

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Book UMM Press Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction

Muhammad Figo Almadany^{*1}, Ilyas Nuryasin², Wildan Suharso³

Universitas Muhammadiyah Malang

muhammadfigo20@webmail.umm.ac.id^{*1}, iyas@umm.ac.id², wsuharso@umm.ac.id³

Abstrak

Pada era revolusi industri 4.0 ilmu pengetahuan serta teknologi berkembang pesat. Sekarang kita masuk pada era society 5.0 yang Dimana keduanya memiliki pengaruh pad hidup masyarakat. Masuk pada era society 5.0 ditandai tingginya daya saing diseluruh sektor yang bersentuhan langsung dengan keperluan Masyarakat. Salah satu institusi Pendidikan yang memanfaatkan adanya website yakni Universitas Muhammadiyah Malang. Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) Kembali menghadirkan inovasi terbaru dalam bidang pendidikan. E-Book UMM Press merupakan sebuah aplikasi perpustakaan berbasis mobile yang telah diunduh lebih dari 5 ribu pengguna lebih, namun masih terdapat kelemahan pada aplikasi. Oleh karena itu penulis memutuskan melakukan penelitian kepuasan pengguna aplikasi e-book umm press guna mengetahui presepsi kepuasan pengguna aplikasi e-book umm press dan melakukan rekomendasi perbaikan. Penelitian ini menggunakan metode End User Computing Satisfaction dengan desain campuran (mixed method) yang terdiri dari dua pendekatan yaitu kualitatif dan kuantitatif. Setelah dilakukan analisis penulis mendapatkan hasil kepuasan pengguna dari aplikasi E-Book Umm Press memiliki kategori baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya variabel Format yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi E-Book Umm Press dengan nilai 0,003, artinya dapat ditingkatkan lagi desain tampilan system agar lebih jelas, memastikan system bekerja sesuai dengan standar yang ditentukan, dan menampilkan input dan output system sesuai dengan perintah. Dengan dilakukan nya penelitian ini diharapkan dapat mengetahui apa saja yang menjadi permasalahan pengguna pada saat menggunakan system dan dapat mengetahui solusi apa yang harus diberikan untuk hal tersebut agar bisa megurangi permasalahan yang terjadi.

Kata Kunci: EUCS, Analisis, Aplikasi E-Book, UMM Press, Kepuasan Pengguna

Abstract

In the era of industrial revolution 4.0, science and technology are developing rapidly. Now we have entered the era of society 5.0, where both have an influence on people's lives. Entering the era of society 5.0 is marked by high competitiveness in all sectors that are in direct contact with the needs of society. One of the educational institutions that utilizes a website is the University of Muhammadiyah Malang. University of Muhammadiyah Malang (UMM) is again presenting the latest innovations in the field of education. UMM Press E-Book is a mobile-based library application which has been downloaded by more than 5 thousand users, but there are still weaknesses in the application. Therefore, the author decided to conduct research on user satisfaction of the UMM Press e-book application to determine the perception of satisfaction of users of the UMM Press e-book application and make recommendations for improvement. This research uses the End User Computing Satisfaction method with a mixed design (mixed method) which consists of two approaches, namely qualitative and quantitative. After carrying out the analysis, the author finds that user satisfaction results from the Umm Press E-Book application are in the good category. The results of the research show that only the Format variable has an influence on user satisfaction of the Umm Press E-Book application with a value of 0.003, meaning that the system display design can be further improved to make it clearer, ensure the system works according to specified standards, and display system input and output in accordance with order. By carrying out this research, it is hoped that we will be able to find out what problems users have when using the system and be able to find out what solutions should be provided for this in order to reduce the problems that occur.

Keywords: EUCS, Analysis, E-Book, UMM Press, User Satisfaction

1. Pendahuluan

Pada era revolusi industri 4.0 ilmu pengetahuan serta teknologi berkembang pesat. Sekarang kita masuk pada era society 5.0 yang Dimana keduanya memiliki pengaruh pad hidup masyarakat. Masuk pada era society 5.0 ditandai tingginya daya saing diseluruh sektor yang bersentuhan langsung dengan keperluan Masyarakat. Dikarenakan sekarang Masyarakat dituntut untuk hidup berdampingan Bersama teknologi, menguasai lalu memanfaatkannya[1]. Dampak berkembangnya teknologi ialah pengaksesan berbagai informasi yang sangat mudah. Untuk melakukannya hanya diperlukan suatu aplikasi penghubung media kepada pengguna, yang mana aplikasi ini nantinya akan diakses melalui internet yang disebut website[2]. Website ialah suatu media informasi serta komunikasi dalam penyebaran informasi secara luas serta terbuka ke semua dunia. Kehadiran website juga dirasakan kebermanfaatannya pada institusi Pendidikan dalam menjalankan aktivitas Pendidikan. Dunia Pendidikan memanfaatkan adanya website sebagai salah satu fasilitas yang menunjang dalam perihal kebutuhan informasi dan komunikasi.

Salah satu institusi Pendidikan yang memanfaatkan adanya website yakni Universitas Muhammadiyah Malang. Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) Kembali menghadirkan inovasi terbaru dalam bidang pendidikan. E-Book UMM Press merupakan sebuah aplikasi perpustakaan berbasis mobile yang telah diunduh lebih dari 5 ribu pengguna lebih, namun masih terdapat kelemahan pada aplikasi. Berdasarkan ulasan di playstore, aplikasi E-Book UMM Press masih memiliki beberapa kelemahan seperti sering terjadi force close dan bug yang memaksa Kembali ke home[3]. Dari beberapa kelemahan aplikasi E-Book UMM Press perlu adanya analisis untuk mengetahui factor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi E-Book UMM Press yang Dimana nantinya akan sangat membantu untuk proses pengembangan aplikasi E-Book UMM Press. Penelitian menggunakan salah satu metode pengukuran kepuasan yaitu metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Doll dan Torkzadeh mengembangkan sebuah metode yaitu EUCS[4]. EUCS sendiri sudah digunakan banyak peneliti untuk mengukur reliabilitasnya dan menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan.

