

## Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Paytren Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*

Ninik permata sari<sup>1</sup>, M. Nasir<sup>2</sup>, Ria Andryani<sup>3</sup>

Mahasiswa Universitas Bina Darma<sup>1</sup>, Dosen Universitas Bina Darma  
2,3

Teknik Informatika, fakultas ilmu komputer Universitas Bina Darma

Jl. A. Yani.12 Plaju, Palembang 30624  
Email: ninikpermatasari10@gmail.com<sup>1</sup>,  
nasir@binadarma.ac.id<sup>2</sup>, ria.adryani@binadarma.ac.id<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna aplikasi Paytren. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 responden, teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel *Random*. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda. Dari pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji F dan Uji T. Dari pengujian hipotesis tersebut diperoleh persamaan regresi :  $Y = 0,235 X1 - 0,018 X2 + 0,034 X3 + 0,0437 X4 + 0,324 X5$  Dimana variabel kepuasan (Y), Isi (X1), Akurasi (X2), Bentuk (X3), Kemudahan (X4), dan ketepatan waktu (X5). Pengujian hipotesis menggunakan Uji T menunjukkan bahwa dari kelima variabel independen yang diteliti tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan (Y), yaitu variabel isi, kemudahan, dan ketepatan waktu. Kemudian melalui Uji F dapat diketahui bahwa variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu secara bersama-sama terbukti berpengaruh terhadap variabel kepuasan.

**Kata Kunci :** Aplikasi Paytren, *End User Computing Satisfaction*, *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *user satisfaction*

### ABSTRACT

This research was conducted to calculate the level of satisfaction of Paytren application users. The sample in this study amounted to 80 respondents, the sampling technique used in this study was the Random sample. The data analysis method used is quantitative analysis method using validity and reliability tests, classic assumption tests, and multiple regression analysis. Hypothesis testing is done by using the F test and T test. From the hypothesis testing, the regression equation is obtained:  $Y = 0.235 X1 - 0.018 X2 + 0.034 X3 + 0.0437 X4 + 0.324 X5$  Where the satisfaction variable (Y), Content (X1), Accuracy (X2), Form (X3), Ease (X4), and timeliness (X5). Testing the hypothesis using the T Test shows that of the five independent variables studied did not have a significant effect on the satisfaction variable (Y), namely the variable content, ease, and timeliness. Then through the F Test, it can be seen that the variables of content, accuracy, form, ease and timeliness together have an effect on the satisfaction variable.

**Keywords:** Paytren application, *End User Computing Satisfaction*, *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *user satisfaction*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan pada era globalisasi saat ini dirasakan telah semakin pesat, salah satunya dibidang *e-commerce*. Berbagai macam *e-commerce* pada saat ini sangat membantu para pengguna dalam hal kehidupan sehari-hari. *e-commerce* yang diimplementasikan sebagai aplikasi *online* mempunyai banyak keragaman, mulai dari yang melayani penjualan barang seperti Lazada, Shopee dan lain-lain. maupun yang melayani *multi payment* seperti PayTren, Agen Bukalapak dan lain-lain. Dalam bidang bisnis contohnya, hampir semua aplikasi *online* dapat dimanfaatkan sesuai kebutuhan pengguna. Para pelaku bisnis online ini berlomba-lomba untuk menciptakan aplikasi yang sangat berguna dan menarik. Hampir setiap celah kesalahan pada aplikasi tersebut dibenahi sehingga pelaku bisnis online tersebut dapat menarik *user* sebanyak mungkin. Antara lain salah satu hal yang dapat diukur dari pemanfaatan aplikasi Paytren adalah masalah tingkat kepuasan pengguna hal ini sangat penting karena berhubungan dengan tujuan yang akan di capai, yaitu menarik pengguna sebanyak mungkin sehingga mendatangkan keuntungan yang banyak. Salah satunya adalah Aplikasi Paytren.

