

## Analisis Pengukuran *Usability* Menggunakan Metode *Use Questionnaire* Pada Aplikasi Shopee Indonesia

Erina Oktariana Nurazizah<sup>1</sup>, Ermatita<sup>2</sup>, Ria Astriratma<sup>3</sup>,  
S-1 Sistem Informasi / Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta  
Jalan RS. Fatmawati Pondok Labu Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12450  
erinaon@upnvj.ac.id<sup>1</sup>, ermatitaz@yahoo.com<sup>2</sup>, astriratma@upnvj.ac.id<sup>3</sup>

**Abstrak.** Shopee adalah aplikasi berbasis seluler (*mobile*) yang dapat digunakan pengguna untuk melakukan belanja dan transaksi secara *online*. Tentunya seiring dengan perkembangan aplikasi Shopee, banyak pengguna yang juga mengeluhkan mengenai kekurangan dari fitur aplikasi Shopee yang menurut pengguna belum maksimal. Untuk memastikan kepuasan pengguna tersebut, maka penulis melakukan penelitian terhadap perhitungan *usability* pada aplikasi Shopee. Dalam penelitian ini penulis memutuskan untuk menggunakan metode *USE Questionnaire* dengan menggunakan sebuah kuesioner yang terdiri dari 30 pernyataan yang telah mewakili 4 parameter *USE Questionnaire*, yaitu *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning* dan *User Satisfaction*. Dengan ini, penulis berharap aplikasi Shopee Indonesia dapat meningkatkan kualitas aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna berdasarkan analisis yang dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai pengaruh variabel *USE Questionnaire* pada kegunaan aplikasi Shopee Indonesia yaitu sebesar 61,6%.

**Kata Kunci:** *Usability*, *USE Questionnaire*, *User Satisfaction*, Shopee.

### 1 Pendahuluan

Seiring meningkatnya perkembangan teknologi, manusia tentunya juga merasa terbantu oleh perkembangan teknologi tersebut. Dengan bantuan berbagai macam teknologi yang sudah semakin canggih manusia dapat menyelesaikan kegiatan sehari-harinya dengan lebih mudah dan cepat. Pekerjaan sehari-hari juga menjadi lebih efektif dan efisien dengan terdapatnya sistem *e-commerce* yang sudah marak digunakan untuk melakukan belanja dan transaksi secara *online*. Di Indonesia tentunya sudah banyak sistem *e-commerce* yang dapat diakses dan digunakan dengan mudah, salah satu sistem *e-commerce* yang marak digunakan di Indonesia yaitu aplikasi Shopee. Shopee merupakan situs *ecommerce* yang menawarkan pengguna aplikasinya sebuah pengalaman belanja secara *online* dengan aplikasi berbasis *mobile*, tujuan utama aplikasi Shopee yaitu untuk mendukung interaksi penjual dengan pembeli.

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai *Usability* pada aplikasi Shopee [1] menyatakan bahwa capaian nilai *usability* pada aplikasi Shopee masih cenderung lebih kecil dibandingkan nilai capaian *usability* pada aplikasi *ecommerce* lainnya yang diteliti. Salah satu hal yang mempengaruhi itu dapat berupa kurangnya kepuasan pengguna, pengguna masih merasa kesulitan untuk menggunakan dan mengoperasikan aplikasi Shopee. Untuk memastikan apakah tujuan aplikasi telah tercapai dengan baik tanpa hambatan, maka penelitian ini yang bertujuan untuk melakukan pengkajian terhadap kepuasan pengguna aplikasi Shopee sangatlah penting untuk dilaksanakan. Dengan itu perusahaan dapat meneliti bagaimana interaksi pelanggan dengan aplikasi lalu dari hasil itu perusahaan dapat melakukan perkembangan aplikasi sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan pengguna dan meningkatkan kebergunaan (*Usability*) pada aplikasi Shopee.

