NAAFI: JURNAL ILMIAH MAHASISWA
Volume 2 (6) Oktober 2026
DOI: https://doi.org/10.62387/naafi.v2i5.547
E-ISSN: 3090-7969
https://jurnal.stkip-majenang.ac.id/index.php/naafi

Analisis Kepuasan Konsumen TFT Creation Textile Pada Platform Shopee Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Josia Joseph Ntahudi[1], Ahmad Fauzi[2]

[1, 2] Sistem Informasi, Universitas Bina Sartika Informatika, Indonesia
Surat-e: 19220154@bsi.ac.id

ABSTRACT

The development of e-commerce in Indonesia has facilitated digital buying and selling transactions, one of which is through the Shopee platform. TFT Creation Textile is a business entity that utilizes Shopee services to market products and reach broader consumers. To compete, retain customers, and improve service quality, the company needs to determine the level of customer satisfaction with the services provided. This study aims to analyze the level of Shopee service user satisfaction towards TFT Creation Textile using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method.The End-User Computing Satisfaction (EUCS) method was chosen because it can comprehensively measure the level of user satisfaction from the end-user's perspective through five main dimensions: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. The approach used in this research is descriptive quantitative. Data collection was conducted by distributing questionnaires to 122 respondents who are consumers of TFT Creation Textile. The collected primary data was then tested using IBM SPSS Statistics software to determine the validity (Pearson Correlation) and reliability (Cronbach's Alpha) of the research instrument.The instrument testing results showed that all statement items were declared valid and reliable with a Cronbach's Alpha value of 0.799. Based on the calculation of the final End-User Computing Satisfaction (EUCS) score, a cumulative total score of 4,538 was obtained. This figure resulted in a final satisfaction percentage of 74.39%. This indicates that, overall, the level of Shopee service user satisfaction towards TFT Creation Textile is in the "Satisfied" category. The results of this study are expected to serve as evaluation material and recommendations for TFT Creation Textile in maintaining service quality and improving future sales strategies.

ABSTRAK

Perkembangan e-commerce di Indonesia telah mempermudah proses transaksi jual beli secara digital, salah satunya melalui platform Shopee. TFT Creation Textile merupakan salah satu entitas bisnis yang memanfaatkan layanan Shopee untuk memasarkan produk dan menjangkau konsumen yang lebih luas. Untuk dapat bersaing, mempertahankan pelanggan, dan meningkatkan kualitas layanan, perusahaan perlu mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan Shopee terhadap TFT Creation Textile menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) dipilih karena dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna dari sudut pandang pemakai akhir sistem secara komprehensif melalui lima dimensi utama, yaitu Content (Isi), Accuracy (Keakuratan), Format (Bentuk), Ease of Use (Kemudahan Penggunaan), dan Timeliness (Ketepatan Waktu). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 122 responden yang merupakan konsumen TFT Creation Textile. Data primer yang terkumpul kemudian diuji menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics untuk mengetahui tingkat validitas (Korelasi Pearson) dan reliabilitas (Cronbach's Alpha) dari instrumen penelitian. Hasil pengujian instrumen menunjukkan bahwa

KEYWORDS:
User Satisfaction, E-Commerce, Shopee, EUCS, TFT Creation Textile.

KATA KUNCI:
Kepuasan Pengguna, E-Commerce, Shopee, EUCS, TFT Creation Textile.

How to Cite:
"Ntahudi, J. J., & Fauzi, A. (2026). Analisis Kepuasan Konsumen TFT Creation Textile Pada Platform Shopee Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *NAAFI: JURNAL ILMIAH MAHASISWA*, *2*(6), 974–984."

seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,799. Berdasarkan hasil perhitungan skor akhir End-User Computing Satisfaction (EUCS), diperoleh total skor kumulatif sebesar 4.538. Angka tersebut menghasilkan persentase kepuasan akhir sebesar 74,39%. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna layanan Shopee terhadap TFT Creation Textile berada pada kategori "Puas". Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pihak TFT Creation Textile dalam mempertahankan kualitas pelayanan serta meningkatkan strategi penjualan di masa mendatang.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan percepatan digitalisasi telah mengubah pola masyarakat dalam melakukan aktivitas ekonomi, termasuk dalam kegiatan jual beli. Perdagangan elektronik (e-commerce) menjadi salah satu bentuk transformasi tersebut karena memungkinkan konsumen memperoleh informasi produk, melakukan pemesanan, hingga menyelesaikan transaksi tanpa harus datang secara langsung ke toko. Di Indonesia, perkembangan e-commerce menunjukkan tren yang kuat dan menjadi bagian penting dalam ekosistem ekonomi digital. Pada tahun 2024, sektor e-commerce menjadi kontributor terbesar ekonomi digital Indonesia dengan nilai gross merchandise value (GMV) sekitar US$65 miliar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persaingan antarplatform dan pelaku usaha dalam menyediakan pengalaman belanja digital yang baik semakin penting.