PayTren merupakan teknologi yang dapat digunakan pada semua jenis *smartphone* (melalui Aplikasi Android, IOS, Gtalk/Hangouts) dan dengan mudah atau sederhana maka kita dapat melakukan pembayaran seperti halnya kita melakukan pembayaran melalui ATM/ Internet Banking/ PPOB dan hanya berlaku di lingkungan komunitas tertutup/ intern. Kepuasan pengguna merupakan faktor yang subyektif yaitu perasaan senang atau kecewa yang di rasakan oleh pengguna membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang di harapkan (Susilo, 2015). Ekspektasi yang terlalu tinggi terhadap pelayanan yang diangankan kerap kali menjadi kecewa dan merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai *Standar Operasional Procedure (SOP)*. *End User Computing Satisfaction* merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi. *Model End User Computing Satisfaction* dikembangkan oleh (Doll & Torkzadeh, 1998) Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis melakukan penelitian untuk mencari kepuasan pengguna aplikasi *online* tersebut melalui kuesioner yang disebarakan ke beberapa responden.

## 2. METODOLOGI

### 2.1. Metode *End User Computing Satisfaction*

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

1. Kelengkapan isi (*content*) item ini maksudnya mengukur kepuasan pengguna yaitu ditinjau dari sisi konten aplikasi Paytren.
2. Keakuratan (*Accuracy*) item maksudnya mengukur kepuasan pengguna yaitu ditinjau dari sisi keakuratan data, keakuratan system, kesalahan dalam proses pengolahan data/error.
3. Format item ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan, estetika dari antar muka system.

4. Kemudahan pengguna (*Ease of Use*) item ini maksudnya mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang di butuhkan.
5. Ketepatan waktu(*timeliness*) item ini maksudnya mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data dan informasi yang di butuhkan oleh pengguna.

## 2.2. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang diperoleh untuk penelitian ini sebagai informasi untuk penelitian yang dilakukan yaitu :

- a. Kuesioner Instrumen atau alat pengumpulan datanya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direspon oleh responden. Angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden).
- b. Observasi Merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.
- c. Studi Pustaka Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Studi pustaka mempelajari dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian seperti buku ataupun internet yang berkaitan.

## 3. DATA PENELITIAN

Data yang diteliti yaitu data pengguna Aplikasi Paytren dari tahun 2018 sampai dengan sekarang di PT. Veritra Sentosa Internasional sesuai dengan judul penelitian proposal sikripsi untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap pengguna Aplikasi Paytren menggunakan *End User Computing Satisfaction*. Menurut Sugiyono (2008) macam-macam data penelitian ada dua, yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah 20 data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Sedangkan data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan. Data kuantitatif dibagi menjadi dua yaitu data diskrit atau nominal dan data kontinum. Data nominal adalah data yang hanya dapat digolong-golongkan secara terpisah, secara diskrit atau kategori. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel random. Pada penelitian ini digunakan rumus slovin untuk menentukan sampel minimal.

$$n = \frac{N}{1+(Ne^2)}$$

$$n = \frac{N}{1+(Ne^2)}$$

$$n = \frac{100}{1+(100 \times 5\%^2)}$$

$$n = \frac{100}{1,25}$$

$$n = 80$$

Berdasarkan pendapat ini maka dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 80 orang yang terdiri dari pengguna/*user* aplikasi Paytren.

### 3.1. Desain Penelitian

Untuk mendeskripsikan setiap variabel dan mencari korelasi serta pengaruh-pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas, desain penelitiannya harus

disesuaikan. Desain penelitian yang akan digunakan adalah desain kausal yang bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini terdapat lima variabel bebas. Variabel bebas yang pertama adalah isi (*Content*) *Website* (X1), variabel bebas kedua adalah keakuratan (*Accuracy*) *Website* (X2), yang ketiga bentuk (*Format*) *Website* (X3), variabel bebas yang keempat adalah kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) *Website* (X4) dan variabel bebas yang kelima adalah ketepatan waktu (*Timelines*) *Website* (X5). Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pemakai/pengguna *Website* (Y). Penelitian ini akan melihat pengaruh X1 secara parsial terhadap Y, pengaruh X2 secara parsial terhadap Y, pengaruh X3 secara parsial terhadap Y, pengaruh X4 secara parsial terhadap Y dan pengaruh X5 secara parsial terhadap Y serta pengaruh X1, X2, X3, X4 dan X5 secara bersama-sama terhadap Y.