Salah satu dari metode penghitungan *Usability* adalah *USE Questionnaire*, metode *USE Questionnaire* merupakan teknik penilaian kepuasan pengguna dalam ilmu komputer. Metode *USE Questionnaire* digunakan pada penelitian ini karena metode tersebut memiliki indikator yang sesuai dengan objek yang diteliti. Metode *USE Questionnaire* merupakan metode penelitian yang mengembangkan pertanyaan-pertanyaan umum bagi seluruh kalangan pengguna (*user*) berdasarkan 4 parameter metode *USE Questionnaire* yang telah sesuai dengan ketentuan untuk mengukur *usability* berdasarkan ISO 9241.

## 2 Tujuan Pustaka

### 2.1 Usability

Menurut [2], *usability* adalah sebuah tingkat kemampuan yang dapat digunakan sebagai antarmuka program aplikasi untuk mempermudah pengguna dalam menggunakan aplikasi. *Usability* sangatlah penting bagi kelancaran penggunaan aplikasi. Fungsi-fungsi penting *usability* pada aplikasi yaitu memudahkan pengguna, aplikasi berjalan sesuai fungsi, berdampak pada faktor kesuksesan aplikasi, menarik minat pengguna, dsb.

### 2.2 USE Questionnaire

Menurut [3], metode *USE Questionnaire* adalah suatu paket survei yang Lund ajukan. *USE Questionnaire* dianjurkan dalam pengukuran *usability* karena telah mencakup 3 pengukuran *usability* sesuai dengan ISO 9241, yaitu *efficiency*, *effectiveness* dan *satisfaction*. Pada metode *USE Questionnaire* terdapat 3 variabel dalam mengukur kepuasan pada pengguna (*user satisfaction*) yaitu variable *Usefulness*, *Ease of Use*, dan *Ease of Learning*.

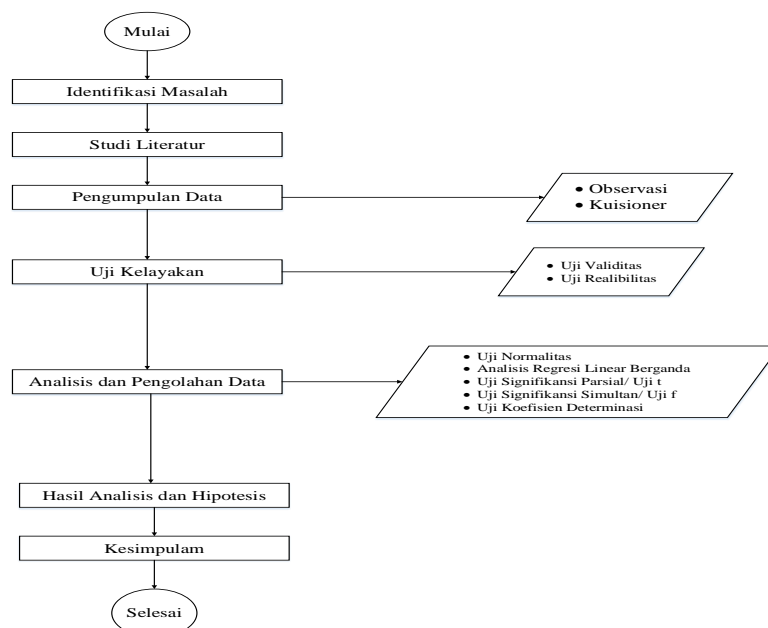
### 2.3 User Satisfaction

Menurut [4], *user satisfaction* atau kepuasan pengguna merupakan sebuah ulasan dari pengguna berupa umpan balik terhadap aplikasi setelah pengguna tersebut menggunakan aplikasi tersebut. Kepuasan terhadap pengguna merupakan sebuah prestasi pencapaian sebuah sistem informasi. Dari kumpulan umpan balik pengguna tersebut maka dapat diperoleh pengetahuan mengenai sikap para pelanggan pada aplikasi.

## 3. Metode Penelitian

### 3.1 Diagram Alir

Tahapan penelitian digambarkan melalui grafik diagram alir penelitian, dibawah ini merupakan tahapan penelitian yang diambil dalam penelitian ini.



