

## Analisis Kepuasan Pengguna Website Sintap Unama Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EuCs)

Dini Ramadhani<sup>1</sup>, Ali Sadikin<sup>2</sup>, Lola Yorita Astri<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[diniramadhani0612@gmail.com](mailto:diniramadhani0612@gmail.com), <sup>2</sup>[nikidasilva@gmail.com](mailto:nikidasilva@gmail.com), <sup>3</sup>[astri0206@gmail.com](mailto:astri0206@gmail.com)

Email Penulis Korespondensi: [diniramadhani0612@gmail.com](mailto:diniramadhani0612@gmail.com)

Submitted :  
11 Agustus 2023  
  
Revision :  
16 Agustus 2023  
  
Accepted:  
14 September 2023  
  
Published:  
30 September 2023

**Abstrak-** Website SINTAP UNAMA merupakan sistem informasi tugas akhir dan proyek penelitian. Adanya layanan website SINTAP UNAMA dinilai dapat mempermudah mahasiswa/i untuk mengumpulkan berkas yang ingin diajukan tanpa perlu mengumpulkan langsung ke Universitas Dinamika Bangsa. Dalam pengoperasiannya masih terdapat kendala saat website digunakan yaitu saat memasukan data ke SINTAP memakan waktu yang cukup lama dalam kata lain mengalami keterlambatan proses *upload* data. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan website SINTAP UNAMA dan sebagai saran untuk pihak pengembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang memiliki dimensi yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*. Data yang dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel isi (*content*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa indikator dari kedua variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Variabel keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*) diterima sehingga dapat dikatakan bahwa indikator dari ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna, EUCS, SPSS

**Abstract-** The UNAMA SINTAP website is an information system for final projects and research projects. The existence of the UNAMA SINTAP website service is considered to make it easier for students to collect the files they want to submit without the need to submit them directly to Dinamika Bangsa University. In operation, there are still problems when the website is used, namely when entering data into SINTAP it takes quite a long time, in other words, it experiences delays in the data upload process. This research aims to improve the service quality of the UNAMA SINTAP website and as a suggestion for the developer. The method used in this study is the EUCS (*End User Computing Satisfaction*) method which has dimensions namely *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*. The data were analyzed based on the results of distributing the questionnaires that had been carried out and then the data was processed using SPSS software. The results showed that the variables content (*content*) and timeliness (*timeliness*) were rejected so that it can be said that the indicators of the two variables have no effect on user satisfaction. Variable accuracy (*accuracy*), form (*format*), ease of use (*ease of use*) are accepted so that it can be said that the indicators of the three variables affect user satisfaction.

**Keywords:** User Satisfaction, EUCS, SPSS

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang kian pesat mendorong masyarakat untuk memanfaatkan kemajuann teknologi guna mempermudah kehidupan. Kebutuhan informasi yang akurat, tepat dan cepat dalam menyajikan data yang lengkap merupakan salah satu tujuan utama dalam pemanfaatan teknologi. Kemajuan teknologi mempermudah dalam melakukan berbagai hal serta dapat memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kehidupan manusia yang mana dapat memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kehidupan sehari-hari. Penggunaan teknologi informasi yang optimal juga dapat membantu pengguna dalam melakukan berbagai kegiatan pengolahan data menjadi lebih mudah, praktis dan cepat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali di temui dalam kehidupan adalah *website*. *Website* adalah *World Wide Web* kerangka kerja dimana data berupa teks, gambar, suara, dan sebagainya diperkenalkan dalam struktur *hypertext* dan dapat diperoleh dengan pemrograman yang disebut program [1]. Penggunaan *website* telah menjangkau berbagai bidang baik bidang kesehatan, industri, pendidikan dan lain sebagainya. Penggunaan *website* dibidang pendidikan dinilai efektif dalam meningkatkan mutu dan kualitas informasi, salah satu bentuk penggunaan *website* dalam dunia pendidikan antara lain *website* sistem informasi pembelajaran, *website* sistem informasi pembayaran, *website* sistem informasi pengumpulan tugas dan lain sebagainya.