Pada Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andreas Arga Rinjani Saputro dan Kristoko Dwi Hartomo dengan judul "Implementasi Algoritma TOPSIS dan Metode EUCS untuk Pengujian Sistem Penilaian Kinerja Pegawai pada Laboran Fakultas Teknologi Informasi UKSW Salatiga". Pegawai laboratorium dalam bekerja masih belum maksimal. Menyebabkan kepala supervisor harus mengecek pegawai dan memastikan semua pegawai bekerja maksimal. Penulis menciptakan situs web dengan implementasi algoritma TOPSIS untuk penilaian kinerja sebagai hasil dari masalah tersebut. Nilai kepuasan total untuk situs web dengan metode EUCS adalah 3.41, yang berarti puas dan dapat dianggap layak dan diterima oleh pengguna[5].

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Aditia Angga Perdana, Meinarini Catur Utami dan Qurrotul Aini dengan judul "End User Computing Satisfaction: Model Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling". Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, penulis menggunakan metode EUCS untuk mendapatkan variabel penting yang akan berdampak pada kepuasan pengguna dari Aplikasi AUTO2000 Mobile. Menurut penelitian, H0 ditolak untuk empat variabel: Content, Accuracy, Format, 3 dan Easy of Use. Sebaliknya, H0 diterima untuk variabel Timeliness. 46% responden penelitian puas, 29% cukup puas, dan 19% sangat puas ketika menggunakan AUTO2000 Mobile[6].

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Erik sorongan, Hilmansyah dan Hadiyanto yang berjudul "Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS" Penelitian ini menggunakan variabel kualitas system informasi Delone dan Mclean. Mereka menambahkan satu variabel eksternal didalam model Eucs, dan selanjutnya melakukan analisis eksternal dan analisis model structural menggunakan model persamaan structural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen kualitas system memiliki nilai t-tabel yang lebih besar dai 1,96 dan variabel independen kualitas system memiliki nilai t-statistic 3,445[7].

Penelitian keempat, sebuah aplikasi harus memikirkan kepuasan pengguna. Pengukuran kepuasan pengguna diperlukan untuk mengukur sejauh apa kepuasan dari pengguna selama menggunakan aplikasi yang tersedia, sehingga tolak ukur dari kualitas pelayanan dapat diukur sehingga pengguna memperoleh kepuasan yang diinginkan. Diharapkan juga bahwa hasil analisisnya akan menunjukkan kelemahan dan kelebihan sebuah aplikasi, sehingga dapat berkonsentrasi pada kelemahan dan mempertahankan kelebihan[8].

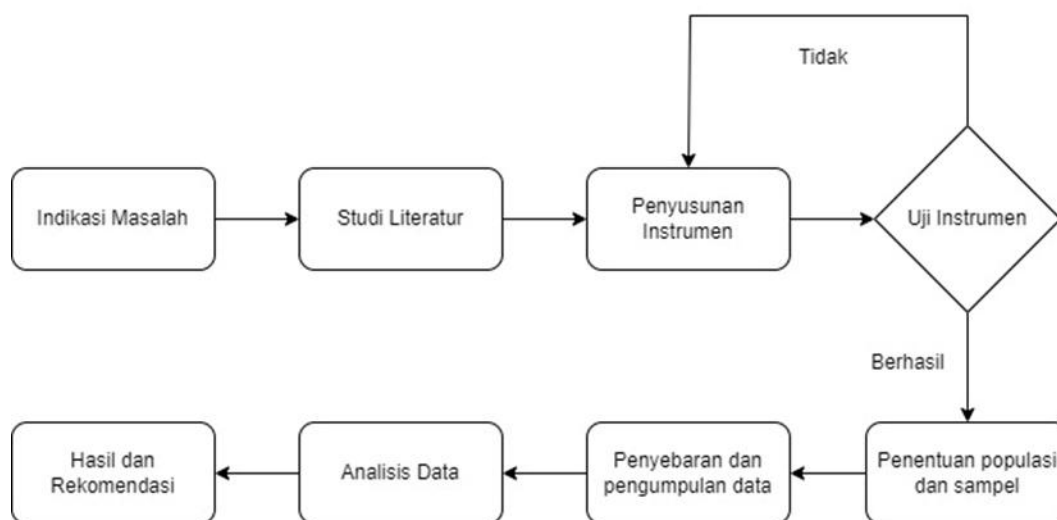
Definisi End User Computing Satisfaction dalam suatu sistem informasi merupakan evaluasi secara menyeluruh dari kepuasan pengguna sebuah sistem informasi menurut Doll dan Torkzadeh. Penilaian seseorang terhadap sesuatu yang diharapkan disebut juga kepuasan pengguna. Lalu harapan itu bisa dibandingkan dengan kinerja dari sebuah produk. Apabila kinerja sebuah produk lebih rendah dari harapan pengguna berarti pengguna dianggap tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja suatu produk lebih tinggi dari harapan pengguna maka pengguna tersebut dianggap puas[9]. Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness merupakan lima variabel yang digunakan dalam metode EUCS untuk mengukur kepuasan akhir pengguna aplikasi[10].

Pada model EUCS, variabel pertama yang digunakan merupakan variabel Content, yang menilai tingkat kepuasan pengguna dengan informasi yang tersedia di aplikasi. Variabel kedua merupakan variabel Accuracy yaitu penilaian kepuasan dari sebuah pengguna dari segi keakuratan sebuah aplikasi. Variabel ketiga merupakan variabel Format yaitu penilaian kepuasan sebuah pelanggan dari segi tampilan sebuah aplikasi. Variabel keempat merupakan Ease of Use yaitu penilaian kepuasan sebuah pengguna dari segi kemudahan pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi. Yang terakhir merupakan variabel Timeliness yaitu penilaian kepuasan sebuah pelanggan dari segi ketepatan waktu untuk menyampaikan sebuah informasi pada sebuah aplikasi[6].

Berdasarkan beberapa masalah yang terdapat pada aplikasi E-Book UMM Press dan beberapa penjelasan terkait metode EUCS, penulis memutuskan akan membahasnya pada Skripsi dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Book UMM Press Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)". Sehingga penulis dapat mengetahui apakah terdapat kekurangan terhadap aplikasi E-Book UMM Press dan dapat memberikan rekomendasi perbaikan kepada pihak aplikasi.