**Gambar. 1.** Diagram alir penelitian

### 3.2 Perumusan Hipotesis

Dibawah ini merupakan tiga hipotesis yang diuji pada penelitian ini. Hipotesis berupa analisis variabel bebas metode *USE Questionnaire* dengan variabel terikat kepuasan pengguna.

**Tabel 1.** Perumusan Masalah

H1	Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kegunaan ( <i>usefulness</i> ) dengan variabel kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> ).
H2	Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kemudahan penggunaan ( <i>ease of use</i> ) dengan variabel pengguna ( <i>user satisfaction</i> ).
H3	Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kemudahan mempelajari ( <i>ease of learning</i> ) dengan variabel pengguna ( <i>user satisfaction</i> ).

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi yang dimaksud pada penelitian ini merupakan para pengguna aplikasi Shopee Indonesia yang jumlahnya tidak terhingga dan tidak jelas (tak pasti). Yang dimaksud dari populasi tak hingga yaitu populasi pengguna aplikasi Shopee Indonesia terlalu banyak jumlahnya sehingga sulit untuk dihitung.

Pada teknik pengambilan sampel, penulis memutuskan menggunakan teknik *accidental sampling*, oleh karena itu penulis telah mengambil sampel dari orang-orang yang berinteraksi dengan penulis serta menggunakan aplikasi Shopee dan memenuhi syarat-syarat yang telah penulis tentukan sehingga penulis mendapatkan *potential user* yang dapat mewakili populasi pengguna aplikasi Shopee di Indonesia.

Untuk mendapatkan *potential user* yang mewakili para pengguna aplikasi Shopee Indonesia, maka penulis telah menetapkan beberapa syarat tertentu untuk para responden berdasarkan dari data pengguna aplikasi Shopee Indonesia menurut *duniafintech.com*. Dari hasil penelitian yang telah penulis dapatkan, menurut data tersebut diperoleh 77% wanita memilih berbelanja menggunakan aplikasi Shopee dengan kisaran umur yang paling banyak menggunakan aplikasi Shopee yaitu antara 19-24 tahun dengan peresentase sebesar 72%. Oleh karena itu untuk menghindari hasil kuesioner yang tidak mewakili para pengguna Shopee Indonesia, maka penulis menetapkan bahwa responden yang dibutuhkan merupakan wanita dengan umur antara 19-24 tahun.

Untuk menentukan jumlah responden yang diperlukan, penulis telah mengambil keputusan berdasarkan saran-saran mengenai ukuran sampel menurut [5] yang menyatakan bahwa apabila pada penelitian menggunakan analisis *multivariate* disarankan untuk minimal jumlah sampel yaitu 10 kali dari jumlah variabel item yang telah diteliti. Maka dari itu jumlah minimal responden yang diperlukan pada penelitian ini yaitu sebesar 210 responden, yang didapatkan dari perhitungan jumlah variabel pernyataan dikali dengan 10.

### 3.4 Indikator Penelitian

Dibawah ini merupakan indikator penelitian metode *USE Questionnaire* yang kemudian akan diterapkan pada penelitian ini, sesuai dengan penjabaran 4 indikator metode *USE Questionnaire*.

**Tabel 2.** Indikator Penelitian  
**Kegunaan (*Usefulness*)**

X1.1	Ini menolong saya lebih efektif.
X1.2	Ini menolong saya lebih produktif.
X1.3	Ini sangat berguna.
X1.4	Ini memberi lebih banyak kontrol terhadap aktivitas dalam kegiatan keseharian saya.
X1.5	Ini membantu mencapai hal yang saya ingin capai sehingga akan lebih mudah diselesaikan.
X1.6	Ini membantu saya meminimalisir waktu dalam penggunaannya.