Sistem informasi adalah himpunan komponen yang saling membantu untuk mencapai suatu tujuan masing-masing komponen memiliki fungsi yang berbeda dengan yang lain tetapi tetap dapat bekerja sama [2]. Salah satu contoh *website* sistem informasi pengumpulan tugas yaitu <https://sintap.unama.ac.id/>. *Website* SINTAP UNAMA merupakan *website* milik Universitas Dinamika Bangsa yang dimana *website* ini hadir untuk mempermudah mahasiswa/i dalam kegiatan pengumpulan tugas akhir dan proyek penelitian tanpa perlu mengumpulkan langsung ke kampus. Dimana mahasiswa/i yang menggunakan *website* ini hanya mahasiswa tingkat akhir dengan jumlah keseluruhan mahasiswa tingkat akhir Universitas Dinamika Bangsa sebanyak 770 orang untuk mahasiswa jurusan sistem informasi, teknologi informasi, dan teknologi computer. Dari 770 orang mahasiswa tingkat akhir kemudian akan diambil 300 orang untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Kemudahan dalam mengakses *website* SINTAP UNAMA dinilai menjadi salah satu kunci sebuah sistem informasi dan juga dengan adanya kepuasan dari sisi pengguna *website*. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang bersumber dari hasil perbandingan antara kinerja atau hasil kerja suatu produk terhadap harapan atas produk tersebut [3]

Masih adanya kemungkinan permasalahan yang terjadi ketika *website* digunakan yaitu saat memasukkan data ke SINTAP UNAMA memakan waktu yang cukup lama dalam kata lain mengalami keterlambatan proses *upload* data. Maka penulis melakukan penelitian ini untuk mengambil studi kasus mengenai penggunaan *website* SINTAP UNAMA agar dapat mengetahui apakah penggunaan *website* memberikan manfaat dan kebutuhan bagi pengguna. Untuk menjaga kualitas sebuah sistem informasi, faktor kepuasan pengguna merupakan salah satu landasan awal untuk melakukan evaluasi terhadap sebuah sistem. Salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

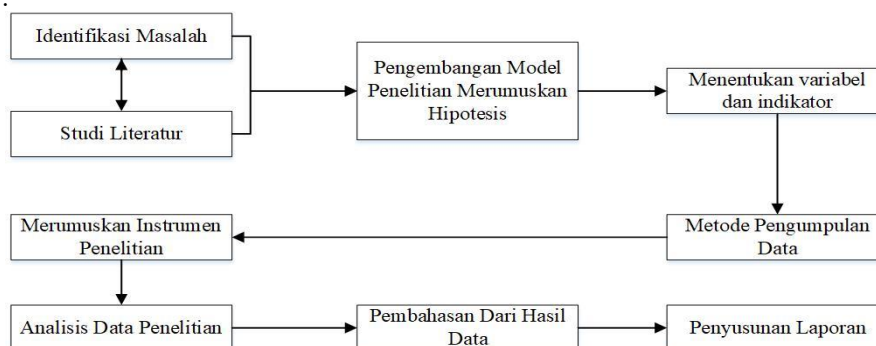
*End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi [4]. Model evaluasi EUCS menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) dari sebuah sistem informasi [5].

Penelitian ini bertujuan, untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna *website* SINTAP UNAMA dengan menggunakan metode EUCS, dengan menerapkan metode *end user computing satisfaction* (EUCS), sehingga dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan dalam melakukan peningkatan kualitas layanan bagi pihak pengembang dan menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Untuk memberikan panduan dalam penelitian ini maka diperlukan susunan kerangka kerja penelitian. Kerangka kerja penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep kerja yang satu terhadap konsep kerja lainnya dari permasalahan yang sedang diteliti. Kerangka kerja penelitian dibuat agar mempermudah pencapaian hasil penelitian yaitu untuk menganalisis *website* SINTAP UNAMA. Adapun kerangka kerja penelitian terlihat pada gambar 1.