Salah satu platform e-commerce yang banyak digunakan masyarakat Indonesia adalah Shopee. Persaingan dalam industri e-commerce tidak hanya ditentukan oleh variasi produk dan strategi promosi, tetapi juga oleh kemampuan platform dalam memberikan pengalaman penggunaan yang mudah, informasi yang sesuai, tampilan yang menarik, serta proses transaksi yang berjalan dengan baik. Penelitian Yang dan Sihotang (2024) menunjukkan bahwa Shopee dapat dianalisis menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap user interface. Penelitian lain oleh Saputra et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kelima dimensi EUCS dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Shopee.

Kepuasan pengguna menjadi aspek penting karena pengalaman yang diperoleh selama menggunakan suatu sistem dapat memengaruhi penilaian pengguna terhadap kualitas layanan digital. Dalam konteks e-commerce, kepuasan tidak hanya berkaitan dengan keberhasilan transaksi, tetapi juga dengan kualitas informasi yang diterima, ketepatan informasi, tampilan sistem, kemudahan penggunaan, serta kecepatan sistem dalam memberikan respons. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pengguna diperlukan untuk mengetahui aspek layanan yang telah memenuhi harapan pengguna dan aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah End-User Computing Satisfaction (EUCS). Metode yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh ini mengukur kepuasan pengguna akhir melalui lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Instrumen tersebut dikembangkan melalui penelitian terhadap pengguna akhir dan dirancang untuk mengukur kepuasan terhadap aplikasi atau sistem yang digunakan secara langsung. Penerapan EUCS juga telah digunakan pada berbagai platform digital, termasuk e-commerce. Penelitian pada Shopee menunjukkan bahwa

dimensi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness relevan untuk mengidentifikasi kepuasan pengguna terhadap sistem.

Dalam penelitian ini, objek yang dikaji adalah TFT Creation Textile, yaitu usaha yang menyediakan berbagai jenis bahan tekstil, seperti knitting, woven, denim, dan semi-wool, dengan Shopee sebagai salah satu media utama dalam pemasaran dan transaksi. Penjualan bahan kain melalui marketplace memiliki karakteristik tersendiri karena konsumen tidak dapat melihat dan merasakan karakteristik kain secara langsung sebelum melakukan pembelian. Oleh sebab itu, konsumen sangat bergantung pada informasi yang tersedia pada katalog digital, seperti foto produk, jenis bahan, warna, spesifikasi, ketersediaan stok, serta informasi pendukung lainnya. Kondisi tersebut menjadikan kualitas informasi dan kemudahan penggunaan sistem sebagai aspek yang penting dalam membentuk kepuasan pengguna.

Penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa EUCS telah banyak diterapkan untuk mengukur kepuasan pengguna pada berbagai layanan digital. Nopitasari dan Suyatno (2023), misalnya, menerapkan EUCS pada fitur TikTok Shop dan mengombinasikannya dengan model DeLone and McLean untuk menganalisis kepuasan pengguna. Penelitian lain mengenai aplikasi Shopee juga menunjukkan bahwa metode EUCS dapat digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap user interface dan mengidentifikasi aspek yang berhubungan dengan kepuasan. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji kepuasan pengguna terhadap layanan Shopee pada toko yang bergerak di bidang penjualan bahan tekstil masih terbatas. Karakteristik produk tekstil yang membutuhkan informasi visual dan spesifikasi produk secara lebih rinci menjadi konteks yang berbeda dibandingkan penelitian kepuasan pengguna pada aplikasi secara umum.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan Shopee pada TFT Creation Textile menggunakan metode EUCS. Pengukuran dilakukan berdasarkan lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna sekaligus mengidentifikasi dimensi yang perlu ditingkatkan oleh TFT Creation Textile dalam memberikan layanan melalui Shopee. Dengan demikian, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi toko dalam melakukan evaluasi dan meningkatkan kualitas layanan digital sesuai dengan kebutuhan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif untuk menganalisis pengaruh lima dimensi End-User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness terhadap kepuasan pengguna layanan Shopee pada TFT Creation Textile. Populasi penelitian adalah pengguna atau pelanggan TFT Creation Textile yang menggunakan platform Shopee. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling, dengan kriteria responden berusia 19–30 tahun dan pernah menggunakan atau melakukan transaksi pada toko TFT Creation Textile melalui Shopee. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, sedangkan data pendukung diperoleh melalui observasi dan studi pustaka. Instrumen