X1.7	Ini mencapai berbagai keperluan saya.
X1.8	Ini memenuhi semua hal yang saya inginkan.
<b>Kemudahan penggunaan (<i>Ease of Use</i>)</b>	
X2.1	Mudah untuk digunakan.
X2.2	Sederhana untuk digunakan
X2.3	Ramah pengguna ( <i>user friendly</i> )
X2.4	Ini membutuhkan langkah sesedikit mungkin dalam mencapai apa yang ingin saya lakukan.
X2.5	Fleksibel.
X2.6	Menggunakannya dengan mudah.
X2.7	Saya bisa menggunakan ini dengan tidak menggunakan instruksi tertulis.
X2.8	Saya tidak mendapati inkonsistensi ketika menggunakannya.
X2.9	Baik untuk pengguna biasa maupun pengguna reguler akan menyukainya.
X2.10	Saya dapat mengatasi kesalahan secara mudah dan cepat.
X2.11	Saya selalu sukses dalam penggunaannya setiap saat.
<b>Kemudahan mempelajari (<i>Ease of Learning</i>)</b>	
X3.1	Saya dengan mudah mempelajari cara penggunaannya.
X3.2	Saya dengan mudah mengingat cara penggunaannya.
X3.3	Ini sangat mudah dalam dipelajari dan digunakan.
X3.4	Saya dapat cepat menjadi terampil dengan dalam menggunakan ini.
<b>Kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)</b>	
Y4.1	Saya merasa suka dengan ini.
Y4.2	Saya ingin menyarankan ini kepada teman-teman.
Y4.3	Saya merasa Ini sangat menyenangkan ketika digunakan.
Y4.4	Ini berjalan seperti yang diharapkan.
Y4.5	Ini sangat mengagumkan.
Y4.6	Saya merasa bahwa saya harus mempunyai ini.
Y4.7	Ini sangat nyaman ketika digunakan.

### 3.5 Kuesioner

Tabel 3 merupakan kuesioner yang telah penulis susun berdasarkan indikator penelitian metode *USE Questionnaire*. Sebelum membentuk pertanyaan dari masing-masing indikator, penulis menyeleksi indikator-indikator penelitian. Indikator yang penulis rasa kurang sesuai dengan kebutuhan data maka telah dihapus.

**Tabel 3.** Kuesioner

Kegunaan ( <i>Usefulness</i> )		
X1.1	Ini menolong saya lebih efektif.	Dengan menggunakan aplikasi Shopee, saya merasa kegiatan keseharian saya menjadi lebih efektif.
X1.2	Ini menolong saya lebih produktif.	Dengan menggunakan aplikasi Shopee, saya dapat menghemat waktu dalam menyelesaikan kebutuhan keseharian saya sehingga dapat produktif dalam melakukan kegiatan keseharian saya lainnya.
X1.3	Ini sangat berguna.	Dengan menggunakan aplikasi Shopee pekerjaan keseharian saya dapat selesai dengan lebih cepat.

X1.5	Ini membantu mencapai hal yang saya ingin capai sehingga akan lebih mudah diselesaikan.	Dengan menggunakan aplikasi shopee saya tidak membutuhkan waktu yang banyak untuk menyelesaikan kebutuhan keseharian saya.
X1.6	Ini membantu saya meminimalisir waktu dalam penggunaannya.	Dengan menggunakan aplikasi Shopee saya dapat menghemat waktu dalam menjalankan kegiatan keseharian saya.
X1.7	Ini mencapai berbagai keperluan saya.	Aplikasi Shopee membantu saya dalam mencapai kebutuhan saya.
Kemudahan penggunaan ( <i>Ease of Use</i> )		
X2.1	Mudah untuk digunakan.	Aplikasi Shopee mudah untuk digunakan.
X2.3	Ramah pengguna ( <i>user friendly</i> )	Aplikasi Shopee mudah untuk diakses tanpa kendala apapun.
X2.4	Ini membutuhkan langkah sesedikit mungkin dalam mencapai apa yang ingin saya lakukan.	Dibandingkan aplikasi ecommerce sejenis lainnya, aplikasi Shopee cenderung lebih mudah digunakan untuk melakukan transaksi jual-beli.
X2.7	Saya bisa menggunakan ini dengan tidak menggunakan instruksi tertulis.	Saya dapat menggunakan aplikasi Shopee dengan mudah tanpa perlu instruksi tertentu.
X2.10	Saya dapat mengatasi kesalahan secara mudah dan cepat.	Jika terjadi kesalahan atau error pada aplikasi, saya dapat mengatasinya dengan mudah.
X2.11	Saya selalu sukses dalam penggunaannya setiap saat.	Saat melakukan transaksi jual-beli, transaksi selalu berhasil tanpa hambatan.
Kemudahan mempelajari ( <i>Ease of Learning</i> )		
X3.1	Saya dengan mudah mempelajari cara penggunaannya.	Aplikasi Shopee mudah dipahami sehingga memudahkan saya dalam menggunakannya.
X3.2	Saya dengan mudah mengingat cara penggunaannya.	Saya dapat memahami dan mengingat cara penggunaan aplikasi Shopee dengan sangat mudah.
X3.3	Ini sangat mudah dalam dipelajari dan digunakan.	Aplikasi Shopee sangat mudah untuk dipelajari dan digunakan.
Kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> )		
Y4.1	Saya merasa suka dengan ini.	Saya merasa puas dengan seluruh fitur yang tersedia pada aplikasi Shopee.
Y4.2	Saya ingin menyarankan ini kepada teman-teman.	Saya menyarankan orang-orang terdekat saya untuk menggunakan aplikasi Shopee.
Y4.4	Ini berjalan seperti yang diharapkan.	Fitur-fitur pada aplikasi Shopee bekerja dan berjalan sesuai dengan yang saya harapkan.