Gambar 1 Tahapan Penelitian

1. Tahap identifikasi masalah  
Pada tahap ini, penulis menentukan objek penelitian yang akan diteliti lalu menetapkan masalah yang akan dianalisis pada objek penelitian. Penentuan metode yang akan digunakan untuk menganalisis objek penelitian juga akan ditemukan pada tahapan ini. Dalam penelitian ini, penulis menentukan *website* SINTAP UNAMA sebagai objek penelitian yang akan diteliti, dengan fokus penelitian pada analisis untuk mendapatkan gambaran akan kualitas *website* apakah telah memenuhi kepuasan penggunaannya atau tidak. Metode yang akan digunakan adalah metode *End User Computing Satisfaction* yang mengukur kualitas *website* berdasarkan dimensi yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*.
2. Studi literatur

Pada tahap ini penulis menambah wawasan dan pengetahuan guna mendalami topik yang diangkat dalam penelitian ini dengan mempelajari dan memahami teori dan konsep yang bersumber pada buku, jurnal, serta artikel dari internet sedangkan buku-buku referensi didapatkan dari berbagai sumber diantaranya perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa dan internet.

3. Pengembangan model penelitian dan merumuskan hipotesis  
Pada tahap ini akan dilakuakn pengembangan model yang dimana penelitian ini akan menggunakan desain kausal yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Desain kausal digunakan untuk menganalisis secara empiris variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), yakni variabel isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Hipotesis adalah jawaban yang masih bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, secara teoritis dianggap paling tinggi tingkat kebenarannya dan perlu dibuktikan melalui penelitian hasil penelitian dapat menerima atau menolak hipotesis tersebut.
4. Menentukan Variabel dan Indikator  
Pada tahap ini, setelah hipotesis ditentukan maka akan didapat variabel dan indikator pada penelitian ini, dimana variabel pada penelitian ini terdiri dari 2 yaitu variabel bebas (variabel independent) dan variabel terikat (dependen). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab adanya perubahan pada variabel terikat [6]. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi sebab karena adanya variabel bebas [7]. Variabel terikat pada penelitian ini *user satisfaction*. Pada penelitian ini terdapat variabel yang telah ditentukan dan digunakan sebagai acuan dalam pembuatan pertanyaan kuesioner yang akan dijawab oleh responden. Pada penelitian ini indikator yang digunakan, yaitu *content* atau isi (X1), *accuracy* atau keakuratan (X2), *format* atau bentuk (X3), *ease of use* atau kemudahan pengguna (X4) dan *timeliness* atau ketepatan waktu (X5).
5. Metode pengumpulan data  
Pada tahap ini, peneliti melakukan pengumpulan data yang relevan dengan masalah yang diteliti dengan menggunakan beberapa cara yaitu:
  - a. Pengamatan (*observation*), peneliti melakukan pengamatan secara langsung dengan mengamati penggunaan *website* SINTAP UNAMA untuk mencari permasalahan yang ada.
  - b. Studi Pustaka, studi pustaka adalah teknik survei terhadap data yang telah ada dengan menggali teori-teori yang telah berkembang dalam bidang ilmu yang berkepentingan, mencari metode-metode teknik penelitian baik dalam pengumpulan data atau dalam menganalisis data yang telah pernah digunakan oleh peneliti terdahulu.
  - c. Menyebar Angket/Kuesioner, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap memberikan jawaban kepada peneliti. Pada penelitian ini, penulis akan menyebarkan angket kepada beberapa responden pengguna *website* SINTAP UNAMA untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas *website* SINTAP UNAMA dari sudut pandang pengguna *website*. Penyebaran kuesioner dilakukan secara tidak langsung, yaitu menyebarkan melalui media sosial dan juga menyebarkan melalui grup kelas dan lain sebagainya.
6. Merumuskan instrumen penelitian  
Instrumen penelitian adalah sebuah kuesioner yang terdiri dari dua bagian. Bagian pertama merupakan lembar surat pengantar dari peneliti sebagai permohonan untuk pengisiannya. Selanjutnya pada bagian kedua menjelaskan tentang pertanyaan-pertanyaan penelitian. Lembaran pertanyaan ini terdiri dari pertanyaan tentang profil responden dan 28 pertanyaan pengujian. Secara khusus, peneliti menggunakan lima poin skala likert. Setiap pertanyaan disediakan 5 (lima) alternatif jawaban, yaitu dari “sangat tidak setuju” (1) sampai “sangat setuju” (5).
7. Analisis data penelitian  
Pada tahap ini, dilakukan analisis data dengan mengumpulkan hasil dari kuesioner yang telah disebarkan dan akan meliputi berbagai data yang dikumpulkan penulis untuk mendukung jalannya proses penelitian ini. Data tersebut terbagi menjadi dua yaitu:
  - a. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan dari sumber utama objek penelitian dan proses pengumpulan data dengan observasi dan kuesioner terhadap pengguna *website* SINTAP UNAMA.
  - b. Data sekunder, yaitu berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Data sekunder pada penelitian ini yaitu berkaitan literatur yang berisi tentang teori dan informasi berkaitan dengan tata Kelola analisis kepuasan pengguna sistem berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
8. Pembahasan dari hasil data

