

## **Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi UG *In Your Hand* Dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)***

**Eka Fitri Rahayu**

Fakultas Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma  
E-mail : [ekafitri@staff.gunadarma.ac.id](mailto:ekafitri@staff.gunadarma.ac.id)

### **Abstrak**

Informasi sangat dibutuhkan dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi yang efektif adalah sistem informasi yang harus mampu memberikan kepuasan kepada para penggunanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan Instrumen *Accuracy, Content, Format, Timeliness dan Ease of Use* terhadap kepuasan pengguna sistem UG *In Your Hand*. Data yang digunakan sebanyak 96 responden yang diperoleh melalui kuesioner online yang dibagikan kepada Mahasiswa. Metode penelitian menggunakan model Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instrumen *Ease of Use* dan *Timeliness* mempengaruhi kepuasan pengguna sistem, selain itu Instrumen *Content, Accuracy* dan *Format* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna sistem UG *In Your Hand*.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, UG *In Your Hand*, Metode EUCS

### **Abstract**

*Information is needed in decision making. An effective information system is an information system that must be able to provide satisfaction to the users. The purpose of this research was to determine the effect of End User Computing Satisfaction (EUCS) model with Accuracy, Content, Format, Timeliness and Ease of Use instruments on user satisfaction of UG In Your Hand system. The data used were 96 respondents obtained through online questionnaires distributed to students. The Research method uses the Multiple Linear Regression model. The results showed that the Timeliness and Ease of Use Instruments affect system user satisfaction, besides that the Content, Accuracy and Format instruments do not affect the UG In Your Hand system user satisfaction.*

**Key Words:** *User Satisfaction, UG In Your Hand, EUCS Method*

## 1. PENDAHULUAN

Informasi merupakan hal penting dalam suatu organisasi. Informasi sangat dibutuhkan dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi yang efektif adalah sistem informasi yang harus mampu memberikan kepuasan kepada para penggunanya. Kepuasan Pengguna dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui efektivitas suatu sistem. Salah satu organisasi atau instansi yang menerapkan layanan sistem informasi akademik adalah Universitas Gunadarma. Universitas Gunadarma ini menggunakan *smartphone* sebagai salah satu dari sumber penyedia layanan informasi akademik. UG in Your Hand adalah aplikasi *student access mobile* berbasis Java untuk mahasiswa Universitas Gunadarma. Aplikasi ini berisi informasi mengenai akademik, informasi kursus dan workshop, informasi portofolio mahasiswa, aktivasi *studentsite*, layanan untuk mendaftar seminar, serta permohonan pembuatan surat keterangan.

Pada penelitian ini akan membahas mengenai pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik UG *In Your Hand*. Pengguna atau *end user* yang dimaksud adalah mahasiswa/i Universitas Gunadarma. Tingkat kepuasan Pengguna ini akan diukur dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan instrumen yang dinilai dari keakuratan, kelengkapan isi, tampilan, ketepatan dan kemudahan penggunaan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian Kuantitatif merupakan jenis metode yang digunakan pada penelitian ini. Metode Kuantitatif digunakan untuk meneliti suatu sampel tertentu, pengambilan sampelnya dilakukan secara random. Jenis metode penelitian kuantitatif yang digunakan adalah metode deskriptif. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk mendeskripsikan secara sistematis fakta dan sifat-sifat dari suatu sampel secara akurat dan faktual.

### 2.1. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kuantitatif memiliki tiga metode pengumpulan data, yaitu wawancara, angket (kuisisioner) dan observasi. Pada penelitian ini menggunakan metode kuisisioner. Metode kuisisioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Sedangkan teknik pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Skala ini digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor seperti terlihat pada Tabel 1 berikut ini :

Tabel 1 : Skor untuk Jawaban Responden

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

## 2.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna sistem UG *in Your Hand* yaitu mahasiswa/i baru Universitas Gunadarma angkatan 2014 yang berjumlah kurang lebih 10.000 orang. Teknik yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan metode pengambilan sampel dilakukan secara acak.

## 2.3. Variabel Operasional Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi sedangkan variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi.