Y4.5	Ini sangat mengagumkan.	Saya merasa puas terhadap tampilan dan layanan pada aplikasi Shopee.
Y4.6	Saya merasa bahwa saya harus mempunyai ini.	Aplikasi Shopee merupakan aplikasi yang harus saya miliki pada handphone saya.
Y4.7	Ini sangat nyaman ketika digunakan.	Aplikasi Shopee nyaman untuk digunakan.

## 4. Pembahasan

### 4.1 Uji Validitas

Tabel 4 merupakan analisis *Bivariate Pearson* yang telah dilakukan dengan aplikasi SPSS. *item* dapat dikatakan valid apabila diperoleh nilai koefisien antara *item* (*Pearson Correlation*)  $\geq 0,3$  [6] ataupun apabila diperoleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari pada nilai  $\alpha$  yaitu 0,05.

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas

Indikator	<i>Pearson Correlation</i>
<i>Usefulness</i>	
X1.1	0,573
X1.2	0,566
X1.3	0,525
X1.5	0,598
X1.6	0,584
X1.7	0,576
<i>Ease of Use</i>	
Indikator	<i>Pearson Correlation</i>
X2.1	0,647
X2.3	0,618
X2.4	0,681
X2.7	0,544
X2.10	0,541
X2.11	0,555
<i>Ease of Learning</i>	
X3.1	0,633
X3.2	0,657
X3.3	0,691
<i>User Satisfaction</i>	
Y4.1	0,730
Y4.2	0,662
Y4.4	0,746
Y4.5	0,711
Y4.6	0,670
Y4.7	0,801

Dari hasil tersebut diperoleh seluruh *item* memiliki *Bivariate Pearson*  $\geq 0,3$  dan juga diperoleh seluruh *item* memiliki nilai sig. sebesar nol, yang berarti seluruh *item* dapat dinyatakan valid.

#### 4.2 Uji Reliabilitas

Tabel 5 merupakan analisis pengujian *Cronbach Alpha* yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS. Instrumen yang digunakan pada penelitian dikatakan reliabel apabila diperoleh nilai nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,6$  [7].

**Tabel 5.** Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,922	21

Dari hasil perhitungan yang diperoleh, nilai *Cronbach Alpha* yaitu sebesar 0,92, yang berarti  $\geq 0,6$  sehingga dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan pada penelitian sudah sangat andal dan reliabel.

#### 4.3 Uji Normalitas

Tabel 6 merupakan analisis pengujian *Kolmogorov Smirnov* yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS. Data dapat dikatakan terdistribusi secara normal apabila diperoleh nilai sebesar  $\geq 0,05$  [8].