Pada tahap ini, penulis telah mendapatkan hasil dari analisis yang dilakukan pada tahap sebelumnya. Hasil analisis akan dijabarkan secara mendetail dengan tabel-tabel dan hasil perhitungan rumus untuk dapat menggambarkan kepuasan pengguna *website* SINTAP UNAMA secara lengkap. Untuk perhitungannya dilakukan menggunakan SPSS.

## 9. Pembuatan laporan

Pada tahap ini, penulis akan membuat laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sehingga menjadi sebuah laporan penelitian yang dapat memberikan gambaran secara utuh tentang penelitian yang sedang dilakukan.

## 2.2 End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan [8]. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998).

1. Isi (*content*) mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.
2. Keakuratan (*accuracy*) mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. Bentuk (*format*) mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi bentuk/tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, bentuk dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.
4. Kemudahan pengguna (*ease of use*) mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. Ketepatan waktu (*timeliness*) mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

## 2.3 Populasi

Populasi adalah keseluruhan kelompok orang, peristiwa atau hal yang ingin peneliti investigasi [9]. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna *website* SINTAP UNAMA. Dimana jumlah populasi pengguna *website* SINTAP UNAMA yaitu 770 orang.

## 2.4 Sampel

Sampel adalah Sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi [10]. Populasi yang dijadikan sampel adalah orang yang menggunakan *website* SINTAP UNAMA.

## 2.5 Teknik Sampling

Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. *Simple random sampling*, pada teknik pengambilan sampel ini sampel dari sebuah populasi dipilih dan diambil dengan acak dan tidak menggunakan aturan tertentu [11].

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan rumus slovin. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 770 orang dengan tingkat signifikansi 5%, sehingga jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 264 orang. Untuk mengurangi kesalahan yang terjadi sampel pada penelitian ini menjadi 300 orang sebagai responden.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Analisis Data

