

ABSTRAK

Perkembangan *social commerce* menyebabkan meningkatnya pemanfaatan platform belanja daring yang terintegrasi dengan media sosial, salah satunya adalah TikTok Shop. Platform ini banyak digunakan oleh mahasiswa sebagai media transaksi karena memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi serta melakukan proses pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer angkatan 2022 Universitas Amikom Purwokerto terhadap penggunaan TikTok Shop dengan menerapkan pendekatan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang mencakup variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik survei. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online yang disebarakan kepada 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Data penelitian dianalisis melalui uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linier berganda menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama seluruh variabel EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan TikTok Shop. Sementara itu, secara persial variabel *ease of use* dan *timeliness* menunjukkan pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan sistem dan ketepatan waktu penyampaian informasi merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas sistem informasi TikTok Shop.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, TikTok Shop, EUCS, *Social Commerce*, Sistem Informasi

ABSTRACT

The development of social commerce has led to the increasing use of online shopping platforms integrated with social media, one of which is TikTok Shop. This platform is widely used by students as a transaction medium because it provides convenience in obtaining information and making purchases. This study aims to assess the level of satisfaction of students from the Faculty of Computer Science, Amikom University, Purwokerto, class of 2022, with regard to the use of TikTok Shop. This study applies the End User Computing Satisfaction (EUCS) approach, which includes the variables of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The method used in this study is quantitative with a survey technique. Data collection was carried out through an online questionnaire distributed to 100 respondents, determined using the Slovin formula with a 10% error rate. The research data were analyzed through validity tests, reliability tests, and multiple linear regression analysis using SPSS software. The results showed that all EUCS variables collectively had a significant effect on student satisfaction in using TikTok Shop. Meanwhile, the variables of ease of use and timeliness showed the most dominant influence on user satisfaction. These findings indicate that the ease of use of the system and the timeliness of information delivery are the main factors influencing the level of student satisfaction with the quality of the TikTok Shop information system.

Keywords: User Satisfaction, TikTok Shop, EUCS, Social Commerce, Information System