2. Metode Penelitian

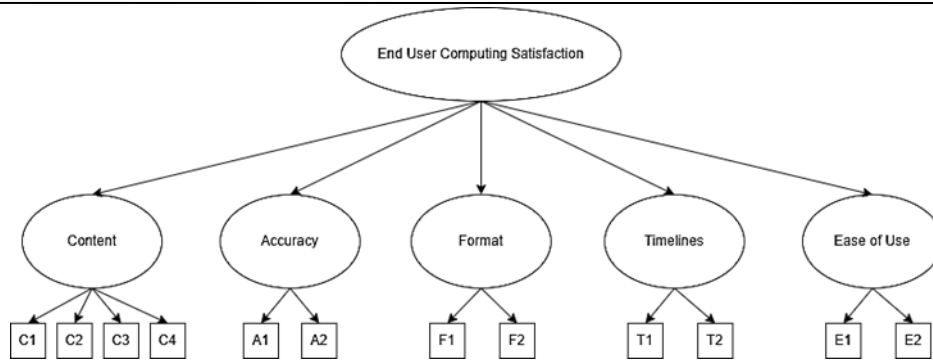
Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dengan desain campuran (mixed method) yang terdiri dari dua pendekatan yaitu kualitatif dan kuantitatif. Metode penelitian merupakan Kumpulan metode yang dilakukan untuk memecahkan masalah penelitian. Bab ini akan membahas metodologi yang digunakan dalam penelitian ini, yang mengambil studi kasus pada pengguna Aplikasi E-Book Umm Press. Langkah Langkah yang dilakukan dalam penelitian Digambarkan pada Gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Tahap Penelitian

2.1 End User Computing Satisfaction (EUCS)

Kepuasan akhir dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi dengan membandingkan kenyataan dengan harapan. Pendekatan EUCS diusulkan oleh Doll dan Torkzadeh[4]. Banyak penelitian lain telah menggunakan metode ini untuk mengevaluasi seberapa efektif metode ini. Hasil menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan meskipun alat tersebut diterjemahkan ke berbagai Bahasa. *Content, Accuracy, Format, Easy of Use, and Timeliness* merupakan lima variabel yang digunakan dalam pendekatan ini.



Gambar 2. Model EUCS

2.2 Aplikasi E-Book Umm Press

E-Book Umm Press merupakan salah satu media untuk menjembatani komunikasi antara penerbit, calon penulis dan pengguna produk Umm press merupakan dengan mengaktifkan Kembali website Umm press[3]. Melalui website ini, kami berharap dapat dimanfaatkan sebagai, pertama bagi calon penulis dapat digunakan untuk mengetahui ketentuan standar pengajuan naskah buku pada penerbit umm press[3]. Kedua, bagi para pengguna produk umm press akan dapat mengetahui perkembangan terkini umm press dan melakukan aktivitas pembelian secara online[3].

2.3 Kepuasan Pengguna

Perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara produk yang dirasakan dan yang diharapkan dikenal sebagai kepuasan pelanggan. Produk yang digunakan pelanggan memenuhi harapan mereka, akan lebih mudah untuk membuat produk baru dan menepatkan peangganan setia[11]. Kecerdasan akhir dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi dengan membandingkan kenyataan dengan harapan. Pendekatan EUCS diusulkan oleh Doll dan Torkzadeh[4]. Banyak penelitian yang telah menggunakan metode ini untuk mengevaluasi seberapa efektif alat tersebut. Hasil menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan meskipun alat tersebut diterjemahkan ke berbagai Bahasa. Content, Accuracy, Format, Easy of Use, and Timeliness merupakan lima variable yang digunakan dalam pendekatan ini.

2.4 Penyusunan Instrumen

Survei menggunakan metode EUCS akan dilakukan pada tahap ini. Peneliti menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi pengguna aplikasi E-Book UMM Press. Penelitian ini menggunakan 4 parameter skala liker untuk memperoleh data penelitian yang lebih akurat karena kategori jawaban yang tidak masuk akal (netral, tidak yakin, setuju atau tidak) mempunyai makna ganda. Akibatnya, efek tendensi sentral menghilangkan Sebagian besar data penelitian dan mengurangi jumlah informasi penting[12].

Tabel 1. Skala Likert

Skala	Nilai
Sangat Tidak Bagus(STB)	1
Tidak Bagus(TB)	2
Bagus(B)	3
Sangat Bagus(SB)	4

2.4.1 Variabel dan Indikator Penelitian

Variable penelitian terdiri dari variable bebas dan variable terikat. Variable penelitian dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang telah ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan dipelajari sehingga dapat mengambil kesimpulan mengenai pokok bahasannya[13].

1. Variable independent (bebas), biasanya disimbolkan dengan variable X. variable independent merupakan variable yang mempengaruhi variabel independent yaitu:

- a. Content
- b. Accuracy (X2),

- c. Format (X3),
- d. Ease of Use (X4),
- e. Timeliness (X5)

2. Variabel Dependent (terikat), biasanya disimbolkan dengan variabel Y. variabel dependent merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Pada penelitian ini menjadi variabel dependent yaitu :

- a. Satisfaction (Y)

Semua pertanyaan pada kuesioner dibuat berdasarkan hasil dari jurnal yang sudah penulis baca. Variabel dan indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini terlihat pada Tabel 2 berikut ini[13].