### 3.2. Definisi, Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data mengenai isi (*Content*) Aplikasi Paytren, data mengenai keakuratan (*Accuracy*) Aplikasi Paytren, data mengenai bentuk (*Format*) Aplikasi, data mengenai kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) Aplikasi, dan data mengenai ketepatan waktu (*Timelines*) Aplikasi Paytren serta data mengenai tingkat kepuasan pemakai/pengguna Aplikasi Paytren. Tiap-tiap variabel penelitian didefinisikan, dioperasionalkan dan diukur skalanya. Pengukuran yang digunakan menghasilkan data dalam bentuk skala interval yang diterapkan pada semua item pertanyaan yang terdiri dari lima alternative jawaban di mana :

nilai 1 untuk tingkat yang sangat tidak setuju,

nilai 2 untuk tingkat yang tidak setuju,

nilai 3 untuk tingkat yang setuju,

nilai 4 untuk tingkat yang sangat setuju,

### 3.3. Pengujian Data

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sosial sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Apabila alat ukur yang dipakai tidak valid dan atau tidak dapat dipercaya, maka hasil penelitian yang dilakukan tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Dalam mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian, yaitu uji validitas (*test of validity*) dan uji keandalan (*test of reliability*) untuk menguji kesungguhan jawaban responden.

### 3.4. Uji Validitas (*Test of Validity*)

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Uji validitas berguna untuk menentukan seberapa cermat suatu alat melakukan fungsi ukurannya. Alat ukur validitas yang tinggi berarti mempunyai varian kesalahan yang kecil, sehingga

memberikan keyakinan bahwa data yang terkumpul merupakan data yang dapat dipercaya.

### 3.5. Uji Reliabilitas (*Test of Reliability*)

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach Alpha, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha harus lebih besar dari Variabel Keakuratan.

### 3.6. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik dengan menggunakan metode *Regresi Linier Berganda*, karena variabel independen yang digunakan lebih dari satu variabel. Analisa Regresi Berganda digunakan untuk melihat pengaruh antara lebih dari satu variabel, yang dalam penelitian ini adalah isi (*Content*) Website, keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) dan ketepatan waktu (*Timelines*) terhadap kepuasan pemakai/pengguna.

Untuk mengetahui sumbangan dari variabel bebas, terhadap besar kecil variabel terikat dipergunakan koefisien determinasi : (R<sup>2</sup>). Adapun persamaan regresi bergandanya adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

### 3.7. Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Data yang berdistribusi normal dalam suatu model regresi dapat dilihat pada grafik normal P-P plot, dimana bila titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal.

### 3.8. Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan ke pengamatan yang lain dengan dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- Jika ada data yang membentuk pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu dan teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heterokedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

### 3.9. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Dimana pengujian autokorelasi dapat dideteksi dari besarnya nilai

Durbin Watson. Berikut ini merupakan petunjuk dasar pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi:

- Angka DW dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- Angka DW diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- Angka DW diatas +2 berarti ada autokorelasi negative

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Hasil Penelitian

Mengolah data kuesioner dalam hal ini diawali dengan menguji pernyataan-pernyataan yang ada di kuesioner dengan menguji validasi dan reliabilitasnya. Tujuan dilakukan uji validitas dan reliabilitas adalah mengetahui item dari setiap pernyataan berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan dan diisi oleh responden, semua pengolahan data dilakukan menggunakan bantuan program SPSS 23 untuk

menghindari kesalahan. Hal tersebut dimaksudkan agar pada saat dijadikan alat ukur untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini dianggap sah.

##### 4.2. Uji Validitas

Seperti telah dijelaskan sebelumnya bahwa validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Kuesioner yang peneliti gunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini diuji tingkat validitasnya dengan mengacu pada nilai r-tabel, dimana nilai kolerasi yang akan digunakan untuk mengukur validitas ( $r_{bt}$ ) harus positif atau lebih besar. Dalam penelitian ini  $N=80$ , maka r-tabel dengan taraf signifikan 95% adalah 0.219. Berikut ini tabel kolerasi dan hasil uji validitas

