

INTISARI

Bukalapak adalah situs belanja dan jual beli online yang menawarkan garansi 100% uang kembali kepada pembelinya. Dalam beberapa tahun ini Bukalapak sedang mengalami penurunan pada pengguna website. Turunnya jumlah pengguna dapat diakibatkan oleh pengguna yang kurang puas pada barang atau layanan yang disajikan pada website. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website Bukalapak dan mengetahui indikator yang perlu ditingkatkan dalam website bukhalapak.com dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Data dari penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada 100 responden dengan teknik random sampling dan akan dianalisis menggunakan SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timelines berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai 18,169, secara parsial variabel content, accuracy, dan timelines berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai masing-masing yaitu content sebesar 4,865, accuracy sebesar 2,154, dan timelines sebesar 2,289, sedangkan pada variabel format dan ease of use secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai format sebesar 0,065, dan ease of use sebesar 0,649.

Kata kunci: eucs, e-commerce, kepuasan pengguna.

ABSTRACT

Bukalapak is an online shopping and selling site that offers a 100% money back guarantee to its buyers. In recent years Bukalapak has been experiencing a decline in website users. The decrease in the number of users can be caused by users who are dissatisfied with the goods or services presented on the website. This study aims to determine the level of user satisfaction with the Bukalapak website and determine indicators that need to be improved on the Bukalapak.com website using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. Data from this study were collected using a questionnaire distributed to 100 respondents with random sampling technique and will be analyzed using SPSS 22. The results of this study indicate that simultaneously the variables content, accuracy, format, ease of use, and timelines have a significant effect on user satisfaction with a value of 18.169, partially the variables content, accuracy, and timelines have a significant effect on user satisfaction with each value namely content of 4.865, accuracy of 2.154, and timelines of 2.289, while the format and ease of use variables partially have no significant effect on user satisfaction with a format value of 0.065, and ease of use of 0.649.

Keywords: eucs, e-commerce, user satisfaction.