Tabel 2. Variabel dan Indikator Penelitian

Sub Variabel	Kode	Pertanyaan	Sumber
Content (X1)	C1	Apakah konten yang disajikan system sesuai dengan kebutuhan?	[9]
	C2	Apakah isi konten yang disajikan system memenuhi kebutuhan anda?	[9]
	C3	Apakah system sudah menghasilkan informasi yang cukup sesuai dengan yang anda butuhkan?	[9]
Accuracy (X2)	A2	Apakah system sudah menghasilkan informasi yang akurat?	[14]
	A3	Apakah anda puas dengan keakuratan system?	[14]
	A3	Apakah anda merasa dapat mengandalkan system?	[14]
	A4	Apakah output dari system dapat diandalkan?	[14]
Format (X3)	F1	Apakah output yang disajikan system jelas?	[14]
	F2	Apakah desain tampilan system sudah jelas?	[9]
	F3	Apakah output yang disajikan dapat digunakan?	[14]
Ease of Use (X4)	E1	Apakah system yang digunakan sudah user-friendly?	[14]
	E2	Apakah system yang digunakan mudah dioperasikan?	[9]
	E3	Apakah system ini efisien?	[14]

Timeliness (X5)	T1	Apakah system memberikan informasi yang terkini?	[14]
	T2	Apakah system memberikan informasi secara tepat waktu?	[9]
	T3	Apakah anda mendapatkan informasi yang anda butuhkan saat ini?	[14]
Satisfaction (Y)	S1	Apakah secara keseluruhan, system efektif dalam penggunaannya?	[15]
	S2	Apakah secara keseluruhan, system efisien dalam penggunaannya?	[15]
	S3	Apakah secara keseluruhan, system memenuhi kebutuhan dan mendukung penggunaannya?	[15]

2.5 Uji Kelayakan Instrumen

Penelitian ini akan menguji kelayakan instrumen dengan menggunakan alat SPSS. Penelitian ini akan menguji validitas dan reliabilitas instrument untuk mengetahui valid dan reliabel.

2.5.1 Uji Validitas

Pada tahap ini dilakukan uji validitas terhadap seluruh instrument kuesioner[16]. Caranya dengan mengkorelasikan nilai skor setiap item dengan total skor seluruh item tersebut. Persamaan 1 digunakan untuk menghitung korelasi untuk mendapatkan nilai r:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(\sum Y^2 - N \bar{Y}^2)}} \quad (1)$$

Keterangan:

r: Nilai korelasi, X: Skor yang diperoleh subyek dari setiap item, Y: Skor total yang diperoleh dari setiap item, N: Banyak sampel, $\sum X$: Jumlah skor dalam distribusi X, $\sum Y$: Jumlah skor dalam distribusi Y.

Dalam uji validitas, nilai r hitung dibandingkan dengan rtabel, dengan ketentuan sebagai berikut:

- Apabila nilai r hitung lebih kecil dari nilai rtabel, maka instrument dinyatakan valid
- Sebaliknya jika nilai r hitung lebih besar dari nilai rtabel instrument tersebut dinyatakan tidak valid

Jumlah derajat kebebasan, yang dihitung dari jumlah sampel dikurangi jumlah pembatasan atau pengendalian bebas yang ditentukan. Angka derajat kebebasan didapatkan dari jumlah responden dikurangi 2 (df = N -2).

2.5.2 Uji Realibilitas

Pada tahap ini digunakan uji reliabilitas untuk menguji konsistensi kuesioner. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner dapat menghasilkan data yang sama setiap kali digunakan. Reliabilitas berarti seberapa konsisten suatu data dalam jangka waktu tertentu[21]. Setelah instrument dinyatakan valid, dilakukan uji reliabilitas.

Nilai tingkat reliabel cronbach's Alpha merupakan sebagai berikut :

- a) Jika nilainya 0,8 – 1,0 menunjukkan realiable yang sangat tinggi
- b) Jika nilainya 0,6 – 0,8 menunjukkan realible yang tinggi

- c) Jika nilainya 0,4 – 0,6 menunjukkan reliable yang cukup
 - d) Jika nilainya 0,2 – 0,4 menunjukkan reliable yang rendah
 - e) Jika nilainya 0,0 – 0,2 menunjukkan reliable yang sangat rendah
- Berikut adalah Persamaan 2 untuk menghitung nilai Alpha Cronbach's :

$$R = a = \frac{N s^2 (1 - \sum s_i^2)}{N - 1 s^2} \quad (2)$$

(Persamaan 2)

Keterangan:

a : Koefisien reliabilitas Alpha Cronbach's, s^2 : varian skor keseluruhan, s_i^2 :varian masing-masing item

2.6 Penentuan Populasi Dan Sampel

2.6.1 Populasi

Populasi merupakan suatu wilayah umum yang terdiri dari subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan atribut tertentu yang telah di tentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan[17].

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka seluruh data yang menarik perhatian peneliti dianggap sebagai populasi. Berdasarkan penelitian, terdapat lima ribu pengguna aplikasi E-BOOK UMM PRESS.

2.6.2 Sampel

Rumus Isaac Michael digunakan untuk menghitung sampel minimum dalam penelitian ini. Isaac Michael mempunyai rumus seperti berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \quad (3)$$

Keterangan:

S : Jumlah sampel, λ^2 : Chi kuadrat, N: jumlah populasi, P: Peluang benar (0,5), Q: Peluang salah (0,5), d:perbedaan antara rata-rata sampel dengan rata-rataa.

jumlah sampel dari populasi penelitian sebanyak 5000 pengguna dihitung dengan taraf kesalahan 10% seperti berikut :

$$\begin{aligned} S &= \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \\ &= \frac{2,706 \times 5000 \times 0,5 \times 0,5}{0,0100 \times (4999) + 2,706 \times 0,5 \times 0,5} \\ &= \frac{3382,50}{50,67} \\ &= 66,8 \\ &= 67 \end{aligned} \quad (3)$$

2.7 Penyebaran Dan Pengumpulan Data

Rancangan kuesioner disusun menggunakan google form dan disebarakan secara online. Sampel dari penelitian ini berjumlah 67 responden, yaitu Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang yang menggunakan aplikasi E-BOOK UMM PRESS. Responden mengisi kuesioner sesuai arahan yang sudah ada pada google form. Data yang didapat kemudian dikelompokkan sesuai dengan masing-masing variabel EUCS beserta skornya.

2.8 Analisis Data

Pada penelitian ini metode analisis data yang digunakan seperti Uji Regresi (Uji f dan Uji t). untuk mengetahui apakah variabel kepuasan dipengaruhi oleh variabel content, accuracy, format, easy fo use, dan timeliness digunakan uji regresi. Hal ini menunjukkan terdapat lima X dan satu variabel Y.