penelitian disusun berdasarkan lima dimensi EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Pengujian instrumen dilakukan melalui uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan kriteria nilai > 0,70. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics yang meliputi analisis deskriptif, uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, analisis regresi linier berganda, uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F) dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Selanjutnya, tingkat kepuasan pengguna dianalisis berdasarkan persentase skor pada masing-masing dimensi EUCS untuk mengetahui kategori kepuasan pengguna terhadap layanan Shopee TFT Creation Textile.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada konsumen yang pernah mengunjungi atau berbelanja di toko Shopee TFT Creation Textile. Dari 126 kuesioner yang terkumpul, setelah dilakukan screening diperoleh 122 responden valid yang memenuhi kriteria penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan berdasarkan jenis kelamin dan usia.

Tabel 1. Hasil Screening Data Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Total kuesioner masuk	126	100,00
Data tidak memenuhi kriteria	4	3,20
Responden valid	122	96,80

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 1, dari 126 kuesioner yang masuk terdapat 4 responden (3,20%) yang tidak memenuhi kriteria karena tidak pernah mengunjungi atau berbelanja di toko Shopee TFT Creation Textile. Setelah dilakukan screening, diperoleh 122 responden (96,80%) yang dinyatakan valid dan digunakan dalam analisis penelitian.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	66	54,10
Perempuan	56	45,90
Total	122	100,00

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 2, responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 66 orang (54,10%), sedangkan perempuan sebanyak 56 orang (45,90%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin relatif seimbang. Dengan demikian, data penelitian diperoleh dari responden laki-laki maupun perempuan yang memiliki pengalaman dalam berinteraksi dengan toko Shopee TFT Creation Textile.

Hasil Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas sehingga layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen

Dimensi EUCS	Jumlah Item	*r* tabel	Keterangan
Content	2	0,149	Valid
Accuracy	2	0,149	Valid
Format	2	0,149	Valid
Ease of Use	2	0,149	Valid
Timeliness	2	0,149	Valid
Total	10	0,149	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, seluruh item pernyataan pada lima dimensi End-User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness, memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel sebesar 0,149. Seluruh 10 butir pernyataan dinyatakan valid, dengan nilai korelasi tertinggi terdapat pada indikator Accuracy sebesar 0,764. Dengan demikian, seluruh item pernyataan layak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna toko Shopee TFT Creation Textile.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
EUCS	10	0,799	> 0,70	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, instrumen EUCS yang terdiri dari 10 butir pernyataan memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,799, lebih besar dari 0,70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan reliabel dan layak digunakan pada tahap analisis berikutnya.

Hasil Evaluasi dengan Metode EUCS

Evaluasi tingkat kepuasan pengguna dilakukan menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Penilaian dilakukan terhadap 122 responden valid menggunakan 10 butir pernyataan dengan skala Likert 1–5. Skor maksimal ideal untuk masing-masing dimensi adalah 1.220 poin.

Tabel 4. Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode EUCS

Dimensi EUCS	Skor Aktual	Skor Maksimal	Persentase	Kategori
Content	820	1.220	67,21%	Cukup Baik
Accuracy	887	1.220	72,70%	Puas

Format	921	1.220	75,49%	Puas
Ease of Use	947	1.220	77,62%	Puas
Timeliness	963	1.220	78,93%	Puas
Total	4.538	6.100	74,39%	Puas

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4, dimensi Content memperoleh skor terendah sebesar 820 poin (67,21%), sedangkan dimensi Timeliness memperoleh skor tertinggi sebesar 963 poin (78,93%). Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna paling tinggi terdapat pada aspek ketepatan waktu pelayanan, sedangkan aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah kelengkapan informasi produk.

