

DAFTAR ISI

LEMBAR ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR ISTILAH	xix
BAB I PENDAHULUAN	20
1.1 Latar Belakang	20
1.2 Rumusan Masalah	25
1.3 Tujuan Tugas Akhir	25
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	26
1.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir.....	26
1.6 Sistematika Laporan.....	27
BAB II LANDASAN TEORI	29
2.1 Literatur.....	29
2.1.1 Analisis Kepuasan Pengguna <i>Live Shopping</i> Aplikasi Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) dan <i>Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, and Service</i> (PIECES).....	29
2.1.2 Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i>	30
2.1.3 Analisis kepuasan Pengguna <i>Information System</i> DJP Online Dengan Metode EUCS di Telkomsigma.	31
2.1.4 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Tierra Menggunakan Metode PIECES Framwork.....	31

2.1.5 Analisis Kualitas Pengguna Aplikasi My Telkomsel Menggunakan PIECES Framework.....	32
2.1.6 Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Tiktok Menggunakan <i>Metode End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	32
2.1.7 Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i> di Kota Palembang Dengan Metode EUCS.....	32
2.1.8 Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Peduli Lindungi Masyarakat Kota Batam Menggunakan Metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)..	33
2.1.9 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode PIECES Terhadap Aplikasi <i>E-Commerce</i> (Shopee).....	34
2.1.10 Analisis Tingkat Kepuasa Pengguna <i>Web Students</i> Universitas AMIKOM Purwokerto Menggunakan Metode EUCS.....	34
2.2 Pemiihan Metode / Kerangka Kerja.....	47
2.2.1 Metode <i>Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service</i> (PIECES).....	47
2.2.2 Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	48
2.2.3 Proses Pengumpulan Data.....	48
2.2.4 Analisis Data	48
2.2.5 Landasan Teori	49
2.2.6 PT. Czh Teknologi Inovasi	49
2.2.7 Aplikasi Kasir <i>Online</i>	51
2.2.8 Metode <i>PIECES Framework</i>	51
2.2.9 Metode <i>End User Computing</i> (EUCS).....	54
2.2.10 Data Profil Responden	59
2.2.11 Populasi	59
2.2.12 Sampel.....	59
2.3 Rumus <i>Slovin</i>	60
2.4 <i>Statistical Program for Social Science</i> (SPSS).....	60
2.4.1 Uji <i>Validitas</i>	61
2.4.2 Uji <i>Reliabilitas</i>	61
2.4.3 Uji <i>Normalitas</i>	63

2.4.4 Uji <i>Multikolinearitas</i>	63
2.4.5 Uji <i>Linearitas</i>	64
2.4.6 Uji <i>F</i>	65
2.4.7 Uji <i>T</i>	66
2.5 Alasan Pemilihan Metode	67
2.5.1 Relevansi dengan Tujuan Penelitian	67
2.5.2 Pendekatan <i>Holistik</i>	68
2.5.3 Fokus pada Pengalaman Pengguna	69
2.5.4 Data yang Dapat Diukur	69
2.5.5 Rekomendasi Perbaikan	69
BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH	71
3.1 Sistematika Penyelesaian Masalah.....	71
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	74
3.2.1 Subjek Penelitian.....	74
3.2.2 Objek penelitian	75
3.3 Alat dan Bahan Penelitian.....	75
3.3.1 Alat Penelitian	76
3.3.2 Bahan Penelitian	78
3.4 Diagram Alir Penelitian.....	79
3.4.1 Identifikasi Masalah	81
3.4.2 Studi Lapangan	81
3.4.3 Studi Literatur	81
3.4.4 Perumusan Masalah	82
3.4.5 Tujuan dan Batasan Penelitian	82
3.4.6 Penentuan Jumlah Responden.....	83
3.4.7 Penyusunan Kuesioner.....	83
3.4.8 Penyebaran <i>Kuesioner</i>	83
3.4.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	84
3.4.10 Pengolahan data	84
3.4.11 Analisis data	86

3.4.12 Kesimpulan dan Saran	88
3.4.13 Penentuan Objek Penelitian	89
3.4.14 Identifikasi Masalah	90
3.4.15 Studi Literatur	90
3.4.16 Pengumpulan Data	91
3.4.17 Observasi.....	91
3.4.18 Wawancara	92
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL	93
4.1 Pengumpulan Data dan Profil Perusahaan	93
4.1.1 Profil PT. Czh Teknologi Inovasi	94
4.2 Hasil Penelitian dan Analisis Data	96
4.2.1 Pengumpulan Data Penelitian	97
4.2.2 Hasil Penelitian dan Analisis Data PIECES.....	98
4.2.3 Hasil Penelitian dan Analisis Data EUCS.....	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	155
5.1 Kesimpulan	155
5.2 Saran.....	156
DAFTAR PUSTAKA	157
LAMPIRAN.....	161