

# ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PORTAL SIPENMARU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAMBI MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN D&M

Kiki Windia Arifita<sup>1</sup>, Setiawan Assegaff<sup>2</sup>, Nurhadi<sup>3,\*</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Magister Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: <sup>1</sup> [windiaarifita24@gmail.com](mailto:windiaarifita24@gmail.com), <sup>2</sup> [setiawan\\_assegaff@yahoo.com](mailto:setiawan_assegaff@yahoo.com), <sup>3</sup> [nurhadi@unama.ac.id](mailto:nurhadi@unama.ac.id)

Email Penulis Korespondensi: [windiaarifita24@gmail.com](mailto:windiaarifita24@gmail.com)

Artikel Info :

Artikel History :

Submitted : 19-04-2025

Accepted : 09-07-2025

Published : 30-09-2025

**Kata Kunci:** Kepuasan pengguna, End-User Computing Satisfaction (EUCS), DeLone and McLean, PLS-SEM,

**Abstrak**– Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap portal Sipenmaru Universitas Muhammadiyah Jambi dengan permasalahan yang sering terjadi yaitu seperti kesulitan akses portal, overload sistem, dan ketidakakuratan informasi. Masalah-masalah ini menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap kualitas sistem, informasi, dan layanan yang disediakan. Dengan mengadopsi model End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna serta bagaimana kepuasan tersebut berdampak pada efektivitas penggunaan portal Sipenmaru. Model yang digunakan mencakup enam variabel utama, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, serta kepuasan pengguna yang terintegrasi dengan model keberhasilan sistem informasi DeLone and McLean. Sebagai bagian dari metodologi, kuesioner disebarakan kepada 210 responden, dan data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode PLS-SEM dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS.

**Abstract**– The purpose of this research is to analyze the impact of user satisfaction on the Sipenmaru portal at Universitas Muhammadiyah Jambi, addressing common issues such as difficulties in accessing the portal, system overload, and inaccuracies in information. These problems highlight the need for a thorough evaluation of the quality of the system, information, and services provided. By adopting the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model and DeLone and McLean's model, this study focuses on identifying factors that influence user satisfaction and how that satisfaction affects the effectiveness of using the Sipenmaru portal. The model includes six main variables: content, accuracy, format, ease of use, timeliness, and user satisfaction, which are integrated with DeLone and McLean's information system success model. As part of the methodology, a questionnaire was distributed to 210 respondents, and the collected data were analyzed using the PLS-SEM method with the help of SmartPLS software.

**Keyword:** User satisfaction, End-User Computing Satisfaction (EUCS), DeLone and McLean, PLS-SEM,

## 1. PENDAHULUAN

Sistem informasi dan pengembangan yang sangat meningkat dengan kemajuan teknologi yang sangat pesat ini, hal itu menjadi salah satu aspek penting dalam pengembangan berbagai bidang khususnya pendidikan karena dapat mudah diakses tanpa Batasan [1]. Salah satunya implementasi teknologi informasi di lingkungan kampus adalah penggunaan portal akademik yang berfungsi untuk memudahkan interaksi antara mahasiswa dan pihak universitas. Pendidikan adalah salah satu faktor penting dalam membangun sumber daya manusia suatu negara. Perguruan tinggi berupaya meningkatkan layanan kepada civitas akademika dengan menyediakan sistem akademik yang diharapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang muncul, mengingat semakin rumitnya persoalan yang sering terjadi [2].

Sebuah sistem informasi dianggap berhasil jika pengguna merasa puas dengan sistem tersebut. maka dari itu diperlukannya analisis terhadap Kepuasan mahasiswa yang diukur dengan berbagai model, termasuk *End User Computing Satisfaction (EUCS)* [3] dan Model Keberhasilan Sistem Informasi *DeLone dan McLean* metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. *EUCS* mengukur kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan aspek-aspek seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, [4]. Sementara itu, *DeLone and McLean* menilai kepuasan pengguna sistem berdasarkan tiga aspek utama: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan. [5][6]. Dengan demikian Penggunaan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan Model *DeLone & McLean* dalam penelitian ini sangat relevan. Karena keduanya memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk konten, akurasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan. Dari penelitian sebelumnya [7],[8]

Untuk itu diperlukan analisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap portal sipenmaru universitas muhammadiyah jambi menggunakan 2 metode perbandingan untuk melihat perpektif dari kedua metode berikut ini End-User Computing Satisfaction EUCS, yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998), adalah metode untuk mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi. Mereka mengemukakan bahwa kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh interaksi langsung dengan aplikasi komputer. Penelitian tersebut menghasilkan model untuk mengukur kepuasan pengguna dengan menggunakan lima standar utama, yaitu isi (Content), Akurasi (Accuracy), (Format), (Ease of use), dan (Timeliness).