Variabel independen ini adalah data yang diperoleh dari instrumen yang terdapat dalam metode *End User Computing Satisfaction* untuk menentukan kepuasan pengguna sistem UG *In Your Hand*. Data variabel dependen ini adalah kepuasan yang dirasakan oleh para pengguna sistem UG *in Your Hand*. Variabel operasional yang digunakan dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2 : Variabel Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Pernyataan	Skala
Variabel Independen (X)	Content (X1)	Sistem memberikan informasi yang lengkap (C1)	Likert
		Isi informasi sesuai dengan kebutuhan (C2)	Likert
		Fitur pada sistem cukup lengkap (C3)	Likert
		Sistem memberikan informasi hanya tentang apa yang Anda butuhkan (C4)	Likert
	Accuracy (X2)	Sistem jarang terjadi <i>error</i> (A1)	Likert
		Adanya <i>username</i> dan <i>password</i> untuk setiap pengguna (A2)	Likert
		Adanya kode verifikasi melalui SMS dalam proses melihat nilai semester (A3)	Likert
		Hasil informasi keluaran pada sistem sesuai dengan yang Anda masukkan (A4)	Likert
		Sistem dapat diandalkan (A5)	Likert
		Saya merasa puas dengan tingkat akurasi pada sistem (A6)	Likert
	Format (X3)	Ukuran dan jenis huruf jelas dapat terbaca (F1)	Likert
		Pemilihan warna pada sistem baik (F2)	Likert
		Terdapat informasi pada setiap pilihan menu (F3)	Likert
		Tampilan sistem UGIYH konsisten (F4)	Likert

		Struktur menu yang teratur (F5)	<i>Likert</i>	
		Sistem mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami dengan jelas (F6)	<i>Likert</i>	
	<i>Ease of Use (X4)</i>	Mudah dalam menggunakan sistem (E1)	<i>Likert</i>	
		Mudah dalam mencari informasi yang dibutuhkan (E2)	<i>Likert</i>	
		Mudah dalam menghubungi pihak Univeristas melalui fitur yang ada (E3)	<i>Likert</i>	
		Mudah dalam mengetahui semua informasi akademik (E4)	<i>Likert</i>	
		Sistem UG in Your hand bersifat <i>user friendly</i> (E5)	<i>Likert</i>	
	<i>Timeliness (X5)</i>	Informasi yang Anda cari dapat diperoleh secara tepat waktu (T1)	<i>Likert</i>	
		Sistem memberikan informasi yang terbaru ( <i>up to date</i> ) (T2)	<i>Likert</i>	
		Cepat dalam merespon perintah (T3)	<i>Likert</i>	
		Sistem memberikan pemberitahuan yang cepat saat terjadi kesalahan penggunaan sistem (T4)	<i>Likert</i>	
	Variabel Dependen (Y)		Sistem UGIYH dapat dikatakan berhasil dalam memberikan layanan informasi akademik (D1)	<i>Likert</i>
			Saya merasa puas dengan kinerja dari sistem informasi layanan akademik UGIYH (D2)	<i>Likert</i>
		Sistem UGIYH sudah memberikan layanan yang memuaskan (D3)	<i>Likert</i>	

#### 2.4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah statistik inferensial. Jenis teknik analisis statistik ini digunakan karena sampel diambil dari populasi yang jelas, data yang digunakan untuk menganalisis adalah interval dan teknik dalam pengambilan sampelnya dilakukan secara random atau acak. Statistik parametric digunakan untuk menguji ukuran populasi melalui data sampel.

#### 2.5. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur instrumen validitas yang mengukur variabel yang digunakan dalam kuesioner. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan teknik Korelasi Product Moment Pearson. Untuk menentukan instrumen yang valid dapat dilakukan dengan:

- Untuk menganalisis validitas tes hanya dibutuhkan nilai  $r$  (item, total) atau "korelasi total item yang dikoreksi" dinyatakan sebagai  $r$ -count.