2.8.1 Uji F

Uji kebaikan model regresi juga dikenal sebagai uji f merupakan pengujian variabel independent secara Bersama. Tujuan uji ini merupakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen secara bersamaan[18]. Kriteria untuk uji f dapat dilihat dari nilai probabilitas pada tabel Anova, jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka secara bersama sama pada Tingkat signifikan 5% uji f dilakukan menggunakan tools SPSS dan hasilnya ditampilkan dalam bentuk tabel ANOVA, yang digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas dan variabel terkait secara bersamaan.

2.8.2 Uji T

Koefisien regresi dihitung dengan uji t. jika koefisien regresi signifikan, itu menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen[18]. Kriteria uji t sebagai berikut:

- Variabel independent mempengaruhi variabel dependen secara signifikan jika probabilitas $> 0,05$.
- Variabel independent tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan jika probabilitasnya $< 0,05$.

Uji t dilakukan menggunakan tools SPSS dan hasilnya ditampilkan dalam tabel koefisien, yang menunjukkan pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terkait.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1. Hasil Responden

Responden dalam penelitian adalah 67 orang pengguna aplikasi E-Book UMM Press. Dari hasil pengolahan kuesioner di peroleh hasil responden yang dapat dilihat sebagai berikut :

3.1.1 Responden

Link kuesioner disebarluaskan melalui aplikasi Google Form kepada pengguna aplikasi E-book Umm Press. Sebanyak 67 kuesioner akan disebarluaskan dan digunakan dalam penelitian ini.

3.1.2 Hasil Kuesioner

Tabel 3 menunjukkan hasil dari setiap responen terhadap pernyataan kuesioner yang diberikan oleh penulis.

Tabel 3. Jawaban Item Kuesioner

No.	Variabel Yang Diukur	Skor Jawaban			
		STB (1)	TB (2)	B (3)	SB (4)
Content (Isi)					
1	Apakah konten yang disajikan system sesuai dengan kebutuhan?	0	0	50	17
		0%	0%	75%	26%
2	Apakah isi konten yang disajikan system memenuhi kebutuhan anda?	1	12	40	14
		2%	18%	60%	21%
3	Apakah system sudah menghasilkan informasi yang cukup sesuai dengan yang anda butuhkan?	2	11	27	27
		3%	17%	41%	41%
Accuracy (Keakuratan)					
4	Apakah system sudah menghasilkan informasi yang akurat?	1	9	33	24
		2%	14%	50%	36%
5	Apakah anda puas dengan keakuratan system?	0	14	33	20
		0%	21%	50%	30%
6	Apakah anda merasa dapat mengandalkan system?	1	8	34	24
		2%	12%	51%	36%
7	Apakah output dari system dapat diandalkan?	4	10	34	18
		6%	15%	51%	29%
Format (Bentuk)					
8	Apakah output yang disajikan system jelas?	2	13	26	26

		3%	20%	39%	39%
9	Apakah desain tampilan system sudah jelas?	7	8	39	13
		11%	12%	59%	19%
10	Apakah output yang disajikan dapat digunakan?	1	9	40	17
		2%	14%	60%	26%
Ease of use (Kemudahan)					
11	Apakah system yang digunakan sudah user-friendly?	2	12	31	22
		3%	18%	47%	33%
12	Apakah system yang digunakan mudah dioperasikan?	3	10	32	22
		5%	15%	48%	33%
13	Apakah system ini efisien?	2	10	34	21
		3%	15%	51%	32%
Timeliness (Ketepatan)					
14	Apakah system memberikan informasi yang terkini?	1	11	25	30
		2%	17%	38%	45%
15	Apakah system memberikan informasi secara tepat waktu?	2	15	33	17
		3%	23%	50%	26%
16	Apakah anda mendapatkan informasi yang anda butuhkan saat ini?	0	5	41	21
		0%	8%	62%	32%
Satisfaction (kepuasan)					
17	Apakah secara keseluruhan, system efektif dalam penggunaannya?	2	7	41	17
		3%	11%	62%	26%
18	Apakah secara keseluruhan, system efisien dalam penggunaannya?	3	10	32	22
		5%	15%	48%	33%
19	Apakah secara keseluruhan, system memenuhi kebutuhan dan mendukung penggunanya?	0	5	49	13
		0%	8%	74%	20%

3.2 Uji Kelayakan Instrumen

Uji Kelayakan Instrumen pada penelitian ini akan menggunakan tools SPSS. Pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah instrument itu valid dan reliabel.

3.2.1 Uji Validitas

Untuk memastikan validitas kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini dilakukan juga uji kelayakan instrument. Untuk memastikan apakah suatu pernyataan valid dilakukan dengan uji validitas. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik kuesioner dapat berfungsi sebagai alat yang cukup mengukur gejala yang ada.

Tabel 4. Tabel r (Koefisien Sederhana)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850

Dalam uji valiitas, r tabel = 0,236, item pernyataan ianggap valid jika r hitung > dari 0,236 dan tidak valid jika r hitung < dari 0,236. Hasil uji validitas kuesioner disajikan dalam Tabel 4.

Tabel 5. Hasil Pengujian Validasi

Variabel	Pernyataan Item	rHitung	rTabel	Hasil	Keterangan
Content (X1)	C1	0,533	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
	C2	0,511	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
	C3	0,695	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
Accuracy (X2)	A1	0,608	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
	A2	0,677	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
	A3	0,615	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
	A4	0,687	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
Format (X3)	F1	0,747	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
	F2	0,821	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
	F3	0,593	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
Ease Of Use (X4)	E1	0,691	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
	E2	0,769	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
	E3	0,672	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
Timeliness (X5)	T1	0,730	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
	T2	0,806	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
	T3	0,632	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
Satisfaction	S1	0,700	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
	S2	0,774	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi
	S3	0,614	0,236	rhitungn > rtabel	Terpenuhi

Karena semua nilai r hitung > nilai e tabel, pernyataan yang terdiri dari 19 pernyataan sudah valid, seperti yang di tunjukkan pada Tabel 5.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Untuk mendapatkan nilai yang konsisten untuk kuesioner yang ingin diberikan kepada responden sehingga nilai tersebut dapat dipertahankan Ketika pengujian dilakukan lagi maka dilakukan pengujian realibilitas. Hasilnya disajikan di Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach'Alpha		Keterangan
	Hasil	Standar	
Content (X1)	0,754	0,6	Reliabel

Accuracy (X2)	0,727	0,6
Format (X3)	0,778	0,6
Ese of Use (X4)	0,714	0,6
Timeliness (X5)	0,786	0,6
Satisfaction (Y)	0,775	0,6

Berdasarkan Tabel 6 dilakukan bahwa nilai Cronbach's Alpha dari setiap variabel melebihi dari standar 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut Reliabel.