**Tabel 6.** Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	
<i>Monte Carlo. Sig. (2-tailed)</i>	0,178

Dari hasil tersebut diperoleh nilai signifikansi *Monte Carlo. Sig. (2-tailed)* yaitu sebesar 0,178, yang berarti nilai tersebut  $\geq 0,05$ , sehingga dapat dikatakan data telah terdistribusi secara normal sesuai dengan ketentuan dalam asumsi syarat normalitas.

#### 4.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7 merupakan analisis pengujian koefisien regresi yang telah dilakukan dengan aplikasi SPSS.

**Tabel 7.** Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>
	<b>B</b>
<i>Constant</i>	-2,049
<i>Usefulness (X1)</i>	0,249
<i>Ease of Use (X2)</i>	0,574
<i>Ease of Learning (X3)</i>	0,498

Berikut bentuk persamaan regresi yang diperoleh dari hasil tersebut:

$$Y = -2,049 + 0,249 X_1 + 0,574 X_2 + 0,498 X_3$$

Dibawah ini merupakan interpretasi dari bentuk persamaan tersebut:

1. Koefisien regresi yang diperoleh untuk variabel *Usefulness* (X1) memiliki nilai positif sebesar 0,249, maka variabel tersebut dapat dinyatakan berpengaruh secara positif terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna).
2. Koefisien regresi yang diperoleh untuk variabel *Ease of Use* (X2) memiliki nilai positif sebesar 0,574, maka variabel tersebut dapat dinyatakan berpengaruh secara positif terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna).
3. Koefisien regresi yang diperoleh untuk variabel *Ease of Learning* (X3) memiliki nilai positif sebesar 0,498, maka variabel tersebut dapat dinyatakan berpengaruh secara positif terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna).

#### 4.5 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Tabel 8 merupakan analisis pengujian variabel bebas secara segmental yang telah dengan menggunakan aplikasi SPSS. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai dari t hitung dengan nilai t tabel, dengan melihat apakah nilai t hitung yang diperoleh > t tabel serta melihat apakah nilai signifikansi yang diperoleh berupa  $\leq 0,05$  [7].

**Tabel 8.** Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Model	t	Sig.
<i>Usefulness</i> (X1)	7,781	0,000
<i>Ease of Use</i> (X2)	11,147	0,000
<i>Ease of Learning</i> (X3)	4,931	0,000

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka diperoleh nilai berupa seluruh variabel bebas metode *USE Questionnaire* memiliki nilai sig. sebesar nol dan nilai t hitung seluruh variabel bebas metode *USE Questionnaire* lebih besar daripada nilai t tabel yaitu 1,648. Maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan/nyata pada variabel bebas penelitian terhadap variabel terikat penelitian yaitu kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

#### 4.6 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Tabel 9 menunjukkan hasil analisis pengujian *anova* yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai dari f hitung dengan nilai f tabel, dengan melihat apakah nilai f hitung yang diperoleh > f tabel serta melihat apakah nilai signifikansi yang diperoleh berupa  $\leq 0,05$  [7].

**Tabel 9.** Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

<i>Anova</i>		
Model	F	Sig.
1	206,631	0,000

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka diperoleh nilai sig. sebesar nol dan nilai f hitung sebesar 206,631 yang berarti nilai tersebut lebih besar daripada nilai f tabel yaitu 2,62. Maka dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel bebas pada metode *USE Questionnaire* secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel terikat kepuasan pengguna aplikasi Shopee.

#### 4.7 Koefisien Determinasi (R2 Square)

Tabel 10 merupakan analisis pengujian *R2 Square* yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.



**Tabel 10.** Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R<sup>2</sup> Square*)

Model	<i>R Square</i>
1	0,616

Dari hasil perhitungan tersebut maka didapatkan nilai *R Square* berupa 0,616 yang kemudian dijadikan bentuk persentase sebesar 61,6%. Dari hasil pada Tabel 27, dapat diambil kesimpulan berupa variabel bebas metode *USE Questionnaire* memiliki pengaruh yang tinggi atau kuat, yaitu sebesar 61,6% pada variabel terikat *User Satisfaction* sedangkan selisih persentase lainnya sebesar 38,4% dipengaruhi dari variabel diluar variabel regresi ini.