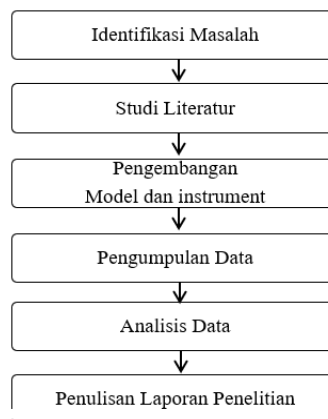
dari Perpaduan Model EUCS Dan Delone and Mclean Analisis [9],[10] pengaruh kepuasan pengguna Portal Sipienuar Universitas Muhammadiyah Jambi (UM Jambi) dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan model EUCS (End-User Computing Satisfaction) serta model (DeLone dan McLean) D&M [11],[12]. Korelasi antara objek (portal Sipienuar) dan metode model D&M dan EUCS terletak pada bagaimana kedua model ini dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan menggunakan pendekatan D&M, penelitian ini dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan portal Sipienuar berdasarkan kualitas informasi, sistem, dan layanan.[13].[14]

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh berbagai faktor yang diukur melalui model End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone & McLean terhadap kepuasan pengguna portal Sipienuar Universitas Muhammadiyah Jambi. Fokus utama adalah mengidentifikasi faktor-faktor mana yang paling berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna, seperti kualitas sistem, layanan, informasi, dan kemudahan penggunaan. Dengan menggunakan kedua model tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor kunci yang memengaruhi kepuasan pengguna serta rekomendasi perbaikan yang efektif untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman penggunaan portal.

## TODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Bagian dari proses penelitian yang dirancang guna mencapai tujuan penelitian dengan baik disebut sebagai alur penelitian. Alur ini berfungsi sebagai panduan langkah demi langkah dalam menyelesaikan masalah yang dibahas. Pada penelitian ini, peneliti mengikuti sejumlah tahapan yang dapat dilihat pada gambar berikut ini :



**Gambar 1.** Alur Penelitian

a. Identifikasi Masalah

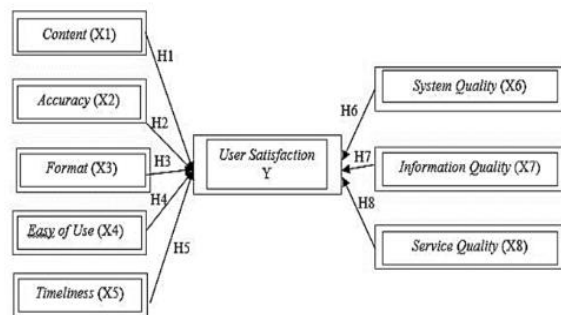
Identifikasi masalah dalam analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Portal Sipienuar Universitas Muhammadiyah Jambi meliputi beberapa hal penting, yaitu untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada seperti apa website yang digunakan, fitur yang di sediakan didalam website, informasi yang di berikan dan kekurangan dan kelebihan lainnya yang ada pada website tersebut, serta ketidak jelasan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa [14]. Selain itu, belum ada evaluasi yang memastikan sejauh mana portal ini efektif dalam mendukung proses penerimaan mahasiswa baru secara optimal [15].

b. Studi Literatur

Studi literatur mengenai analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Portal Sipienu Universitas Muhammadiyah Kota Jambi menggunakan pendekatan Model End-User Computing Satisfaction dan DeLone dan McLean [16] menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam menilai keberhasilan sistem informasi. Dalam konteks Portal Sipienu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana portal ini memenuhi harapan mahasiswa dalam mendukung proses penerimaan mahasiswa baru. Teori-teori ini diperoleh dari berbagai sumber seperti e-book, buku, jurnal, internet, dan referensi lainnya.