Dimensi Content

Dimensi Content memperoleh skor 820 poin dengan persentase 67,21%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa informasi yang tersedia pada produk TFT Creation Textile dinilai cukup baik oleh responden, tetapi masih terdapat ruang untuk peningkatan. Informasi produk kain perlu disajikan secara lebih lengkap dan spesifik, terutama mengenai gramasi (GSM), jenis knitting, karakteristik bahan, tingkat kelenturan, serta sifat jatuh kain (drape). Peningkatan kelengkapan informasi tersebut dapat membantu konsumen memahami karakteristik produk sebelum melakukan pembelian.

Dimensi Accuracy

Dimensi Accuracy memperoleh skor 887 poin atau sebesar 72,70%. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan toko dinilai cukup akurat oleh responden. Ketepatan informasi produk menjadi penting dalam pembelian kain secara daring karena konsumen tidak dapat melihat dan menyentuh produk secara langsung. Oleh karena itu, konsistensi antara informasi pada katalog dengan kondisi produk sebenarnya perlu dipertahankan, termasuk kesesuaian warna, karakteristik bahan, dan informasi varian produk.

Dimensi Format

Dimensi Format memperoleh skor 921 poin dengan persentase 75,49%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tampilan informasi dan penyajian produk pada toko Shopee TFT Creation Textile telah dinilai baik oleh responden. Foto produk yang jelas, tata letak katalog yang rapi, serta penyajian visual yang menarik membantu konsumen memahami produk secara lebih mudah. Tampilan visual yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk yang ditawarkan.

Dimensi Ease of Use

Dimensi Ease of Use memperoleh skor 947 poin atau sebesar 77,62%. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup mudah dalam melakukan pencarian produk, memilih varian, serta menggunakan fitur

yang tersedia pada toko. Kemudahan navigasi tersebut memberikan pengalaman berbelanja yang lebih praktis dan mengurangi hambatan pengguna dalam menemukan produk yang dibutuhkan.

Dimensi Timeliness

Dimensi Timeliness memperoleh skor tertinggi, yaitu 963 poin dengan persentase 78,93%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna memberikan penilaian paling positif terhadap ketepatan waktu pelayanan toko. Respons terhadap pertanyaan melalui chat, pemberian informasi, serta pembaruan proses pesanan dinilai telah berjalan dengan baik. Kecepatan pelayanan menjadi salah satu kekuatan utama TFT Creation Textile dalam memberikan pengalaman berbelanja kepada konsumen.

Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pengguna

Secara keseluruhan, jumlah skor dari kelima dimensi EUCS adalah 4.538 poin dari skor maksimal 6.100 poin. Persentase kepuasan pengguna dihitung sebagai berikut: Persentase Kepuasan EUCS = (4.538 / 6.100) × 100% = 74,39%

Berdasarkan hasil tersebut, tingkat kepuasan pengguna terhadap toko Shopee TFT Creation Textile sebesar 74,39% dan termasuk dalam kategori “Puas” atau “Baik”. Dimensi Timeliness menjadi aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi, sedangkan Content menjadi aspek dengan nilai terendah sehingga perlu menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas informasi produk.

PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap toko Shopee TFT Creation Textile berdasarkan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) memperoleh nilai sebesar 74,39% dan termasuk dalam kategori Puas atau Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna merasa puas terhadap kualitas layanan digital yang diberikan oleh toko. Penilaian dilakukan melalui lima dimensi EUCS, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Dari kelima dimensi tersebut, Timeliness memperoleh nilai tertinggi sebesar 78,93%, sedangkan Content memperoleh nilai terendah sebesar 67,21%.

Tingkat Kepuasan pada Dimensi Content

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Content memperoleh skor sebesar 820 poin dengan persentase kepuasan sebesar 67,21%. Nilai tersebut merupakan yang terendah dibandingkan dengan dimensi EUCS lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna masih membutuhkan informasi produk yang lebih lengkap dan jelas pada toko Shopee TFT Creation Textile. Informasi yang tersedia dinilai cukup membantu konsumen dalam memahami karakteristik produk, tetapi masih terdapat ruang untuk meningkatkan kelengkapan deskripsi produk.