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CONTENT1	91.71	80.106	.460	.	.909
CONTENT2	91.80	79.985	.467	.	.908
CONTENT3	91.63	79.415	.529	.	.907
CONTENT4	91.71	79.653	.398	.	.910
CONTENT5	91.88	78.794	.467	.	.909
ACURACY1	91.85	79.167	.441	.	.909
ACURACY2	91.88	78.389	.588	.	.907
ACURACY3	91.88	77.225	.590	.	.906
ACURACY4	91.84	77.783	.585	.	.906
FORMAT1	91.95	77.846	.637	.	.906
FORMAT2	91.95	76.630	.658	.	.905
FORMAT3	91.81	78.914	.532	.	.907
FORMAT4	91.88	78.617	.520	.	.908
FORMAT5	91.84	78.340	.602	.	.906
FORMAT6	91.86	78.500	.597	.	.907
FORMAT7	91.90	78.673	.633	.	.906
EASE OF USE1	91.80	79.276	.490	.	.908
EASE OF USE2	91.84	78.391	.596	.	.906
EASE OF USE3	91.86	77.715	.601	.	.906
EASE OF USE4	91.81	79.952	.496	.	.908
EASE OF USE5	91.91	77.954	.628	.	.906
EASE OF USE6	91.94	78.920	.498	.	.908
TIMELINESS1	91.88	78.683	.465	.	.909
TIMELINESS2	91.85	80.078	.388	.	.910
TIMELINESS3	91.88	81.478	.303	.	.911
TIMELINESS4	91.80	81.023	.330	.	.911
USER SATISFACTION1	91.78	80.379	.330	.	.911
USER SATISFACTION2	91.89	81.291	.230	.	.913
USER SATISFACTION3	91.91	81.094	.234	.	.913

- Content(X1) yaitu (*content1*) $0.909 > 0.219$ , (*content2*)  $0.908 > 0.219$ , (*content3*)  $0.907 > 0.219$ , (*content4*)  $0.910 > 0.219$ , dan (*content5*)  $0.909 > 0.219$ . Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x1 dapat dinyatakan valid.
- Accuracy(X2) yaitu (*Accuracy1*) $0.909 > 0.219$ , (*Accuracy2*)  $0.907 > 0.219$ , (*Accuracy3*)  $0.906 > 0.219$ , dan (*Accuracy4*)  $0.906 > 0.219$ . Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x2 dapat dinyatakan valid.

3. *Format(X3)* yaitu (*Format1*)0.906> 0.219, (*Format2*) 0.731> 0.905, (*Format3*) 0.907> 0.219, (*Format4*) 0.908> 0.219, (*Format5*) 0,906> 0.219, (*Format6*) 0.907> 0.219, dan(*Format7*) 0,906> 0.219. Degan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x3 dapat dinyatakan valid.
4. *Ease of use(X4)* yaitu (*Ease of use1*) 0.908>0.219, (*Ease of use2*) 0.906 >0.219, (*Ease of use3*) 0.906>0.219, (*Ease of use4*) 0.908>0.219, (*Ease of use5*) 0.906> 0.908, dan(*Ease of use6*) 0.741> 0.219. Degan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x4 dapat dinyatakan valid.
5. *Time lines(5)* yaitu (*Time lines1*) 0.909>0.219, (*Time lines2*) 0.910>0.219, (*Time lines3*) 0.911>0.219, dan (*Time lines4*) 0.911>0.219. Degan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x5 dapat dinyatakan valid.
6. *User satisfaction(Y)* yaitu (*User satisfaction1*) 0.911>0.219, (*User satisfaction2*) 0.913>0.219, (*User satisfaction3*) 913>0.219. Degan demikian semua item pertanyaan untuk variabel Y dapat dinyatakan valid.

### 4.3. Uji Reliabilitas

Koefisien alfa atau *cronbach's alpha* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat reliabilitas atau konsistensi interval diantara butir-butir pertanyaan dalam suatu instrument. Item pengukuran dikatakan reliabel jika memiliki nilai