### c. Pengembangan Instrument Model Penelitian

Penggabungan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Model DeLone and McLean adalah strategi yang efektif untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi [17]. Analisis pengaruh kepuasan pengguna Portal Sipienu Universitas Muhammadiyah Jambi (UM Jambi) dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan model EUCS (End-User Computing Satisfaction) serta model (DeLone dan McLean) D&M. Dari model EUCS dan DeLone and McLean di atas diperoleh sebuah usulan hipotesis awal dengan pengolahan data menggunakan software SmartPLS yaitu sebagai berikut :



**Gambar 2.** Hipotesis Penelitian

Dari penggabungan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean (D&M) yang di rancang untuk mengukur keberhasilan sistem informasi secara menyeluruh. Dengan Model EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi. Dan model DeLone and McLean yang berfokus pada keberhasilan sistem informasi untuk mencerminkan kemampuan sistem yang dibutuhkan oleh pengguna. Berikut 8 komponen hipotesisi yang terdiri dari model EUCS Dan model (D&M).

H1 : Variabel Content berpengaruh signifikan terhadap tingkat User Satisfaction

H2 : Variabel Accuracy berpengaruh signifikan terhadap tingkat User Satisfaction

H3 : Variabel Format berpengaruh signifikan terhadap tingkat User Satisfaction

H4 : Variabel Easy of Use berpengaruh signifikan terhadap tingkat User Satisfaction

H5 : Variabel Timeliness berpengaruh signifikan terhadap tingkat User Satisfaction

Kemudian jika variable isi (Content, akurasi (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (easy of use), dan ketepatan waktu (timeliness) terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). sudah didapatkan, maka selanjutnya akan dilanjutkan dengan hipotesis yang akan mencari tahu apakah ada hubungan antara kepuasan pengguna (user satisfaction) terhadap kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), dan kualitas layanan (service quality).

H6 : Variabel System Quality berpengaruh signifikan terhadap tingkat User Satisfaction

H7 : Variabel Information Quality berpengaruh signifikan terhadap tingkat User Satisfaction

H8 : Variabel Service Quality berpengaruh signifikan terhadap tingkat User Satisfaction

### d. Kumpulan Data

Kumpulan data dalam analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Portal Sipienu Universitas Muhammadiyah Kota Jambi akan dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang berdasarkan pendekatan Model End-User Computing Satisfaction dan DeLone dan McLean. Data ini akan mencakup berbagai aspek kepuasan pengguna, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan dampak terhadap pengguna. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dan informasi mengenai responden pengguna terhadap Portal Sipienu Universitas Muhammadiyah Jambi yaitu menggunakan Kuisisioner dengan cara memberikan link google form

yang akan diisi oleh responden dengan 32 pernyataan sesuai dengan pengguna rasakan saat berinteraksi dengan Portal Sipenmaru Universitas Muhammadiyah Jambi.

e. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dari kuesioner akan diproses menggunakan perangkat lunak Smart PLS 4.0 (Partial Least Squares) untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen serta untuk menganalisis hubungan antar variabel menggunakan pendekatan Partial Least Squares (PLS).

f. Penulisan Laporan Penelitian

Pada tahapan akhir dari penelitian ini dilakukan penulisan laporan berdasarkan struktur yang telah dikembangkan dari hasil analisis. Saran dalam penelitian yang disampaikan didasarkan pada rangkuman hasil dari jawaban atas permasalahan penelitian dan dijadikan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait.

## 2.2 Populasi dan Sampel

Adapun populasi dari penelitian ini adalah pengguna website Sipenmaru. Untuk metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan model Random Sampling metode pengambilan sampel dari suatu populasi yang disebut "sederhana" karena sampel diambil secara acak dari seluruh anggota populasi tanpa memperhatikan strata yang ada.