Kondisi tersebut menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh pihak toko karena konsumen melakukan pembelian secara daring sehingga tidak dapat melihat dan merasakan bahan secara langsung. Oleh karena itu, informasi mengenai karakteristik dan spesifikasi kain perlu disajikan secara lebih rinci dan mudah dipahami. Peningkatan informasi tersebut diharapkan dapat membantu konsumen dalam menentukan produk yang sesuai dengan kebutuhannya serta meningkatkan kepuasan pengguna pada dimensi Content.

Tingkat Kepuasan pada Dimensi Accuracy

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Accuracy memperoleh skor sebesar 887 poin dengan persentase sebesar 72,70%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna menilai ketepatan informasi yang diberikan oleh toko Shopee TFT Creation Textile sudah cukup baik. Ketepatan informasi menjadi bagian penting dalam transaksi daring karena informasi yang tersedia digunakan konsumen sebagai dasar dalam memahami dan menilai produk sebelum melakukan pembelian.

Meskipun memperoleh hasil yang cukup baik, ketepatan informasi tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Informasi mengenai produk harus disajikan secara sesuai dengan kondisi produk sebenarnya agar tidak menimbulkan perbedaan persepsi antara informasi yang diterima konsumen dengan produk yang diperoleh. Dengan demikian, peningkatan ketepatan informasi dapat mendukung pengalaman dan kepuasan pengguna dalam melakukan pembelian melalui toko Shopee TFT Creation Textile.

Tingkat Kepuasan pada Dimensi Format

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Format memperoleh skor sebesar 921 poin dengan persentase sebesar 75,49%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap bentuk penyajian informasi dan tampilan produk pada toko Shopee TFT Creation Textile. Tampilan yang rapi dan menarik dapat membantu pengguna dalam memahami informasi serta memberikan kenyamanan ketika melihat katalog produk.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa penyajian visual pada toko telah menjadi salah satu aspek yang mendukung kepuasan pengguna. Oleh karena itu, kualitas tampilan produk perlu dipertahankan dengan menyajikan foto, informasi, dan tata letak katalog secara jelas dan konsisten. Penyajian yang baik dapat membantu konsumen memperoleh gambaran produk dengan lebih mudah sebelum melakukan pembelian.

Tingkat Kepuasan pada Dimensi Ease of Use

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Ease of Use memperoleh skor sebesar 947 poin dengan persentase sebesar 77,62%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap kemudahan penggunaan dan navigasi pada toko Shopee TFT Creation Textile. Kemudahan dalam menemukan produk, memilih variasi, memperoleh informasi, dan melakukan proses transaksi menjadi bagian yang mendukung kenyamanan pengguna.

Tingginya nilai pada dimensi Ease of Use menunjukkan bahwa pengguna dapat menjalankan aktivitas pembelian dengan relatif mudah tanpa mengalami hambatan yang berarti. Kemudahan tersebut perlu dipertahankan karena pengalaman penggunaan yang sederhana dan tidak rumit dapat membantu pengguna menyelesaikan proses pencarian hingga pembelian produk dengan lebih efisien.

Tingkat Kepuasan pada Dimensi Timeliness

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Timeliness memperoleh skor tertinggi, yaitu sebesar 963 poin dengan persentase sebesar 78,93%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna memberikan penilaian paling positif terhadap aspek ketepatan waktu pelayanan pada toko Shopee TFT Creation Textile. Kecepatan dalam memberikan respons dan memperbarui informasi pelayanan menjadi salah satu aspek yang paling mendukung kepuasan pengguna.

Tingginya nilai Timeliness menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna dalam aspek kecepatan. Kondisi tersebut menjadi salah satu kekuatan utama toko yang perlu dipertahankan. Pelayanan yang responsif dapat memberikan rasa nyaman dan kepastian kepada konsumen selama melakukan transaksi secara daring.

Tingkat Kepuasan Pengguna Secara Keseluruhan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna toko Shopee TFT Creation Textile berdasarkan metode EUCS memperoleh nilai 74,39% dan termasuk dalam kategori Puas/Baik. Nilai tersebut diperoleh dari total skor aktual sebesar 4.538 poin dibandingkan dengan skor maksimal sebesar 6.100 poin. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital toko secara umum telah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna.