- Untuk mendapatkan nilai r-tabel yang diperoleh dengan df (derajat kebebasan),  $df = n - 2$ , di mana n adalah jumlah sampel
- $df = 70 - 2 = 68$ , dengan tingkat signifikansi 0,05 dan uji dua sisi yang diperoleh r-tabel = 0,2352
- Jika nilai r (item, total) > r-table maka data tersebut valid
- Jika nilai r (item, total) < r-table maka data tidak valid

## 2.6. Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi digunakan untuk melakukan prediksi terhadap perubahan nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan. Analisis regresi yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Pada penelitian ini terdapat lima variabel independen EUCS dan satu variabel dependen kepuasan pengguna. Jadi, model persamaan regresi linier bergandanya adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana:

Y = Variabel Dependen Kepuasan pengguna

a = Konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Variabel Independen Content

$X_2$  = Variabel Independen Accuracy

$X_3$  = Variabel Independen Format

$X_4$  = Variabel Independen Ease of Use

$X_5$  = Variabel Independen Timeliness

e = Error atau faktor gangguan yang mempengaruhi Y

## 2.7. Uji Hipotesis

Bentuk hipotesis yang digunakan adalah hipotesis asosiatif, yaitu dugaan terhadap ada tidaknya hubungan secara signifikan antara dua variabel atau lebih [26]. Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian hipotesis ini dimulai dengan uji hipotesis simultan (F), uji hipotesis parsial (T) dan koefisien determinasi.

a. Uji F

Uji simultan (uji F) dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independennya terhadap variabel terikatnya secara serempak.

b. Uji T

Uji T (parsial) dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependennya.

c. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependennya.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Analisis Statistik Deskriptif

Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi UG *In Your Hand*, yaitu mahasiswa Universitas Gunadarma tingkat satu. Kuisioner dibagikan secara online. Jumlah data yang terkumpul sebanyak 96 responden.

Berdasarkan Tabel 3 dibawah ini, terlihat bahwa jumlah persentase responden antara laki-laki dan perempuan sama besar dengan jumlah masing-masing sebanyak 48 orang (50%).

Tabel 3 : Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	48	50%
2.	Perempuan	48	50%
Total		96	100%

Kemudian dilakukan analisis statistik deskriptif variabel. Uji ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai setiap variabel yang digunakan dalam penelitian. Hasil uji variabel statistik deskriptif disajikan pada Tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4: Variabel Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
<i>Content</i>	96	6	20	14.27	2.82
<i>Accuracy</i>	96	7	29	20.00	4.47
<i>Format</i>	96	8	30	22.09	4.80
<i>Ease Of Use</i>	96	5	25	17.45	4.66
<i>Timeliness</i>	96	4	20	13.47	3.85
<i>User Satisfaction</i>	96	3	15	10.03	3.14

Pada penelitian ini N adalah jumlah responden, *Min* adalah nilai minimum, *Max* adalah nilai maximum, *Mean* adalah rata-rata dan Standar Deviasi adalah simpangan baku dari masing-masing variabel. Hasil menunjukkan bahwa nilai Mean dari semua variabel mendekati nilai Maksimal. Hal ini berarti bahwa rata-rata responden memberikan nilai yang cukup tinggi terhadap setiap pernyataan yang terdapat di kuisioner.

#### 3.2. Analisis Validitas dan Reabilitas

Hasil pengujian validitas terhadap instrumen variabel *Content* dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5: Uji Validitas Variabel *Content*

Instrumen	<i>Pearson Correlation</i>	Signifikan	R Tabel	Keterangan
C1	0.858**	0.000	0.3	Valid
C2	0.764**	0.000	0.3	Valid
C3	0.922**	0.000	0.3	Valid
C4	0.765**	0.000	0.3	Valid

Berdasarkan Tabel 5, terdapat empat instrumen yang diuji pada variabel *Content*. Semua instrumen memiliki 2 tanda flag, memiliki tingkat signifikansi dibawah 0.001 dan memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih besar dibandingkan dengan R Tabel. Hal ini menunjukkan bahwa semua instrument pada variabel *Content* valid dengan tingkat kepercayaan sebanyak 99%.