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik *product moment* yaitu mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan hasil skor jawaban responden untuk dalam setiap variabel. Angka yang diperoleh dari hasil perhitungan ( $r$  hitung) dibandingkan dengan  $r$  tabel yang dimiliki. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka item dinyatakan tidak valid [12]. Jumlah reponden pada penelitian ini yaitu 300 dengan nilai  $DF = N-2$  dan taraf signifikansi 5% atau 0,05 dengan nilai  $r$  tabel pada penelitian sebesar 0,1133.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,777	0,113	Valid
X1.2	0,759	0,113	Valid
X1.3	0,747	0,113	Valid
X1.4	0,775	0,113	Valid
X1.5	0,766	0,113	Valid
X2.1	0,791	0,113	Valid
X2.2	0,769	0,113	Valid
X2.3	0,729	0,113	Valid
X2.4	0,705	0,113	Valid
X2.5	0,764	0,113	Valid
X3.1	0,769	0,113	Valid
X3.2	0,722	0,113	Valid
X3.3	0,762	0,113	Valid
X3.4	0,761	0,113	Valid
X3.5	0,771	0,113	Valid
X4.1	0,794	0,113	Valid
X4.2	0,751	0,113	Valid
X4.3	0,753	0,113	Valid
X4.4	0,783	0,113	Valid
X4.5	0,718	0,113	Valid
X5.1	0,783	0,113	Valid
X5.2	0,734	0,113	Valid
X5.3	0,755	0,113	Valid
X5.4	0,767	0,113	Valid
X5.5	0,771	0,113	Valid
Y1	0,808	0,113	Valid
Y2	0,765	0,113	Valid
Y3	0,754	0,113	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui nilai korelasi r hitung lebih besar daripada r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada penelitian ini dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak. Uji reliabilitas dilakukan dengan pengujian statistic *Cronbach alpha*, dengan ketentuan variabel yang dikatakan reliabel adalah nilai *Cronbach alpha* diatas 0,6 [13]. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronchbach Alpha	Keterangan
Content	0,866	Reliabel
Accuracy	0,851	Reliabel
Format	0,860	Reliabel
Ease of Use	0,854	Reliabel
Timeliness	0,862	Reliabel
Satisfaction	0,801	Reliabel

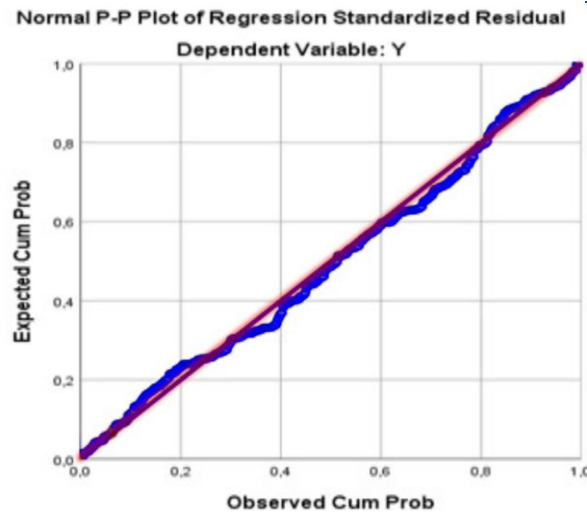
Berdasarkan tabel 2 nilai pada masing-masing variabel telah memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,60, sehingga seluruh instrument penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat diolah lebih lanjut.

## 3.2 Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel-variabel yang digunakan berdistribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas dilihat dari tampilan grafik normal p-plot terlihat titik-titik menyebar disekitar diagonal, serta penyebarannya mengikuti garis diagonal [14].





Gambar 2 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji *multikolinearitas* adalah uji yang bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel independent dan variabel dependen. Uji *multikolinearitas* dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) dinyatakan tidak terjadi *multikolinearitas* jika angka pada *tolerance* lebih besar dari 0,10 dengan angka pada VIF lebih kecil dari 10 [15].

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics		
						B	Beta	Tolerance
1	(Constant)	,364	,317		1,150	,251		
	X1	,048	,038	,081	1,287	,199	,153	6,528
	X2	,254	,041	,400	6,141	,000	,142	7,064
	X3	,108	,041	,177	2,651	,008	,135	7,396
	X4	,227	,043	,362	5,328	,000	,130	7,677
	X5	-,047	,042	-,077	-1,125	,262	,129	7,738

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 3 dari masing-masing variabel memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga pada penelitian ini tidak mengalami *multikolinearitas*.