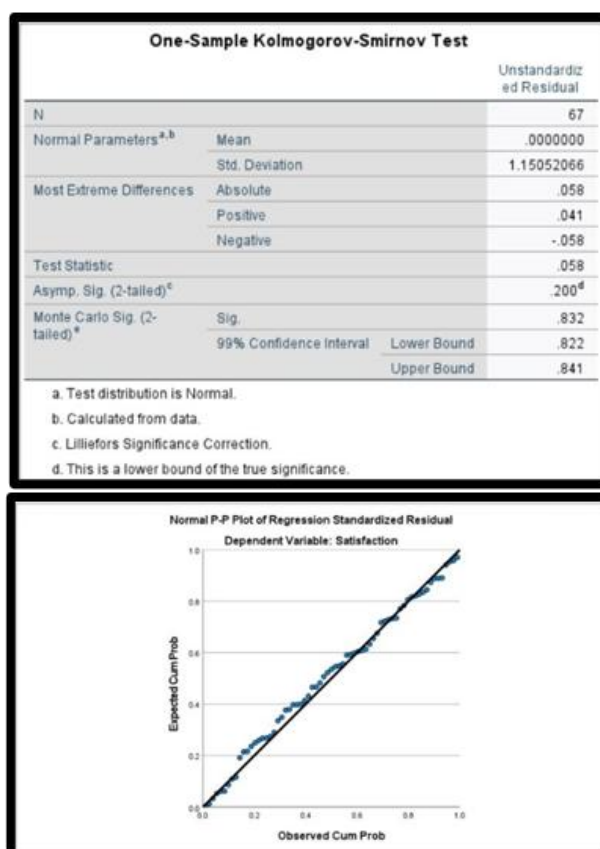
3.3 Uji Asumsi

Uji asumsi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas, heteroskedasitas dan autokorelasi pada model regresi.

3.3.1 Uji Normalitas

Untuk mengetahui distribusi data untuk variabel yang akan dipelajari, uji normalitas dilakukan. Secara umum, data dengan distribusi normal dianggap baik dan cocok untuk penelitian.

Hasil uji One Sampel Komogorov-Smirnov dengan taraf signifikansi 0,05 menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Jika signifikansi atau sig dari data $> 0,05$, maka data dianggap berdistribusi normal. Hasil uji normalitas yang diperoleh dari pengolahan data ditunjukkan dalam Gambar 3.

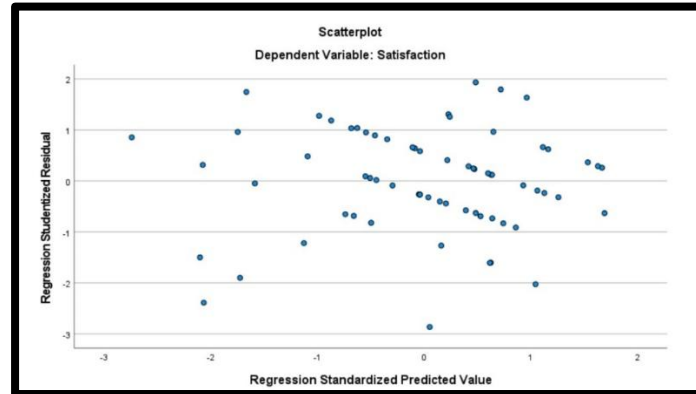


Gambar 3. Hasil Pengujian Normalitas

Nilai Sig 0,200 ditemukan dari pengujian Kolmogorov-Smirnov, yang menunjukkan bahwa data berdistribusi normal jika 0,200 lebih besar dari 0,05.

3.3.2 Uji Heteroskedasitas

Tujuan uji heteroskedasitas adalah untuk menentukan apakah ada ketidaksamaan varians atau residual antara pengamatan dalam model regresi.



Gambar 4. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan pola scatterplot, penyebaran titik-titik data tidak berpola dan menyebar diatas dan dibawah angka 0. Jadi tidak ada gejala heteroskedastisitas.

3.3.3 Uji Autokorelasi

Penelitian ini melakukan uji autokorelasi untuk menentukan apakah ada hubungan antara kesalahan pengganggu pada priode t dan kealahan pada periode t-1 dalam model regresi linier. Autokorelasi adalah masalah yang muncul Ketika ada korelasi. Sudah jelas bahwa model regresi yang baik adalah yang bebas dari autokorelasi.

Tabel Durbin-Watson (DW)
 $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
6	0.6102	1.4002								
7	0.6996	1.3564								
8	0.7629	1.3324								
9	0.8243	1.3199								
10	0.8791	1.3197								
11	0.9273	1.3241								
12	0.9708	1.3314								
13	1.0097	1.3404								
14	1.0450	1.3503								
15	1.0770	1.3605								
16	1.1062	1.3709								
17	1.1330	1.3812								
18	1.1576	1.3913								
19	1.1804	1.4012								
20	1.2015	1.4107								
21	1.2212	1.4200								
22	1.2396	1.4289								
23	1.2567	1.4375								
24	1.2728	1.4458								
25	1.2879	1.4537								
26	1.3022	1.4614								
27	1.3157	1.4688								
28	1.3284	1.4759								
29	1.3405	1.4828								
30	1.3520	1.4894								
31	1.3630	1.4957								
32	1.3734	1.5019								
33	1.3834	1.5078								
34	1.4270	1.5348								
35	1.4347	1.5396								
40	1.4421	1.5444								
41	1.4493	1.5490								
42	1.4562	1.5534								
43	1.4628	1.5577								
44	1.4692	1.5619								
45	1.4754	1.5660								
46	1.4814	1.5700								
47	1.4872	1.5739								
48	1.4928	1.5776								
49	1.4982	1.5813								
50	1.5035	1.5849								
51	1.5086	1.5884								
52	1.5135	1.5917								
53	1.5183	1.5951								
54	1.5230	1.5983								
55	1.5276	1.6014								
56	1.5320	1.6045								
57	1.5363	1.6075								
58	1.5405	1.6105								
59	1.5446	1.6134								
60	1.5485	1.6162								
61	1.5524	1.6189								
62	1.5562	1.6216								
63	1.5599	1.6243								
64	1.5635	1.6268								
65	1.5670	1.6294								
66	1.5704	1.6318								
67	1.5738	1.6343								
68	1.5771	1.6367								
69	1.5803	1.6390								
70	1.5834	1.6413								