Tabel 6: Uji Validitas Variabel *Accuracy*

Instrumen	<i>Pearson Correlation</i>	Signifikan	R Tabel	Keterangan
A1	0.451*	0.12	0.3	Valid
A2	0.650**	0.000	0.3	Valid
A3	0.792**	0.000	0.3	Valid
A4	0.696**	0.000	0.3	Valid
A5	0.816**	0.000	0.3	Valid
A6	0.733**	0.000	0.3	Valid

Variabel *Accuracy* memiliki enam instrumen yang diuji validitasnya. Pada Tabel 6 terlihat bahwa instrumen A1 memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari R tabel yaitu sebanyak 0.451. Instrumen A1 memiliki tingkat signifikansi sebesar 0.12 dan 1 tanda flag yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut valid pada tingkat kepercayaan sebanyak 95%. Instrumen A2, A3, A4, A5 dan A6 memiliki 2 tanda flag dan memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih besar dibandingkan dengan R Tabel. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut valid dengan tingkat kepercayaan sebanyak 99%.

Tabel 7: Uji Validitas Variabel *Format*

Instrumen	<i>Pearson Correlation</i>	Signifikansi	R Tabel	Keterangan
F1	0.840**	0.000	0.3	Valid
F2	0.799**	0.000	0.3	Valid
F3	0.802**	0.000	0.3	Valid
F4	0.857**	0.000	0.3	Valid
F5	0.816**	0.000	0.3	Valid

F6	0.722**	0.000	0.3	Valid
----	---------	-------	-----	-------

Pada Tabel 7 menunjukkan bahwa terdapat enam instrumen yang diuji validitasnya. Semua instrumen pada variabel *Format* memiliki 2 tanda flag, memiliki tingkat signifikansi dibawah 0.001 dan memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih besar dibandingkan R Tabel. Hal ini menunjukkan bahwa semua instrumen pada variabel *Format* valid dengan tingkat kepercayaan sebanyak 99%.

Tabel 8: Uji Validitas Variabel *Ease of Use*

Instrumen	<i>Pearson Correlation</i>	Signifikan	R Tabel	Keterangan
E1	0.755**	0.000	0.3	Valid
E2	0.917**	0.000	0.3	Valid
E3	0.812**	0.000	0.3	Valid
E4	0.772**	0.000	0.3	Valid
E5	0.691**	0.000	0.3	Valid

Terdapat lima instrumen pada variabel *Ease of Use* seperti terlihat pada Tabel 8. Kelima instrumen tersebut memiliki 2 tanda flag, memiliki tingkat signifikansi dibawah 0.001 dan memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih besar dibandingkan R tabel. Hal ini menunjukkan bahwa semua instrumen pada variabel *Ease of Use* valid dengan tingkat kepercayaan sebanyak 99%.

Tabel 9: Uji Validitas Variabel *Timeliness*

Instrumen	<i>Pearson Correlation</i>	Signifikan	R Tabel	Keterangan
T1	0.895**	0.000	0.3	Valid
T2	0.825**	0.000	0.3	Valid
T3	0.871**	0.000	0.3	Valid
T4	0.832**	0.000	0.3	Valid

Pada Tabel 9 menunjukkan hasil uji validitas pada variabel *Timeliness*. Terdapat empat instrumen yang diuji. Semua instrumen memiliki 2 tanda flag, memiliki tingkat signifikansi dibawah 0.001 dan memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari pada R tabel. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Timeliness* valid dengan tingkat kepercayaan sebanyak 99%.

Tabel 10: Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna

Instrumen	<i>Pearson Correlation</i>	Signifikan	R Tabel	Keterangan
D1	0.894**	0.000	0.3	Valid
D2	0.959**	0.000	0.3	Valid
D3	0.933**	0.000	0.3	Valid

Pada Tabel 10 terdapat empat instrumen yang diuji pada variabel kepuasan pengguna. Ketiga instrumen ini memiliki 2 tanda flag, memiliki tingkat signifikansi dibawah 0.001 dan memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari pada R tabel. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna valid dengan tingkat kepercayaan sebanyak 99%.

