

ABSTRAK

Shopee merupakan platform berbelanja online yang mudah, aman dan cepat bagi pelanggan melalui dukungan pembayaran dan logistik yang kuat. Model teori yang digunakan yaitu metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Readiness Acceptance Model* (TRAM) dengan pengumpulan data kuesioner yang diberikan kepada responden pengguna Shopee. Variabel *intention to use* pada model TRAM digunakan sebagai penghubung dari dua model yang digunakan pada penelitian ini. Responden yang digunakan sebanyak 100 responden yang merupakan pengguna aktif Shopee. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner secara online melalui *google form*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dan pengolahan data menggunakan *software SmartPLS 3*. Hasil dari penelitian ini menyatakan jika terdapat 9 hipotesis yang positif dan 8 hipotesis yang negatif. Hasil temuan dari penelitian ini yaitu niat pengguna (*Intention to Use*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dalam penggunaan aplikasi Shopee, yang dapat diartikan bahwa pengguna merasa puas dan menerima aplikasi Shopee sebagai sistem informasi yang dapat membantu pengguna Shopee dalam kegiatan berbelanja atau menjual barang secara online. Dari penelitian ini juga didapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Shopee yaitu niat pengguna (*Intention to Use*), persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*), optimis (*Optimism*), inovasi (*Innovativeness*), tidak nyaman (*Discomfort*), dan ketidakamanan (*Insecurity*).

Kata kunci : Aplikasi Shopee, kepuasan pengguna, *End User Computing Satisfaction*, *Technology Readiness Acceptance Model*.

ABSTRACT

Shopee is an online shopping platform that is easy, safe and fast for customers through strong payment and logistics support. The theoretical model used is the End User Computing Satisfaction (EUCS) method and the Technology Readiness Acceptance Model (TRAM) by collecting questionnaire data given to respondents. Shopee users. The intention to use variable in the TRAM model is used as a link between the two models used in this study. The respondents used were 100 respondents who were active Shopee users. Data collection was carried out by distributing questionnaires online via the Google form. Data analysis in This study uses the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method and data processing uses SmartPLS 3 software. The results of this study state that there are 9 positive hypotheses and 8 negative hypotheses. The findings from this study are user intention (Intention to Use) has a positive effect on user satisfaction (User Satisfaction) in using the Shopee application, which can be interpreted that users are satisfied and accept the Shopee application as an information system that can help Shopee users in shopping activities or selling goods online. From this study also obtained factors that influence user acceptance of the Shopee application, namely user intention (Intention to Use), perceived ease (Perceived Ease of Use), optimism (Optimism), innovation (Innovativeness), discomfort (Discomfort), and insecurity (Insecurity).

Keywords: *Shopee application, user satisfaction, End User Computing Satisfaction, Technology Readiness Acceptance Model.*