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.578 ^a	.334	.279	1.197	2.034

a. Predictors: (Constant), Timeliness, Ease, Content, Format, Accuracy
b. Dependent Variable: Satisfaction

Gambar 5. Hasil Uji Autokorelasi

Untuk pengujian uji Durbin Warson, jika nilai Durbin Watson terletak antara $du < d < 4 - du$ maka tidak terdapat autokorelasi. Jadi berdasarkan hasil pengujian Durbin Watson $du (1,767) < \text{Durbin Watson } (2,034) < 4 - du (2,232)$ maka tidak terdapat gejala autokorelasi.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.578 ^a	.334	.279	1.197

Gambar 6. Adjusted R (Koefisien Determinasi)

Tujuan dari koefisien determinasi adalah untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model untuk menjelaskan variasi variable dependen. Uji ini digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh variable dependen terhadap variable dependen, nilai koefisien determinasi yang lebih tinggi menunjukkan bahwa pengaruh variable independent terhadap variable dependen akan semakin besar.

Dalam kasus ini, variable independent, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness memiliki ikatan yang kuat dengan variable dependen satisfaction. Hasil tabel 8 menunjukkan bahwa koefisien korelasi R sebesar 0,578 menunjukkan bahwa content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan sebesar 57,8%.

Koefisien determinasi (R^2) yang ditunjukkan pada tabel 8 adalah 0,334 yang menunjukkan bahwa variabel satisfaction dipengaruhi sebesar 33,4% oleh variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness.

3.4 Uji Regresi

Untuk menentukan variabel satisfaction dipengaruhi oleh varian content, accuracy, ease of use, timeliness dengan menggunakan uji regresi.

3.4.1 Uji Simultan

Bagaimana variabel independent dan dependen berdampak satu sama lain dapat dilihat melalui uji simultan ini.

- H_0 : Variabel Y dan variabel X tidak berpengaruh secara simultan.
- H_a : Variabel Y dan variabel X berpengaruh secara simultan.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.740	5	8.748	6.108	<.001 ^b
	Residual	87.364	61	1.432		
	Total	131.104	66			

a. Dependent Variable: Satisfaction
b. Predictors: (Constant), Timeliness, Ease, Content, Format, Accuracy

Gambar 7. Hasil Pengujian Simultan (F)

Menurut Gambar 7, hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah 0,001, dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa variabel satisfaction dipengaruhi secara simultan oleh 5 variabel bebas.

3.4.2 Uji Parsial (Uji T)

Pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent diukur dengan uji T. Berikut ini adalah hipotesis yang digunakan:

- a) H_0 : Variabel terkait (Y) tidak dipengaruhi secara parsial oleh variabel bebas.
- b) H_a : Variabel terkait (Y) dipengaruhi secara parsial oleh variabel bebas (X).

Menurut nilai signifikan, H_0 ditolak dan H_a diterima jika signifikan $< 0,05$. Jika signifikan $> 0,05$, H_0 diterima dan H_a ditolak.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.552	1.379		3.301	.002
	Content	.152	.154	.124	.987	.327
	Accuracy	.028	.101	.038	.274	.785
	Format	.343	.110	.418	3.116	.003
	Ease	-.199	.104	-.234	-1.918	.060
	Timeliness	.181	.115	.202	1.571	.121

a. Dependent Variable: Satisfaction

Gambar 8. Hasil Pengujian Parsial (T)

Berdasarkan pada Gambar 8 hasil pengujian parsial (T) diketahui :

- a) Content : Nilai signifikansi adalah 0,327 dimana sig nilainya $0,327 > 0,05$ yang berarti tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independent variabel dependen.
- b) Accuracy : Nilai signifikansi adalah 0,785 dimana sig nilainya $0,785 > 0,05$ yang berarti tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independent variabel dependen.
- c) Format : Nilai signifikansi adalah 0,003 dimana sig nilainya $0,03 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independent variabel dependen.
- d) Easy of Use : Nilai signifikansi adalah 0,060, Dimana sig nilainya $0,060 > 0,05$ yang berarti tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independent variabel dependen.
- e) Timeliness : Nilai signifikansi adalah 0,121, Dimana sig nilainya $0,121 > 0,05$ yang berarti tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independent variabel dependen.

3.5 Hasil dan Diskusi

Berdasarkan hasil uji regresi diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a) Efek dari variabel Accuracy pada kepuasan pengguna. Dari hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,327 Dimana nilai sig $0,327 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel bebas (X) tidak dapat pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y). yang artinya apabila variabel Content berpengaruh positif ataupun negative itu tidak akan mempengaruhi Tingkat kepuasan pengguna aplikasi E-Book Umm Press.
- b) Efek dari variabel Accuracy pada kepuasan pengguna. Dari hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,785, Dimana nilai sig $0,785 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel bebas (X) tidak dapat pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y). yang artinya apabila variabel Content berpengaruh positif ataupun negative itu tidak akan mempengaruhi Tingkat kepuasan pengguna aplikasi E-Book Umm Press.
- c) Efek variabel format pada kepuasan pengguna. Dari hasil uji t diperoleh 0,003, Dimana sig $0,003 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel bebas (X) ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y). yang diartinya apabila format mengalami perubahan niali yang positif apapun negative maka untuk Tingkat kepuasan pengguna akan ikut mengalami perubahan.
- d) Efek variabel ease of use pada kepuasan pengguna. Dari hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,060, Dimana nilai sig $0,060 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel bebas (X) tidak dapat pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y). yang artinya apabila variabel Content berpengaruh positif ataupun negative itu tidak akan mempengaruhi Tingkat kepuasan pengguna aplikasi E-Book Umm Press.
- e) Efek dari variabel timeliness pada kepuasan pengguna. Dari hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,121, Dimana nilai sig $0,121 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel bebas (X) tidak dapat pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y). yang artinya apabila variabel Content berpengaruh positif ataupun negative itu tidak akan mempengaruhi Tingkat kepuasan pengguna aplikasi E-Book Umm Press.