Adapun dalam menentukan ukuran sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin, Karna perhitungannya yang mudah, dan tidak memerlukan table jumlah sample, Dengan demikian rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots [3.1]$$

keterangan :

n = Sampel

N = Jumlah populasi

e = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang di dapat ditolelir, Defalut nilai e = 5% atau 0,05%

Disini saya mengambil total populasi dari pengunjung Website Sipenmaru Universitas Muhammadiyah Jambi yang terhitung populasi dengan mendapatkan total pengunjung keseluruhan sebesar 450 pengunjung. Namun akan di perhitungkan untuk di ambil dijadikan sampel melalui rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{450}{1 + 450 \times 0,05^2}$$
$$n = \frac{450}{1 + 450 \times 0,0025}$$
$$n = \frac{450}{2,125} = 210$$

Jadi jumlah sampel yang diambil untuk kuesioner menjadi 210 responden sesuai dengan batas minimum sampel.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil Pengolahan Data

Analisis pengolahan data pada model EUCS dan Delone And Mclean dalam penelitian ini menggunakan pendekatan PLS-SEM, di mana Structural Equation Modeling (SEM) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan kompleks antara variabel-variabel yang saling berkaitan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada penelitian ini, SEM diterapkan dengan bantuan software SMARTPLS 4.0.

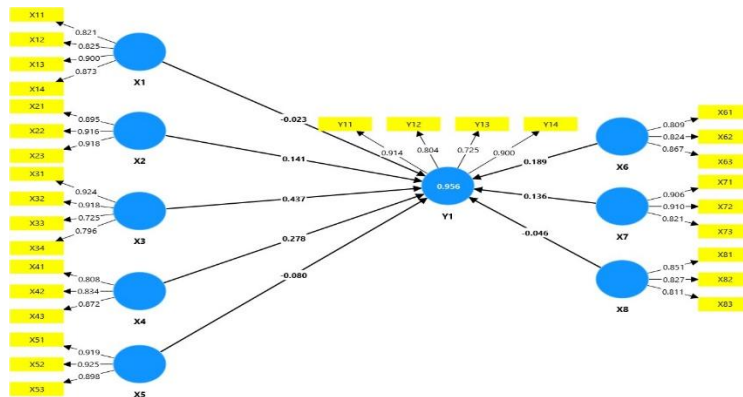
Dimana model ini melibatkan dua tahap utama: evaluasi model pengukuran (Outer Model) dan evaluasi model struktural (Inner Model).

### 3.2 Pengujian Model Pengukuran

Pengujian model pengukuran (Outer Model) bertujuan untuk menghubungkan setiap variabel manifest atau indikator dengan variabel laten yang diwakilinya. Berikut adalah langkah-langkah pengujian model pengukuran menggunakan metode Partial Least Square (PLS):

#### a. Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Convergent validity bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya. Dalam penelitian ini akan digunakan batas loading factor sebesar 0,70. dan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3. Outer Loading

Hasil analisis menggunakan SmartPLS ditampilkan pada gambar 3. Pada tahapan ini diketahui bahwa nilai *outer model* atau hubungan antara konstruk dengan variabel sudah mencapai kriteria validitas konvergen atau *convergent validity* dengan nilai loading factor berada di atas 0,70 .

#### b. Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Discriminant validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing model laten berbeda dengan variabel lainnya. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil validitas diskriminan dari model penelitian dengan melihat nilai cross loading.

Tabel 1. Cross Loading

	Content	Accuracy	Format	Ease Of Use	Timeliness	Information Quality	Service Quali	System Qualitu	User Satisfaction
X11	0,821	0,618	0,633	0,605	0,504	0,714	0,600	0,564	0,668
X12	0,825	0,593	0,689	0,666	0,610	0,679	0,705	0,627	0,697
X13	0,900	0,678	0,746	0,736	0,603	0,811	0,744	0,738	0,774
X14	0,873	0,837	0,852	0,776	0,661	0,725	0,767	0,749	0,842
X21	0,759	0,895	0,773	0,721	0,584	0,631	0,702	0,653	0,766
X22	0,709	0,916	0,843	0,739	0,575	0,575	0,685	0,602	0,814
X23	0,730	0,918	0,822	0,739	0,559	0,568	0,642	0,586	0,821
X31	0,775	0,918	0,924	0,802	0,617	0,626	0,719	0,645	0,900
X32	0,747	0,888	0,918	0,774	0,596	0,624	0,693	0,649	0,883
X33	0,709	0,549	0,725	0,671	0,617	0,763	0,686	0,699	0,688
X34	0,680	0,610	0,796	0,771	0,890	0,627	0,830	0,791	0,731
X41	0,640	0,529	0,683	0,808	0,783	0,607	0,735	0,684	0,690
X42	0,642	0,589	0,661	0,834	0,593	0,632	0,680	0,700	0,675
X43	0,759	0,856	0,869	0,872	0,626	0,657	0,737	0,680	0,914