Dimensi Timeliness menjadi aspek dengan nilai tertinggi sebesar 78,93%, diikuti Ease of Use sebesar 77,62%, Format sebesar 75,49%, dan Accuracy sebesar 72,70%. Sementara itu, Content memperoleh nilai terendah sebesar 67,21%. Dengan demikian, kekuatan utama toko terletak pada ketepatan waktu pelayanan dan kemudahan penggunaan, sedangkan aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah kelengkapan informasi produk.

Berdasarkan hasil tersebut, pihak Shopee TFT Creation Textile perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah memperoleh penilaian tinggi serta meningkatkan kelengkapan deskripsi produk. Informasi mengenai spesifikasi kain, seperti karakteristik bahan, gramasi, tingkat kelenturan, dan sifat jatuh kain, dapat disajikan secara lebih jelas dan mudah dipahami. Perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan memberikan pengalaman berbelanja yang lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna toko TFT Creation Textile pada aplikasi Shopee dengan menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS), dapat disimpulkan

bahwa tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan memperoleh persentase sebesar 74,39% dan termasuk dalam kategori Puas/Baik. Dimensi dengan nilai tertinggi adalah Timeliness sebesar 78,93%, diikuti Ease of Use sebesar 77,62%, Format sebesar 75,49%, dan Accuracy sebesar 72,70%. Sementara itu, dimensi Content memperoleh nilai terendah sebesar 67,21%, sehingga menjadi aspek yang masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam kelengkapan dan kejelasan informasi produk. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digital TFT Creation Textile telah memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna, dengan aspek ketepatan waktu pelayanan dan kemudahan penggunaan sebagai keunggulan utama.

DAFTAR PUSTAKA

Ferdiyanto, Y. A., & Risyani, S. (2026). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Aplikasi myBCA dengan Metode EUCS. 05(01), 24–35.

Michael, Richi, M., Gunawan, J., & Pratama, D. (2025). Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi ChatGPT dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Journal Of Social Science Research, 5(3), 7662–7679. https://doi.org/10.23960/jitet.v12i2.4133

Nilasari, D., Adiyanto, & Jainuri. (2024). ANALISA PERBANDINGAN USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI SHOPEE & TOKOPEDIA MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN METODE HEURISTIC. 12(2), 8–17.

Nopitasari, & Suyatno. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. Jeisbi, 4(3), 1–12.

Putra, F. A. A., Waluyo, B., Faturohman, R., Purwoprasetyo, W. D., & Setiawan, I. (2025). Analisis Usability Testing Menggunakan Metode System Usability Scale terhadap Kepuasan Pengguna Website Kemahasiswaan Universitas Amikom Purwokerto. Uranus : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro, Sains Dan Informatika, 3(1), 121–130. https://doi.org/10.61132/uranus.v3i1.673

Sakina, E. P., Depriwana Rahmi, Annisah Kurniati, & Suci Yuniati. (2024). Distribusi Binomial: Analisis Kepuasan Generasi Z Dengan Layanan E-Commerce Shopee. Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan, 3(4), 383–392. https://doi.org/10.55826/jtmit.v3i4.486

Salshabila, A., Amir, A., Noerjoedianto, D., Guspianto, G., & Mekarisce, A. A. (2025).

Kepuasan Tenaga Kesehatan dalam Penggunaan Aplikasi E-Puskesmas dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Siulak Mukai. PubHealth Jurnal Kesehatan Masyarakat, 3(4), 55–65. https://doi.org/10.56211/pubhealth.v3i4.798

Shofiurrochman, M. M., & Budiarti, E. (2025). PERAN KUALITAS PRODUK, KUALITAS INFORMASI DAN ULASAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PARFUM MEREK MINISO DI MARKETPLACE ONLINE.

Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi, 2(5), 676–686.

Tania, M., Ishaq, A., & Firdaus, M. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi Shopee Menggunakan Metode EUCS. Jurnal Komputer Antartika, 2(3), 112–117. https://doi.org/10.70052/jka.v2i3.503

Utami, M. P., Guntara, R. G., & Purwaamijaya, B. M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi By.U Menggunakan Metode EUCS dan IPA. Jurnal Informatika Dan Teknologi Pendidikan, 4(2), 47–59. https://doi.org/10.59395/jitp.v4i2.89

Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat. Informatics and Digital Expert (INDEX), 4(2), 53–60. https://doi.org/10.36423/index.v4i2.1110.