koefisien alpha lebih besar dari 0,69 (Malhotra 2002), nilai reliabilitas konsistensi interval ditunjukkan dalam tabel dibawah ini, untuk koefisien alfa masing-masing variabel dalam setiap variabel dan dinyatakan reliabel karena lebih besar dari 0,69. Dengan demikian item pengukuran pada masing-masing variabel dinyatakan reliabel dan selanjutnya dapat digunakan uji alpha Cronbach.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CONTENT1	91.71	80.106	.450	.909
CONTENT2	91.80	79.985	.487	.908
CONTENT3	91.63	78.415	.529	.907
CONTENT4	91.71	79.853	.398	.910
CONTENT5	91.88	78.794	.467	.909
ACURACY1	91.85	79.167	.441	.909
ACURACY2	91.88	78.389	.588	.907
ACURACY3	91.88	77.225	.590	.906
ACURACY4	91.84	77.783	.585	.906
FORMAT1	91.95	77.846	.637	.906
FORMAT2	91.95	76.630	.658	.905
FORMAT3	91.81	78.914	.532	.907
FORMAT4	91.88	78.617	.520	.908
FORMAT5	91.84	78.340	.602	.906
FORMAT6	91.86	78.500	.597	.907
FORMAT7	91.90	78.673	.633	.906
EASE OF USE1	91.80	79.276	.490	.908
EASE OF USE2	91.84	78.391	.596	.906
EASE OF USE3	91.86	77.715	.601	.906
EASE OF USE4	91.81	79.952	.496	.908
EASE OF USE5	91.91	77.954	.628	.906
EASE OF USE6	91.94	78.920	.498	.908
TIMELINESS1	91.89	78.683	.465	.909
TIMELINESS2	91.85	80.078	.388	.910
TIMELINESS3	91.88	81.478	.303	.911
TIMELINESS4	91.80	81.023	.330	.911
USER SATISFICATION1	91.78	80.379	.330	.911
USER SATISFICATION2	91.89	81.291	.230	.913
USER SATISFICATION3	91.91	81.094	.234	.913

1. *Content(x1)* yaitu (*content1*)0.450>0.219, (*content2*) 0.487>0.219, (*content3*) 0.529>0.219, (*content4*) 0.398>0.219, dan(*content5*) 0.713 >0.219. Degan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x1 dapat dinyatakan valid.

2. Accuracy(x2) yaitu (Accuracy1)0.441>0.219, (Accuracy2) 0.588>0.219, (Accuracy3) 0.590>0.219, (Accuracy4) 0.585>0.219, . Degan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x2 dapat dinyatakan valid.
3. Format(x3) yaitu (Format1)0.637>0.219, (Format2) 0.658>0.219, (Format3) 0.532>0.219, (Format4) 0.520>0.219, (Format5) 0.602>0.219, (Format6) 0.597>0.219, (Format7) 0.633>0.219. Degan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x3 dapat dinyatakan.
4. *Ease of use*(4) yaitu (*Ease of use1*) 0.490>0.219, (*Ease of use2*) 0.596>0.219, (*Ease of use3*) 0.601>0.219, (*Ease of use4*) 0.496>0.219, (*Ease of use5*) 0.628> 0.0.219, dan(*Ease of use6*) 0.498> 0.0.219. Degan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x4 dapat dinyatakan valid.
5. *Time lines*(5) yaitu (*Time lines1*) 0.465>0.219, (*Time lines2*) 0.388>0.219, (*Time lines3*) 0.303>0.219, (*Time lines4*) 0.330>0.219, dan (*Time lines5*) 0.878 >0.219. Degan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x5 dapat dinyatakan valid.
6. *User satisfaction*(Y) yaitu (*User satisfaction1*) 0.330> 0.219, (*User satisfaction2*) 0.230> 0.219, (*User satisfaction3*) 0.234> 0.219. Degan demikian semua item pertanyaan untuk variabel Y dapat dinyatakan valid.

#### 4.4.Pengujian Hipotesis

##### Uji T

Uji F – hitung (Fh) atau ( $p < 0,05$ ) ini bertujuan untuk menguji apakah variabel-variabel *End User Computing Satisfaction* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *Paytren* di kota Palembang. Uji F ini dilakukan degan membandingkan F hitung yang dihitung dengan F tabel. Jika F hitung > F tabel maka persamaan regresi dan koefisien korelasinya signifikan sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Atau dapat pula dilihat dari level of signifikan  $\alpha = 0,05$  jika nilai signifikan lebih dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.056	1.724		2.932	.004
	Content	-.007	.127	-.009	-.056	.956
	Accuracy	-.108	.123	-.134	-.876	.384
	Format	.226	.101	.416	2.234	.029
	Ease Of Use	-.067	.100	-.107	-.670	.505
	Timeliness	.188	.113	.201	1.660	.101

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Dari hasil perhitungan statistic yang menggunakan spss 23 yang tertera pada tabel 4.4, diperoleh nilai signifikan dari masing-masing variable > 0,05 maka variable bebas X (content, accuracy, format, ease of use), timeliness) tidak berpengaruh signifikan terhadap variable terikat Y (user satisfaction).