X51	0,659	0,602	0,754	0,739	0,919	0,628	0,792	0,771	0,734
X52	0,623	0,560	0,707	0,705	0,925	0,556	0,743	0,778	0,658
X53	0,632	0,560	0,708	0,718	0,898	0,580	0,769	0,728	0,680
X61	0,686	0,544	0,627	0,553	0,537	0,809	0,688	0,643	0,626
X62	0,699	0,530	0,625	0,650	0,478	0,824	0,598	0,697	0,725
X63	0,755	0,550	0,674	0,676	0,599	0,867	0,731	0,724	0,712
X71	0,713	0,600	0,754	0,755	0,819	0,715	0,906	0,747	0,804
X72	0,738	0,713	0,783	0,770	0,790	0,650	0,910	0,737	0,774
X73	0,734	0,649	0,729	0,733	0,604	0,761	0,821	0,739	0,748
X81	0,735	0,629	0,701	0,739	0,578	0,824	0,700	0,851	0,761
X82	0,630	0,496	0,639	0,615	0,665	0,668	0,642	0,827	0,613
X83	0,586	0,538	0,679	0,669	0,845	0,546	0,753	0,811	0,649
Y11	0,759	0,856	0,869	0,872	0,626	0,657	0,737	0,680	0,914
Y12	0,713	0,600	0,754	0,755	0,819	0,715	0,906	0,747	0,804
Y13	0,699	0,530	0,625	0,650	0,478	0,824	0,598	0,697	0,725
Y14	0,775	0,918	0,924	0,802	0,617	0,626	0,719	0,645	0,900

Dari hasil estimasi cross loading pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai loading dari masing-masing item indikator terhadap konstraknya dari nilai cross loading. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki discriminant validity lebih baik dari pada indikator di blok lainnya

c. Uji AVE (*Average Variance Extracted*)

Untuk mengevaluasi validitas deskriminan dapat dilihat dengan metode AVE (*Average Variance Extracted*) untuk setiap konstruk atau variabel laten. Model memiliki validitas diskriminan yang lebih baik apabila akar kuadrat AVE (*Average Variance Extracted*) untuk masing-masing konstuk lebih besar dari korelasi antara dua konstruk di dalam model.

**Tabel 2.** AVE (*Average Variance Extracted*)

Konstruk	Average Variance Extracted (AVE)
Content X1	0,732
Accuracy X2	0,828
Format X3	0,714
Ease Of Use X4	0,702
Timeliness X5	0,836
Information Quality X6	0,695
Service Quality X7	0,774
System Quality X8	0,689
User Satisfaction Y1	0,704

Berdasarkan 2 di atas menunjukkan bahwa nilai AVE (*Average Variance Extracted*) untuk semua konstruk

tabel

memiliki nilai >0,50. Oleh karena itu tidak ada permasalahan convergent validity pada model yang diuji dan diketahui bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

d. Uji *Composite Reliability* Dan Uji *Cronbach Alpha*

*Composite Reliability* mengukur nilai reliabilitas sesungguhnya dari suatu variabel sedangkan *Cronbach Alpha* mengukur nilai terendah (*lowderbound*) reliabilitas suatu variabel sehingga nilai *Composite Reliability* > 0,6 dan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60



**Tabel 3. Nilai Composite Reliability**

Konstruk	Composite reliability (rho_c)
Content X1	0,916
Accuracy X2	0,935
Format X3	0,908
Ease Of Use X4	0,876
Timeliness X5	0,938
Information Quality X6	0,872
Service Quality X7	0,911
System Quality X8	0,869
User Satisfaction Y1	0,904

Tabel 3 menunjukkan nilai *Composite Reliability* untuk semua konstruk berada di atas nilai >0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

**Tabel 4. Nilai Cronbach Alpha**

Konstruk	Cronbach's alpha
Content X1	0,878
Accuracy X2	0,896
Format X3	0,863
Ease Of Use X4	0,791
Timeliness X5	0,902
Information Quality X6	0,781
Service Quality X7	0,853
System Quality X8	0,775
User Satisfaction Y1	0,857

Dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan dari tabel 4 bahwa semua konstruk dinyatakan reliabel karena lebih besar dari 0,60.