3. Uji Heteroskedestisitas

Uji *heteroskedestisitas* adalah situasi dimana terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antara dua atau lebih variabel bebas dalam model regresi berganda. Salah satu uji *heteroskedastisitas* adalah uji glesjer. Uji glesjer dilakukan dengan cara meregresikan antar variabel independent dengan nilai absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas [16].

Tabel 4 Hasil Uji Heteroskedestisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	T	Sig.	
						B
1	(Constant)	,441	,193		2,293	,023
	X1	,010	,023	,066	,451	,652
	X2	,015	,025	,089	,584	,560
	X3	,024	,025	,149	,948	,344
	X4	-,027	,026	-,166	-1,043	,298
	X5	,000	,026	,001	,008	,993

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa seluruh nilai pada signifikasi memiliki nilai lebih besar dari 0,05 sehingga pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.3 Uji Regresi Linear Berganda

#### 1. Koefisien Regresi

Uji koefisien regresi adalah alat untuk meramalkan pengaruh dua variabel atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kasual dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat [17]. Dengan persamaan rumus regresi berganda yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \tag{1}$$

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,364	,317		1,150	,251
X1	,048	,038	,081	1,287	,199
X2	,254	,041	,400	6,141	,000
X3	,108	,041	,177	2,651	,008
X4	,227	,043	,362	5,328	,000
X5	-,047	,042	-,077	-1,125	,262

a. Dependent Variable: Y

Nilai-nilai pada output diatas kemudian dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

- Konstanta memperoleh nilai sebesar 0,364, nilai konstanta positif dapat diartikan bahwa rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak positif bagi kepuasan pengguna.
- Nilai koefisien regresi variabel *content* sebesar 0,048 yang berarti jika *content* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan dengan asumsi variabel independent lain tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel *accuracy* sebesar 0,254 yang berarti jika *accuracy* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan dengan asumsi variabel independent lain tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel *format* sebesar 0,108 yang berarti jika *format* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan dengan asumsi variabel independent lain tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel *ease of use* sebesar 0,227 yang berarti jika *ease of use* mengalami kenaikan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan dengan asumsi variabel independent lain tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel *timeliness* sebesar -0,47 yang berarti jika *timeliness* mengalami penurunan.

#### 2. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai  $R^2$  dari model regresi digunakan untuk mengetahui besarnya variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebasnya [18]. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,907 <sup>a</sup>	,823	,820	1,09877

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui  $R^2$  (R Square) adalah 0,823. Jadi pengaruh variabel independent yaitu 82,3% sedangkan sisanya sebesar 17,7% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

### 3.4 Uji Hipotesis

#### 1. Uji T

Uji T adalah uji yang digunakan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara parsial. Adapun uji T dilakukan untuk menguji hipotesis dengan melihat apabila t hitung > t tabel maka hipotesis dapat diterima [19]. Selain mempertimbangkan nilai t hitung dan t tabel, uji t dapat pula dilakukan dengan melihat angka probabilitas (sig) dengan ketentuan apabila nilai probabilitas < 0,05 maka hipotesis diterima. Menggunakan tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ) diperoleh t tabel sebesar 1,96807.