##### Uji F

Uji F – hitung (Fh) atau ( $p < 0,05$ ) ini bertujuan untuk menguji apakah variabel-variabel *End User Computing Satisfaction* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *Paytren* di kota Palembang. Uji F ini dilakukan degan membandingkan F hitung yang dihitung dengan F tabel. Jika F hitung > F tabel maka persamaan regresi dan koefisien korelasinya signifikan sehingga  $H_0$  ditolak

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.121	5	5.624	2.691	.027 <sup>a</sup>
	Residual	154.679	74	2.090		
	Total	182.800	79			

a. Predictors: (Constant), Timeliness, Accuracy, Content, Ease Of Use, Format

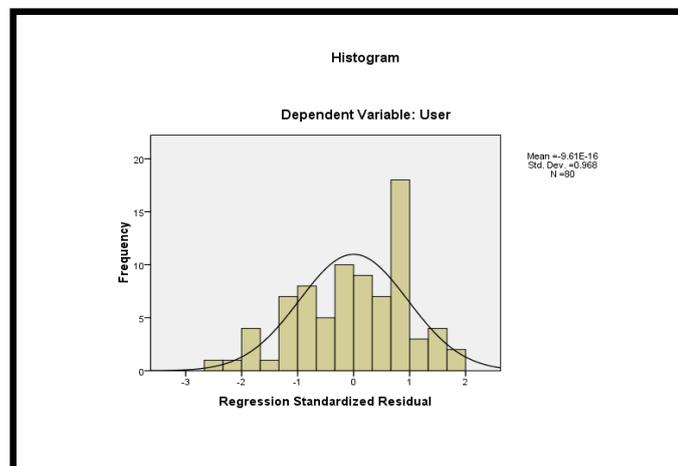
b. Dependent Variable: User Satisfaction

Dari hasil perhitungan statistic yang menggunakan spss 23 yang tertera pada tabel 4.3, diperoleh nilai F sebesar 2,691 dengan tingkat signifikansi 0,027. Karena nilai signifikansi  $0,027 < 0,05$  sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F maka dapat disimpulkan bahwa content (X1), accuracy (X2), format (X3), ease Of Use (X4), dan timeliness (X5) berpengaruh terhadap user satisfaction (Y).

#### 4.5. Uji Normalitas

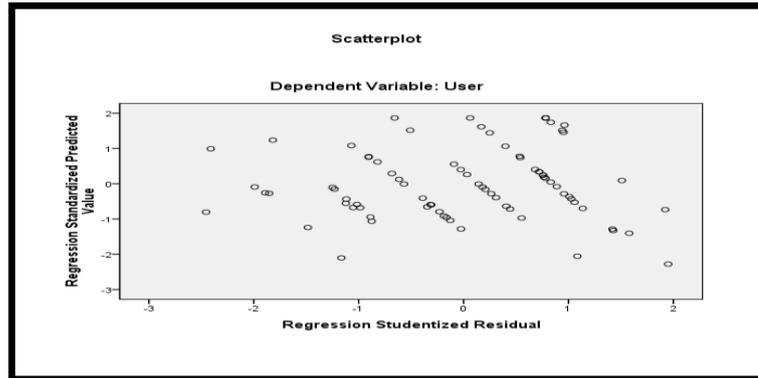
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah data distribusi yang normal. Cara untuk mendeteksi normalitas adalah dengan melihat penyebaran data (titik-titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusannya adalah

sebagai berikut :1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas. 2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



#### 4.6. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari suatu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika variance dari residual suatu pengamatan lain tetap, maka disebut heterokedastis. Model regresi yang baik adalah bersifat homokedastis. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastis adalah melihat grafik plot antara linai prediksi variable dependen  $zpred$  dengan residualnya  $sresid$ , dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :



#### 4.7. Uji Autokolerasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1(sebelumnya).Dimana pengujian autokorelasi dapat dideteksi dari besarnya nilai Durbin Watson. Berikut ini merupakan petunjuk dasar pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi :

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.392 <sup>a</sup>	.154	.097	1.44577	1.844

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

#### 4.8. Analisis Regresi

Berdasarkan perhitungan regresi linear berganda antara variabel *eucs* yaitu *content*, *accuracy*,

*format*, *ease of use*, dan *timeliness*, dengan menggunakan program SPSS 23, diperoleh hasil sebagai berikut :

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.056	1.724		2.932	.004		
	Content	-.007	.127	-.009	-.056	.956	.475	2.107
	Accuracy	-.108	.123	-.134	-.876	.384	.486	2.058
	Format	.226	.101	.416	2.234	.029	.330	3.035
	Ease	-.067	.100	-.107	-.670	.505	.444	2.251
	Timeliness	.188	.113	.201	1.660	.101	.781	1.280

a. Dependent Variable: User

#### 4.9. Pembahasan

Penelitian ini juga berdistribusi normal dan memiliki sifat homokesaditas serta tidak adanya autokorelasi. Pengolahan data primer yang ada menghasilkan analisis regresi, dimana variabel *content* berpengaruh negatif sebesar 0.09, variabel *accuracy* berpengaruh negatif sebesar 0.134, variabel format berpengaruh positif 0.416, variabel *ease of use* berpengaruh positif sebesar 0.107, variabel *timeliness* berpengaruh positif sebesar 0.207 dan signifikan terhadap pengguna aplikasi paytren di kota Palembang. Diantara 5 variabel *End User Computing Satisfaction* yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, yang lebih domain variabel *ease of use* berpengaruh positif sebesar 0,256 terhadap kepuasan pengguna. Jika dilihat dari nilai hasil uji reliabel maka variabel *ease of use*, indikator ke 5 memiliki nilai yang paling tinggi dari indikator

lainnya. Indikator *ease of use*, menyatakan bahwa “Aplikasi Paytren mempermudah interaksi dengan pengguna”.

## 5. KESIMPULAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa yang telah dilakukan serta sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka diambil kesimpulan hal-hal sebagai berikut :

1. Dari nilai  $t$  hitung dan tingkat signifikan masing-masing variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* yang diperoleh menunjukkan bahwa memang ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *paytren* secara parsial.
2. Dari nilai  $f$  hitung dan tingkat signifikan masing-masing variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* yang diperoleh menunjukkan bahwa memang ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *paytren* secara simultan

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agustina, M. (2006). Mengukur Tingkat Kepuasan Pemakai Website Universitas Bina Darma Menggunakan Pendekatan Model Kepuasan Pemakai Akhir Komputer.
- [2] Anesa, K., Zuhendra, Z., & Kurniadi, D. (2017). Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Xamp Editor Sebagai Aplikasi Ujian Sekolah Berbasis Komputer Di Smkn 3 Pariaman Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Yang Diperluas. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika & Informatika*, 5(2).
- [3] Champion dan AA.K. Baila. menyatakan bahwa sampel cukup valid untuk dianalisa secara statistik sedikitnya diperlukan 30 sampel dan 100 responden (Manase malo:268)
- [4] Dewa, R., Mazalisa, Z., & Putra, A. (2016). Analisis Kepuasan Penggunaan Terhadap Portal Program Studi Informatika Menggunakan Eucs (End User Computing Satisfaction).
- [5] Safaat, H. Nazrudin, 2012. Perangkat lunak aplikasi ialah suatu sub kelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.
- [6] Ependi, Usman, Ade Putra, and Febriyanti Panjaitan. "Evaluasi tingkat kebergunaan aplikasi Administrasi Penduduk menggunakan teknik System Usability Scale." *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi* 5.1 (2019): 63-76.
- [7] Tujni, Baibul, and Firamon Syakti. "IMPLEMENTASI SISTEM USABILITY SCALE DALAM EVALUASI PERSPEKTIF PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS MOBILE." *ILKOM Jurnal Ilmiah* 11.3 (2019): 241-251.
- [8] Suyanto, Suyanto, and Usman Ependi. "Pengujian Usability dengan Teknik System Usability Scale pada Test Engine Try Out Sertifikasi." *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer* 19.1 (2019): 62-69.