#### 4.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian model struktural (*Inner model*) pada SmartPLS bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk laten yang telah dirancang dalam model penelitian. Tahapan pengujian model struktural biasanya dilakukan setelah model pengukuran (*outer model*) dianggap memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Berikut langkah-langkah utama pengujian model struktural menggunakan SmartPLS

a. Nilai *R-square*

Nilai *R-squared* ( $R^2$ ) digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen

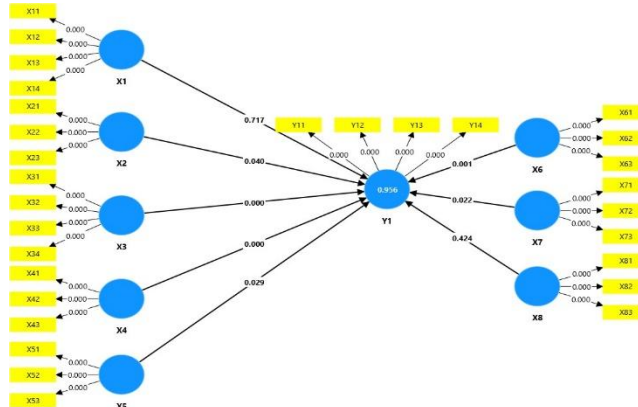
**Tabel 5. Nilai R-square**

Variabel	R-square
User Satisfaction Y1	0,956

Tabel di atas memberikan nilai 0.956 untuk konstruk Kepuasan Pengguna (Y) yang berarti bahwa Content X1, Accuracy X2, Format X3, Ease Of Use X4, Timeliness X5, Information Quality X6, Service Quality X7, System Quality X8, mampu menjelaskan varians Kepuasan Pengguna User Satisfaction Y sebesar 956% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain..

b. Hasil *Bootstrapping*

Dalam PLS, pengujian setiap hubungan dilakukan dengan menggunakan simulasi dengan metode *Bootstrapping* terhadap sampel. Pengujian ini bertujuan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian dengan metode *Bootstrapping* dari analisis PLS sebagai berikut :



Gambar 4. *Bootstrapping*

Untuk menilai signifikansi model prediksi dalam pengujian model struktural, dapat dilihat dari nilai t-statistik antara variabel independen ke variabel dependen dalam tabel pengaruh langsung (*path coefficient*) pada output SmartPLS di bawah ini.

Tabel 6. Pengaruh Langsung

Konstruk	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Y1	-0,023	-0,032	0,063	0,362	0,717
X2 -> Y1	0,141	0,153	0,069	2,052	0,040
X3 -> Y1	0,437	0,428	0,070	6,206	0,000
X4 -> Y1	0,278	0,280	0,054	5,143	0,000
X5 -> Y1	-0,080	-0,081	0,037	2,180	0,029
X6 -> Y1	0,189	0,191	0,056	3,373	0,001
X7 -> Y1	0,136	0,139	0,060	2,284	0,022
X8 -> Y1	-0,046	-0,045	0,057	0,799	0,424

#### 4.2 Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel konten (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis pertama ditolak. Sebaliknya, variabel kualitas layanan (X2), kualitas sistem (X3), dan kemudahan penggunaan (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, menandakan pentingnya ketiga faktor tersebut dalam meningkatkan kepuasan.

Meski ketepatan waktu (X5) dan keandalan sistem (X6) juga berpengaruh signifikan, pengaruhnya justru negatif, yang mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap implementasi kedua aspek ini. Kualitas informasi (X7) terbukti berpengaruh positif signifikan, sedangkan kualitas keamanan sistem (X8) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, fokus utama sebaiknya diberikan pada peningkatan kualitas layanan, sistem, dan informasi untuk mendukung kepuasan pengguna portal.

### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis menggunakan metode EUCS dan DeLone & McLean, sebagian besar variabel dalam penelitian ini terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna portal Sipenmaru UM Jambi. Enam dari delapan hipotesis yang diuji diterima, yaitu kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan akses, keandalan sistem, dan kemudahan penggunaan. Semua variabel tersebut memiliki nilai P Values di bawah 0,05.



Sementara itu, dua variabel lainnya, yaitu konten dan keamanan informasi, tidak berpengaruh signifikan karena memiliki nilai P Values di atas 0,05. Dengan demikian, kedua faktor tersebut kurang relevan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna portal.

Secara keseluruhan, kualitas sistem dan layanan menjadi aspek utama yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna portal Sipenmaru UM Jambi.