Uji reabilitas dilakukan untuk mengukur reliabilitas instrumen pada suatu variabel. Untuk menentukan instrumen yang reliabel, dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel. Tabel 11 adalah nilai untuk mengetahui tingkat kriteria indeks reabilitas pada suatu variabel.

Tabel 11: Tingkat Hubungan Reliabilitas

No.	Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
1.	0.00 – 0.199	Sangat rendah
2.	0.20 – 0.399	Rendah
3.	0.40 – 0.599	Sedang
4.	0.60 – 0.799	Kuat
5.	0.80 – 1.000	Sangat Kuat

Hasil uji reabilitas yang telah dilakukan pada masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 12. Variabel *Content*, *Ease of Use*, *Timeliness* dan *User Satisfaction* memiliki tingkat hubungan Sangat Kuat. Variabel *Content* dengan jumlah instrumen 4 memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebanyak 0.823. Variabel *Ease of Use* dengan jumlah instrumen 4 memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebanyak 0.804. Variabel *Timeliness* dengan jumlah instrumen 4 memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebanyak 0.830. Variabel *User Satisfaction* dengan jumlah instrumen 3 memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebanyak 0.871.

Sedangkan variabel *Accuracy* dan *Format* memiliki tingkat hubungan yang Kuat. Variabel *Accuracy* dengan jumlah instrumen memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebanyak 0.771. Variabel *Format* dengan jumlah instrumen 6 memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebanyak 0.799.

Tabel 12: Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> ( $\alpha$ )	Jumlah Instrumen	Kriteria
Content	0.823	4	Sangat Kuat
Accuracy	0.771	6	Kuat
Format	0.799	6	Kuat
Ease of Use	0.804	5	Sangat Kuat
Timeliness	0.830	4	Sangat Kuat
User Satisfaction	0.871	3	Sangat Kuat

### 3.3. Analisis Asumsi Klasik

Pada analisis asumsi klasik ini, dilakukan 4 pengujian untuk membuktikan bahwa data sampel yang digunakan dapat mewakili populasi dalam penelitian. Dimulai dari pengujian Multikolinieritas, Heteroskedastisitas, Autokorelasi dan Normalitas.

### 3.4. Analisis Multikolinieritas

Pengujian Multikolinieritas untuk membuktikan tidak adanya korelasi diantara variabel independen. Hasil pengujian Multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13: Hasil Multikolinieritas

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>Content</i>	0.543	1.840
<i>Accuracy</i>	0.373	2.680
<i>Format</i>	0.437	2.286
<i>Ease of Use</i>	0.244	4.096
<i>Timeliness</i>	0.286	3.496

Hasil menunjukkan untuk masing-masing variabel memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *Tolerance* lebih besar dari 0.10. Hal ini membuktikan bahwa tidak terjadi Multikolinieritas pada penelitian ini.

### 3.5. Analisis Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada tidaknya Heteroskedastisitas maka melakukan pengujian menggunakan Uji Glejser. Uji ini dilakukan dengan meregresikan nilai *Absolute Residual* (Abs) terhadap variabel independen yang lain. Heteroskedastisitas dapat terjadi apabila  $\beta$  signifikan.

Tabel 14: Hasil Heteroskedastisitas

Variabel	Sig
<i>Content</i>	0.950
<i>Accuracy</i>	0.847
<i>Format</i>	0.080
<i>Ease of Use</i>	0.029
<i>Timeliness</i>	0.231

Pada Tabel 14 menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai signifikansi diatas 0.01. Variabel *Content* dengan signifikansi bernilai 0.950. Variabel *Accuracy* dengan signifikansi bernilai 0.847. Variabel *Format* dengan signifikansi bernilai 0.080. Variabel *Ease of Use* dengan signifikansi bernilai 0.029. Dan variabel *Timeliness* signifikansi bernilai 0.231. Hal ini membuktikan bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas pada penelitian ini. Dimana, variabel independen memiliki sebaran variance yang tetap.