Untuk rekomendasi yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut

- a) Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya variabel Format yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi E-Book Umm Press, artinya dapat ditingkatkan lagi desain tampilan system agar lebih jelas, memastikan system bekerja sesuai dengan standar yang ditentukan, dan menampilkan input dan output system sesuai dengan perintah.
- b) Untuk penelitian berikutnya sebaiknya memakai metode yang lain, diharapkan bisa dilihat perbeaan pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

4. Kesimpulan

Kepuasan pengguna dari aplikasi E-Book Umm Press memiliki kategori baik. Hasil uji F memiliki sig = 0,001 dibawah 0,05. Oleh karena itu dapat diartikan variabel bebas (X) dan variabel terkait (Y) punya pengaruh simultan. Pada uji t menunjukkan X2(Accuracy) 0,785 sig tertinggi yaitu $0,785 > 0,05$. Jadi, variabel bebas dan variabel terkait tidak mempunyai pengaruh parsial. X3(Format) sig terendah yaitu $0,003 < 0,05$. Jadi, variabel bebas dan variabel terkait punya pengaruh parsial.

Peneliti menyarankan beberapa tindakan yang dapat diambil oleh E-Book Umm Press sebagai tindakan meningkatkan atau memperbaiki aplikasinya:

- a) Memastikan tampilan aplikasi E-Book Umm Press mudah dimengerti
- b) Memastikan semua bagian aplikasi mengikuti format yang konsisten, termasuk tata letak teks, ukuran font, dan pengaturan paragraf.
- c) Mempertimbangkan desain yang menarik untuk membuat aplikasi E-Book Umm Press lebih menonjol.
- d) Memastikan system sudah menampilkan output/input pada layar sesuai dengan apa yang diperintah.
- e) Untuk meningkatkan loyalitas pengguna aplikasi E-Book Umm Press, pihak E-Book Umm Press harus terus mempertahankan dan memperbaiki komponen aplikasi yang ada untuk menjaga kepuasan pengguna.

Referensi

- [1] Hairuni, "Media Online Di Era Revolusi Industry 4.0 Dan Society 5.0 Serta Peran Humas Dalam Menyajikan Informasi."
- [2] W. Lestari, A. Susanto, and S. Bina Bangsa Kendari, "Analisis Performa Website ISI Surakarta dan Universitas Diponegoro Menggunakan Automated Software Testing GTmetrix," *Jurnal Sistem Informasi dan Sistem Komputer*, vol. 2, no. 3, 2017, [Online]. Available: <http://e-jurnal.stmikbinsa.ac.id/simkom>
- [3] UMM Mobile Apps, "E-Book UMM Press," Play 2.0.
- [4] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Quarterly*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, Jun. 1988, doi: 10.2307/248851.
- [5] A. Arga, R. Saputro, and K. Dwi, "Implementasi Algoritma Topsis dan Metode Eucs Untuk Pengujian Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Pada Laboran Fakultas Teknologi Informasi UKSW Salatiga," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, vol. 7, no. 6, pp. 1137–1146, 2019, doi: 10.25126/jtiik.202072353.
- [6] A. A. Perdana, M. Catur Utami, and Q. Aini, "End User Computing Satisfaction: Model Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Partial Square Structural Equation Modeling (Studi Kasus)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 8, no. 6, pp. 1237–1246, 2021, doi: 10.25126/jtiik.202183586.
- [7] E. Sorongan, Hilmansyah, and Hadiyanto, "Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS," *JURNAL RESTI(Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, vol. 1, no. 3, pp. 23–28, 2017.
- [8] A. Chusen, M. Royhan Advani, L. Chantika, A. S. N. Muhammad, and F. Faadihilah, "Analisis Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Di Surabaya Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Gojek Application User Satisfaction Measurement Analysis In Surabaya Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method," *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informas*, vol. 2, no. 1, pp. 120–130, 2022, [Online]. Available: <http://sitasi.upnjatim.ac.id/120>
- [9] F. Syammariyah Bawardi, A. Rachmadi, and N. H. Wardani, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: PT. XYZ)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 8, pp. 7694–7700, 2019, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [10] W. J. Doll, W. Xia, and G. Torkzadeh, "A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument," *MIS Quarterly*, vol. 18, no. 4, p. 453, Dec. 1994, doi: 10.2307/249524.
- [11] A. Arthur, E. Andry, and E. Abdurachman, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Underwriting Pada PT. Tugu Pratama Indonesia," *Jurnal Piranti Warta*, vol. 11, no. 1, pp. 28–44, 2008.
- [12] E. Hertanto, "Perbedaan skala likert lima skala dengan modifikasi skala likert empat skala," *Metodologi Penelitian*, vol. 2, no. 2–3, 2017.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. 2014.
- [14] I. N. Astutik, Y. Amrozi, and F. Muslihul Amin, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Di UIN Sunan Ampel Surabaya Menggunakan End User Computing Satisfaction," *Jurnal Syntax Admiration*, vol. 2, no. 11, pp. 2096–2104, Nov. 2021, doi: 10.46799/jsa.v2i11.333.
- [15] M. S. B. Priandandi, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi SI-JEK Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," 2023.
- [16] I. GHOZALI, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Ed. 9," 9th ed., vol. 9, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [17] Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. 2019.
- [18] Haslinda and J. M., "Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Standar Biaya Sebagai Variabel Moderating Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo," *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, vol. 11, no. 1, 2016.