Tabel 7 Hasil Uji T Hitung Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,364	,317		1,150	,251
	X1	,048	,038	,081	1,287	,199
	X2	,254	,041	,400	6,141	,000
	X3	,108	,041	,177	2,651	,008
	X4	,227	,043	,362	5,328	,000
	X5	-,047	,042	-,077	-1,125	,262

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan X2 memiliki nilai t sebesar 6,141, X3 memiliki nilai t hitung sebesar 2,651, X4 memiliki nilai t sebesar 5,328, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penerimaan untuk H2, H3, H4 pada hipotesis penelitian secara parsial karena memiliki nilai lebih besar dari t hitung yaitu 1,96807. Sedangkan X1 memiliki nilai t sebesar 1,287, X5 memiliki nilai t sebesar -1,125, sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu penolakan untuk H1 dan H5 karena memiliki nilai t hitung < t tabel. Nilai signifikansi untuk X2, X3, X4 memiliki nilai signifikansi < 0,05 sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan nilai signifikansi untuk X1 dan X5 memiliki nilai signifikansi > 0,05 sehingga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

## 2. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent dan variabel dependen secara simultan atau bersama-sama. Jika nilai sig F hitung > F tabel maka terdapat pengaruh variabel independent secara simultan terhadap variabel dependen [20]. Dengan jumlah responden 300 maka  $DF = N-5-1$  dan taraf signifikansi 5% atau 0,05 sehingga nilai F hitung adalah 2,24.

Tabel 8 Hasil Uji F Hitung

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1653,053	5	330,611	273,842	,000 <sup>b</sup>
	Residual	354,947	294	1,207		
	Total	2008,000	299			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

Berdasarkan hasil analisis pada uji F hitung didapat nilai F hitung sebesar 273,842 yang berarti lebih tinggi dari F tabel sebesar 2,24 yang berarti variabel independen (*content, accuracy, format, ease of use, timeliness*) pada penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada uji hipotesis secara parsial bahwa variabel isi (*content*) pada *website* SINTAP UNAMA tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Maka dari itu, perlu adanya perbaikan dengan meningkatkan kualitas isi (*content*) dari *website* SINTAP UNAMA seperti informasi yang tepat dan sesuai kebutuhan, laporan yang lengkap dan isi informasi yang menarik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada uji hipotesis secara parsial bahwa variabel keakuratan (*accuracy*) *website* SINTAP UNAMA berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Maka dari itu, penelitian ini menunjukkan bahwa sebuah *website* sistem informasi harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas *website* dari sisi keakuratan (*accuracy*) dengan menyajikan informasi yang benar dan akurat serta tingkat kesalahan yang kecil kepada pengguna *website*.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada uji hipotesis secara parsial bahwa variabel bentuk (*format*) *website* SINTAP UNAMA berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user*



*satisfaction*). Maka dari itu, penelitian ini menunjukkan bahwa sebuah *website* sistem informasi harus menampilkan informasi yang sangat jelas, sistem juga memiliki bentuk laporan yang mudah dimengerti dan dipahami, tampilan antar muka sistem juga sangat menarik, serta komposisi warna yang pas sehingga tidak melelahkan mata pengguna.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada uji hipotesis secara parsial bahwa variabel kemudahan pengguna (*ease of use*) *website* SINTAP UNAMA berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Maka dari itu, penelitian ini menunjukkan bahwa sebuah *website* sistem informasi harus memiliki tampilan yang *user friendly*, bisa diakses kapan saja dan dimana saja, memiliki fitur panduan yang mempermudah pengguna dalam menggunakan *website*, melalui kemudahan tersebut akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna untuk tetap menggunakannya.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada uji hipotesis secara parsial bahwa variabel ketepatan waktu (*timeliness*) pada *website* SINTAP UNAMA tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Maka dari itu, perlu adanya perbaikan dengan memberikan informasi yang *up to date*, memberikan layanan cepat tanggap, memberikan respon terhadap masukan, semakin cepat keluaran yang dihasilkan suatu sistem maka akan semakin baik kepuasan pengguna yang dicapai.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada uji hipotesis secara simultan bahwa variabel independen yang terdiri dari *content, accuracy, format, ease of use, timeliness* pada *website* SINTAP UNAMA berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu *user satisfaction*.