### 3.6. Analisis Autokorelasi

Pengujian Autokorelasi dilakukan untuk membuktikan tidak adanya korelasi antara pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Alat analisis yang digunakan pada pengujian ini adalah *Durbin Watson*.

Tabel 15: Tabel Hasil Statistik Hitung *Durbin Watson*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.846 <sup>a</sup>	.716	.701	1.72009	2.038

Hasil pada Tabel 15 menunjukkan angka DW sebesar 2.038. Dimana, nilai  $4-du = 4-1.7785 = 2.2242$ . Jadi nilai DW terletak diantara (du) dan (4-du), yaitu  $1.7785 < 2.038 < 2.2242$ . Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada Autokorelasi dalam penelitian ini.

### 3.7. Analisis Normalitas

Pengujian Normalitas untuk membuktikan variabel pengganggu atau residual berdistribusi secara normal. Cara untuk mengetahui adanya Normalitas ini adalah dengan melihat tingkat signifikansi diatas 0.05. Alat analisis yang digunakan adalah Kolomogrov Smirnov (KS). Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 16.

Tabel 16 : Hasil Normalitas Residual KS

		<i>Unstandardized Residual</i>
<b>N</b>		30
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1.38415794
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.127
	<i>Positive</i>	.085
	<i>Negative</i>	-.127
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		.697
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.716

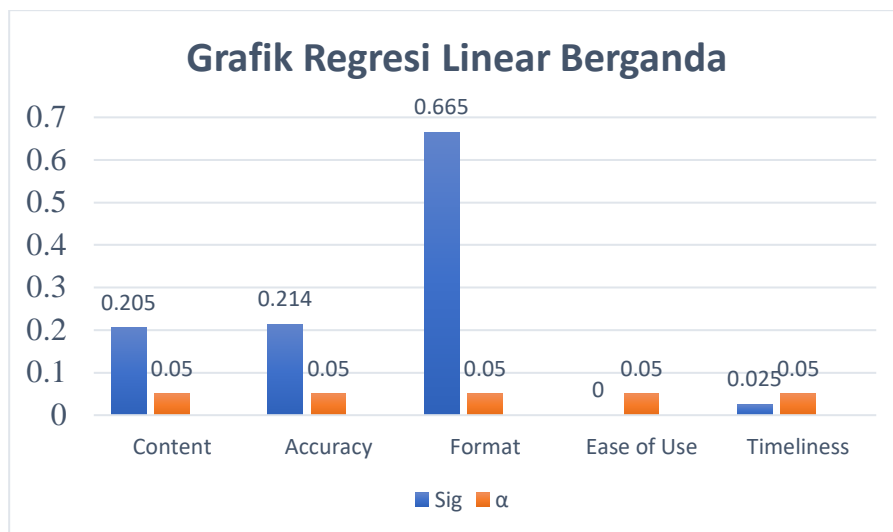
Hasil menunjukkan nilai *Kolmogorov Smirnov* adalah 1.027 dengan tingkat signifikansi lebih besar dari 0.05, yaitu bernilai 0.242. Hal ini membuktikan bahwa variabel residual berdistribusi secara normal.

### 3.8. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda ini dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang terdapat pada penelitian. Secara umum, analisis ini digunakan untuk melihat pengaruh dari variabel dependen terhadap variabel independen.

Tabel 17: Hasil Regresi Linear Berganda

<b>Model</b>	<i>Unstandardized Coefficients</i>	<b>Sig</b>
	<b>B</b>	
<i>Constant</i>	-1.237	0.220
<i>Content</i>	0.108	0.205
<i>Accuracy</i>	0.081	0.214
<i>Format</i>	-0.024	0.665
<i>Ease of Use</i>	0.344	0.000
<i>Timeliness</i>	0.195	0.025



Gambar 1 : Grafik Regresi Linear Berganda

Hasil grafik menunjukkan dari kelima variabel independen yang dimasukkan kedalam model regresi, ternyata hanya dua variabel (*Ease of Use* dan *Timeliness*) yang signifikan pada  $\alpha = 5\%$  dimana tingkat signifikansi variabel independen tersebut dibawah 0.05. Model Persamaan Regresi Linear Berganda yang dapat dibentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = -1.237 + 0.108 X_1 + 0.081 X_2 - 0.024 X_3 + 0.344 X_4 + 0.195 X_5 + e$$