#### 4.8 Analisis dan Hasil Penelitian

Pada variabel bebas *Usefulness* diperoleh nilai sig. sebesar nol, yang berarti nilai tersebut  $\leq 0,05$  yang merupakan nilai  $\alpha$  atau tingkat kesalahan pada penelitian ini. Serta diperoleh hasil t hitung yaitu 7,781 yang berarti nilai tersebut  $\geq t$  tabel yaitu 1,648, maka dapat diambil keputusan bahwa hipotesis 1 (H1) diterima. Pada variabel bebas *Ease of Use* diperoleh nilai sig. sebesar nol, yang berarti nilai tersebut  $\leq 0,05$  yang merupakan nilai  $\alpha$  atau tingkat kesalahan pada penelitian ini. Serta diperoleh hasil t hitung yaitu 11,147 yang berarti nilai tersebut  $\geq t$  tabel yaitu 1,648, maka dapat diambil keputusan bahwa hipotesis 2 (H2) diterima. Pada variabel bebas *Ease of Learning* diperoleh nilai sig. sebesar nol, yang berarti nilai tersebut  $\leq 0,05$  yang merupakan nilai  $\alpha$  atau tingkat kesalahan pada penelitian ini. Serta diperoleh hasil t hitung yaitu 4,931 yang berarti nilai tersebut  $\geq t$  tabel yaitu 1,648, maka dapat diambil keputusan bahwa hipotesis 3 (H3) diterima.

### 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian maka dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh variabel bebas metode *USE Questionnaire* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat yaitu variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), apabila variabel bebas metode *USE Questionnaire* ditingkatkan maka akan meningkat juga kepuasan pengguna terhadap aplikasi Shopee. Semakin besar kepuasan pengguna pada aplikasi maka tingkat kebergunaan (*Usability*) aplikasi juga akan meningkat.

Berikut ini merupakan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan variabel-variabel *Usability* berdasarkan metode *USE Questionnaire*:

1. Aplikasi Shopee untuk menambahkan fitur-fitur menarik yang akan membuat pengguna aplikasi Shopee merasa terbantu dan terhibur, seperti fitur *ShopeeGames*. Fitur tersebut dapat terus dikembangkan dan diberi *update* secara berkala sehingga pengguna tidak merasa bosan. Fitur-fitur baru menarik lainnya juga dapat ditambahkan dengan seiring berjalannya waktu.
2. Meningkatkan keamanan aplikasi Shopee serta melakukan pemantauan pada aplikasi untuk menghindari dan sigap dalam mengatasi *bug* atau *error* dalam penggunaan aplikasi.
3. Aplikasi Shopee menghindari perubahan tampilan secara besar-besaran untuk menghindari kebingungan pengguna karena harus mempelajari kembali tampilan yang baru.
4. Mempertimbangkan *feedback* yang diberikan oleh *user*.

### Referensi

- [1] Fauzi, N., Az-Zahra, H.M dan Kharisma, A.P. 2019. "Analisis *Usability* Aplikasi Perangkat Bergerak Jual Beli *Online* dengan Model *People At The Center of Mobile Application Development* (PACMAD) (Studi Kasus: Tokopedia, Bukalapak dan Shopee)". *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, Vol. 3(3), 2742-2557.
- [2] Presman, R. S., 2012. *Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktisi Edisi 7*. Yogyakarta: Andi.
- [3] Hadit, K.R., Az-Zahra, H.M. dan Fanani, L. 2018." Analisis Dan Perbaikan *Usability* Aplikasi Mobile Kai Access Dengan Metode *Usability Testing* Dan *Use Questionnaire*". *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, Vol. 2(9), 2742-2750.
- [4] Machmud, R. 2018. *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus Pada T3-Online)*. Gorontalo: Ideas Publishing.

- [5] Roscoe. 1982. *Research Methods For Business*. New York: Mc Graw Hill.
- [6] Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian, Pendidikan, Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [7] Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- [8] Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.