## REFERENCES

- [1] E. Marwati and D. Krisbiantoro, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEB STUDENTS UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO MENGGUNAKAN METODE EUCS," *J. Inf. Syst. Manag. JOISM*, vol. 4, no. 2, pp. 67–72, 2023.
- [2] M. R. T. Saputra, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Website Badan Meteorologi Klimatologi Dan Geofisika Palembang Menggunakan Metode EUCS," in *Seminar Nasional Riset & Inovasi Teknologi*, 2022, pp. 43–52.
- [3] P. R. Dyah, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA AKHIR TERHADAP LAYANAN 'LINKAJA' DI INDONESIA MELALUI PENDEKATAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN RUPUTASI PERUSAHAAN." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Nov. 2019.
- [4] L. S. Triandika, D. M. Rachmaningsih, and A. F. Wijaya, "PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA SITUS E-LEARNING UNIVERSITAS TERBUKA DENGAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," *Sebatik*, vol. 25, no. 2, pp. 598–603, Dec. 2021, doi: 10.46984/sebatik.v25i2.1212.
- [5] A. Saputra and D. Kurniadi, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI E-CAMPUS DI IAIN BUKITTINGGI MENGGUNAKAN METODE EUCS," *Voteteknika Vocat. Tek. Elektron. Dan Inform.*, vol. 7, no. 3, p. 58, Jul. 2019, doi: 10.24036/voteteknika.v7i3.105157.
- [6] N. Nafiq, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PAYO KEPASAR DALAM PROSES PEMBELANJAAN ONLINE DI KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)." 2021.
- [7] P. S. Lestari, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SISTEM HELPDESK UNIVERSITAS JAMBI MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," 2023.
- [8] Y. Asni and D. Irfan, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM PEMANFAATAN E-LEARNING PADA MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI SMK N 2 PARIAMAN," *JAVIT J. Vokasi Inform.*, pp. 110–120, Mar. 2022, doi: 10.24036/javit.v2i1.75.
- [9] H. N. N. Laily, "ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAPODIK PAUD-DIKMAS MENGGUNAKAN TECHONOLGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) PADA PAUD KECAMATAN CILINCING," 2019.
- [10] M. Razwan, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK MAHASISWA DENGAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION." 2020.
- [11] A. Z. Hamdani, "Analisis pengukuran kualitas website terhadap kepuasan pengguna dengan metode WebQual 4.0 DAN End-User Computing Satisfaction (EUCS)(studi kasus: Berita Online RadarBekasi. id)," B.S. thesis, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah ....
- [12] R. Haryani, D. Singasatia, and I. Kaniawulan, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus ASN di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta)," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 277–292, 2022.
- [13] M. H. Baqi, R. Setyadi, and M. E. Purbaya, "Analisis Kepuasan Sistem Informasi Desa Sidomoro di Kabupaten Kebumen Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *JURIKOM J. Ris. Komput.*, vol. 9, no. 2, pp. 211–217, 2022.
- [14] H. Karomatunnisa *et al.*, "END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) UNTUK MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE ASSESSMENT MINAT ANAK DI HOMPIMPAA ALAIUM GAMBRENG," vol. 11, 2022.
- [15] J. A. Pratiwi and A. D. Indriyanti, "Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan," vol. 03, no. 03, 2022.
- [16] N. Permatasari, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Paytren Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction." 2019.

- [17] H. Amaliah and E. Yulianingsih, "ANALISIS SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) STIE SERASAN TERHADAP KEMUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)".
- [18] I. Kurniasih and D. Pibriana, "Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS," *JATISI J. Tek. Inform. Dan Sist. Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 181–198, Mar. 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i1.787.
- [19] D. Novita, "Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang dengan Pendekatan EUCS," *JATISI J. Tek. Inform. Dan Sist. Inf.*, vol. 7, no. 1, pp. 29–41, Apr. 2020, doi: 10.35957/jatisi.v7i1.290.
- [20] E. Siswanto and E. Zusrony, "ANALISIS PERSEPSI USER SATISFACTION SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD)," vol. 11, no. 2.