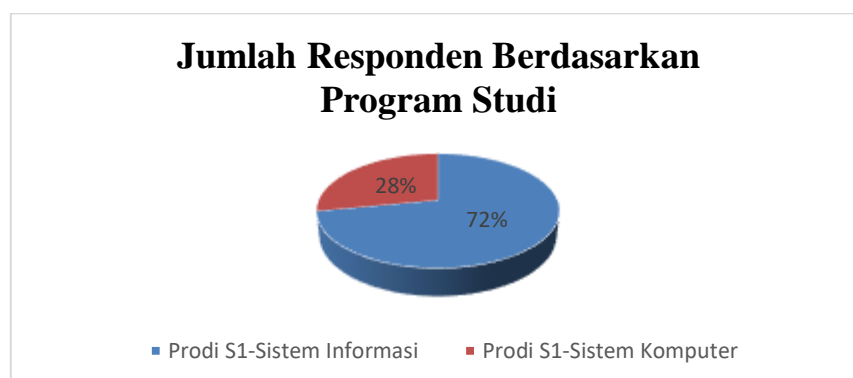


Gambar 1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan Gambar 1 yang terbanyak mengakses/menggunakan aplikasi tokopedia adalah jenis kelamin laki-laki dengan persentase 61 % dan selanjutnya responden perempuan dengan persentase 39 %.

Responden Menurut Program Studi

Dalam pengelompokkan responden berdasarkan program studi, maka didapatkan hasil dengan beberapa program studi dari responden. Berikut dapat dilihat pada Gambar 4 berikut ini:

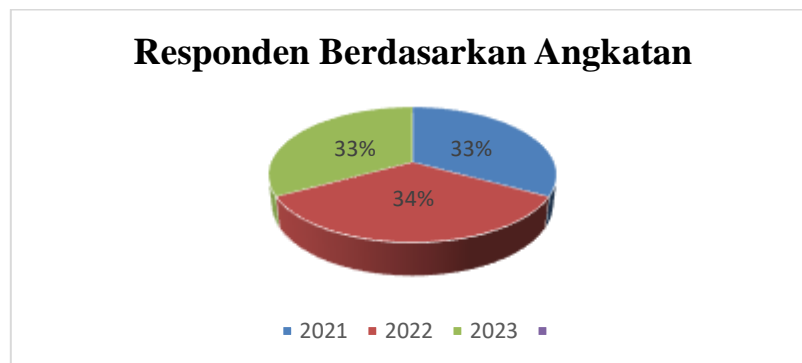


Gambar 2. Jumlah responden berdasarkan program studi

Berdasarkan Gambar 2 menunjukkan bahwa jumlah total responden 100 orang yang mengakses/menggunakan aplikasi tokopedia. Beragamnya responden yang mengakses/menggunakan berdasarkan program studi yang terbanyak adalah dari program studi S1-Sistem Informasi dengan persentase 68 % disusul dengan program studi S1-Sistem Komputer dengan persentase 32 %.

Responden Menurut Angkatan

Dalam mengelompokkan responden berdasarkan angkatan, maka didapatkan hasil dengan beberapa angkatan mahasiswa yang mengakses/menggunakan aplikasi tokopedia dari mahasiswa. Berikut dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini.



Gambar 3. Responden Berdasarkan Angkatan

Berdasarkan Gambar 3 menunjukkan bahwa responden berdasarkan angkatan yang menggunakan aplikasi tokopedia sebanyak 100 orang. Berdasarkan gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa angkatan yang paling banyak menggunakan aplikasi tokopedia adalah angkatan 2022 dengan persentase 34 %

Hasil Analisis Variabel *Content*

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.48 pada variabel *content*, dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tokopedia termasuk dalam kategori puas. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pengguna sudah merasa puas atas data yang diolah sampai dengan informasi yang dihasilkan oleh aplikasi tokopedia.

Hasil Analisis Variabel *Accuracy*

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.47 pada variabel *accuracy*, dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi

tokopedia termasuk dalam kategori puas. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pengguna sudah merasa puas atas data yang diolah sampai dengan informasi yang dihasilkan oleh aplikasi tokopedia.

Hasil Analisis Variabel *Format*

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.48 pada variabel *format*, dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tokopedia termasuk dalam kategori puas. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pengguna sudah merasa sangat puas atas format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh aplikasi tokopedia yang memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem ini.

Hasil Analisis Variabel *Timeliness*

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.49 pada variabel *timeliness*, dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tokopedia termasuk dalam kategori puas. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pengguna sudah merasa puas dari sisi ketepatan waktu aplikasi tokopedia menyajikan laporan atau informasi yang dibutuhkan oleh pengguna aplikasi tokopedia. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real time*, berarti setiap permintaan atau *input* yang dilakukan setiap pengguna akan langsung diproses dan *output* akan langsung ditampilkan secara cepat dan tanpa harus menunggu lama.

Hasil Analisis Variabel *Ease of Use*

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.57 pada variabel *ease of use*, dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tokopedia termasuk dalam kategori puas. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pengguna sudah merasa puas dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan aplikasi tokopedia seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.48 pada variabel *content*, hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai

4.47 pada variabel *accuracy*, hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.48 pada variabel *format*, hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.49 pada variabel *timeliness*, hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai 4.57 pada variabel *ease of use*, dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tokopedia termasuk dalam kategori puas.

DAFTAR PUSTAKA

- alvinor yunaldi. (2008). *Pengaruh servise recovery terhadap kepuasan pengguna kartu kredit bank niaga*. Pengaruh Servis Recovery Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Kredit Bank Niaga. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Andriyanto, A., & Nugroho, D. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: ABC.com). *Jurnal Logistik Bisnis*, 6(2), 34–39.
- Burta, F. S. (2018). *No Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa Fe Uii Pengguna Shopee*Title. 1, 430–439.
- Ekonomi, F., & Surakarta, U. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan E-Commerce ««« UNIBA Surakarta) / 27. 18(1), 27–36.*
- Eni Pudjiarti, & Muhamad Tabrani. (2021). Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Commerce Dengan Metode Simple Additive Weighting. *Elkom : Jurnal Elektronika Dan Komputer*, 14(2), 286–300. <https://doi.org/10.51903/elkom.v14i2.532>
- Hasibuan, Z. A. (2007). Metodologi Penelitian Pada Bidang Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi. *Konsep, Teknik, Dan Aplikasi, Universitas Indonesia*, 194.
- Insana, D. R. M., & Johan, R. S. (2020). Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Penggunaan E-Commerce. *Sosio E-Kons*, 12(02), 125. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v12i02.6451>
- Putera, W. A., & Candiasa, I. M. (2021). Analysis of e-learning user satisfaction itb stikom bali using end user computing satisfaction (eucs) method. *Journal of Physics: Conference Series*, 1810(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1810/1/012017>
- Sudarno, S., Rusgiyono, A., Hoyi, A., & Listifadah, L. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung. *Media Statistika*, 4(1), 33–45. <https://doi.org/10.14710/medstat.4.1.33-45>
- Suminar, R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hypermarket. *Sekretari*, 4(1), 28. <https://doi.org/10.32493/skr.v4i1.605>

- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3(2), 88–94. <https://doi.org/10.23917/khif.v3i2.5264>
- Susanti, D., & Nurdiana, N. (2018). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa. *JSil (Jurnal Sistem Informasi)*, 5(2), 38–43. <https://doi.org/10.30656/jsii.v5i2.774>.