Untuk itu perlunya meningkatkan sistem SIPENMARU UM Jambi, disarankan memperbaiki stabilitas, keandalan, kemudahan penggunaan, dan keamanan portal secara teknis. Secara strategis, lakukan sosialisasi dan pelatihan rutin, monitoring dengan feedback pengguna, pengembangan roadmap yang sesuai visi universitas, serta perkuat koordinasi antar unit kerja guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

## REFERENCES

- [1] N. Fitriani, S. Astiti, dan R. N. S. Amriza, "Analisis Kepuasan Pengguna BIMA Menggunakan Integrasi Model EUCS Delone Mclean," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 4, no. 2, hal. 443–450, 2023, doi: 10.47065/josh.v4i2.2658.
- [2] Asti ratnasari, "ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA PORTAL UNIVERSITAS ALMA ATA MENGGUNAKAN PENDEKATAN END-USER COMPUTING SATISFACTION DAN DELONE AND MCLANE MODEL Asti," vol. 1, no. 2, 2019.
- [3] N. Pramudibyo, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Redbus Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," *J. Inform. Dan Tek. Elektro Terap.*, Vol. 12, No. 2, Hal. 1–12, 2024, Doi: 10.23960/Jitet.V12i2.4133.[
- [4] N. A. O. Saputri dan A. Alvin, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 2, no. 1, hal. 154–162, 2020, doi: 10.33557/journalisi.v2i1.43. [4]
- [5] H. Hengky dan S. Satrianansyah, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem E–Raport Menggunakan Metode EUCS dan Model Delone and McLean," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 5, hal. 1487, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i5.4906. [5]
- [6] N. Agustina Dan E. Sutinah, "Infotekjar : Jurnal Nasional Informatikadanteknologi jaringan Model Delone Dan Mclean Untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru," *J. Nas. Inform. Dan Teknol. Jar.*, Vol. 3, No. 2, Hal. 76–82, 2019
- [7] A. Astuti, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Persuratan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi (SIMPERDAKOM) Dengan Pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan D&M IS Succes Model," *J. Econ. Perspect.*, Vol. 2, No. 1, Hal. 1–4, 2022.
- [8] G. Pujana, I. Made Ardwi Pradnyana, Dan I. Ketut Resika Artha, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada," *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, Vol. 12, No. 1, Hal. 57–66, 2023, [Daring]. Tersedia Pada: <http://Ditpsmp.Kemdikbud.Go.Id/Erapor/> [8]
- [9] A. H. Khusna, *Pengantar Analisis Real*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2020. [Daring]. Tersedia Pada: [Ummmpress@Gmail.Com/Ummmpress@Gmail.Com](mailto:Ummmpress@Gmail.Com) [9]
- [10] M. Taufiq, *Analisis Sistem Informasi (Konsep, Metodologi Dan Pendekatan)*. Cv Ananta Vidya, 2023.[10]
- [11] M. Farhan Imanullah Akbar, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE EUCS Dan Delone And Mclean," *Fak. Sains Teknol. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, Hal. 1–23, 2019.[11]
- [12] M. Sami, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi M.Tix Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (Eucs) Dan Delone And Mclean Muhammad,"
- [13] M. Farhan Imanullah Akbar, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE EUCS Dan Delone And Mclean," *Fak. Sains Teknol. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*,
- [14] D. Y. Wijaya, Ahyar Muawwal, Dan Renny, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Learning Management System Classes Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *KHARISMA Tech*, Vol. 16, No. 2, Hal. 111–126, 2021,
- [15] E. Wicaksono, E. M. Safitri, M. A. Sifaul Anam, Dan R. A. Bimantara, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gojek Menggunakan Pendekatan Metode Delone-Mclean," *Pros. Semin. Nas. Teknol. Dan Sist. Inf.*, Vol. 3, No. 1, Hal. 394–402, 2023,
- [16] H. Santoso, "ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE SIAP PPDB ONLINE PROVINSI JAMBI DENGAN METODE DELONE AND," 2021.
- [17] N. Ayu Nopitasari Dan D. Fatrianto Suyatno, "Analisis Kepuasan Pengguna Fitur Tiktok Shop Pada Aplikasi Tiktok 15Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Dan Delone And Mclean," *Jeisbi*, Vol. 04,