### 3.9. Analisis Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat secara ringkas pada Tabel 18 berikut ini.

Tabel 18: Hasil Uji Hipotesis

No.	Variabel	Hipotesis	Hasil	Keterangan
1.	<i>Content</i>	H <sub>1</sub>	H <sub>0,1</sub> Diterima	Tidak Signifikan 0.205
2.	<i>Accuracy</i>	H <sub>2</sub>	H <sub>0,2</sub> Diterima	Tidak Signifikan 0.214
3.	<i>Format</i>	H <sub>3</sub>	H <sub>0,3</sub> Diterima	Tidak Signifikan 0.665
4.	<i>Ease of Use</i>	H <sub>4</sub>	H <sub>0,4</sub> Ditolak	Signifikan 0.000
5.	<i>Timeliness</i>	H <sub>5</sub>	H <sub>0,5</sub> Ditolak	Signifikan 0.025

### 3.10. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah kekuatan atau daya penjelas dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dikatakan kuat apabila nilai hasil koefisien determinasi lebih besar dari 0.5. Hasil uji koefisien determinasi terlihat pada Tabel 19.

Tabel 19: Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R Square	Adjusted R Square
1	0.716	0.701

Hasil uji koefisien determinasi adalah sebesar 0.716. Angka ini menunjukkan bahwa variabel *Accuracy*, *Content*, *Format*, *Timeliness* dan *Ease of Use* memiliki tingkat hubungan yang kuat terhadap kepuasan pengguna sistem UG *In Your Hand*.

#### 4. KESIMPULAN

Hasil variabel deskriptif statistik menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa puas dengan variabel *Format* dan merasa kurang puas dengan sistem. Selanjutnya, nilai rata-rata semua variabel mendekati nilai maksimum. Artinya rata-rata responden memberikan skor yang cukup tinggi untuk setiap pernyataan dalam kuisioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua instrumen mempengaruhi kepuasan pengguna sistem UG *In Your Hand*. Dari semua instrumen, hanya ada dua instrumen yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y), yaitu *Ease of Use* (X4) dan *Timeliness* (X5). Sedangkan instrumen lainnya, yaitu *Content* (X1), *Accuracy* (X2) dan *Format* (X3) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y).

#### 5. SARAN

Dalam penelitian lebih lanjut, variabel independen dapat ditambahkan ke analisis kepuasan pengguna sistem UG *In Your Hand*. Dalam penelitian lain, disarankan untuk menggunakan metode lain seperti *Backward*, *Stepwise* dan *Forward*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alkhafaji, S. M. (2016). User satisfaction on mobile apps: An analytical study on Omani business environment. *Archives of Business Research*, 4(1). Clarke, S. (2008). *End-user computing: Concepts, methodologies, tools, and applications: Concepts, methodologies, tools, and applications*. IGI Global.
- [2] Erlika, Y., Wijaya, F. K., & Santi, R. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Simak online Menggunakan Metode end user computing satisfaction (EUCS) (UIN Raden Fatah Palembang). *JUSIFO (JURNAL SISTEM INFORMASI)*, 3(1), 29-40.
- [3] Hidayah, N. A., Rustamaji, E., & Purusotama. (2018). Determining user satisfaction factors on university tuition fee systems using end-user computing satisfaction (EUCS). *2018 6th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*.
- [4] Patma, T. S., Maskan, M., & Utaminingsih, A. (2018). *Sistem Informasi Manajemen: Guna Mendukung Keputusan*. UPT Percetakan dan Penerbitan Polinema.
- [5] Prasetyo, B., Yulia, R. W., & Felisia. (2017). Measuring end-user satisfaction of online marketplace using end-user computing satisfaction model (EUCS model) (Case study: Tokopedia.com). *2017 4th International Conference on Computer Applications and Information Processing Technology (CAIPT)*.