



Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Daily Apps Berbasis Web Di Internal Divisi Digital Marketing PT. Transcosmos Indonesia dengan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Arini Islahul Ni'mah¹, Emy Haryatmi^{2*}

¹Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Gunadarma University, Jakarta, Indonesia

²Magister Teknologi dan Rekayasa, Gunadarma University, Jakarta, Indonesia

Email: ¹ arinislahul@student.gunadarma.ac.id, ²emy_h@staff.gunadarma.ac.id*

Abstract

The website is currently used for internal management, as well as for promotion to external parties of the company, either to collect or share information to users. Daily Apps is an application used by employees of PT's Digital Marketing Division. Transcosmos Indonesia with the aim of recording Daily Data, Project List, to display Individual Rates and Team / Group Rates. The problem is that Daily Apps used in the internal Division of Digital Marketing has never been reviewed at all so it is not yet known user satisfaction. The purpose of this study is to analyze the Daily Apps app user satisfaction questionnaire using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This study uses quantitative method, while data collection technique using questionnaire by applying End User Computing Satisfaction (EUCS) model, which is analyzed using factor analysis. Then disseminated to 71 respondents who are employees of the Digital Marketing Division of PT. Transcosmos Indonesia. The results of the research showed that user satisfaction based on the analysis of factors, namely on the content indicator has the greatest influence on the satisfaction of Daily Apps users in the Digital Marketing Division of PT. TCID, with a value of 2,908 or > 1 , is the first factor, while in accuracy indicators, timeliness, format, and ease of use, a value of < 1 is considered a factor that does not affect user satisfaction.

Keywords: *User Satisfaction, Analysis Factor, End User Computing Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Kehadiran teknologi saat ini bukan lagi menjadi kebutuhan tersier, bahkan cenderung menjadi kebutuhan sekunder. Salah satunya adalah website, teknologi mewah yang sangat mudah untuk diakses dan digunakan. Selain itu, website merupakan salah satu teknologi yang saat ini dimanfaatkan untuk keperluan internal maupun eksternal dalam suatu perusahaan. Website saat ini dimanfaatkan untuk hal manajemen internal, maupun untuk promosi ke pihak eksternal perusahaan. Sehingga tidak sedikit instansi maupun perusahaan yang



memanfaatkan keberadaan website ini sebagai kebutuhan, baik untuk mengumpulkan ataupun membagikan informasi kepada pengguna.

PT. Transcosmos Indonesia (TCID) adalah salah satu perusahaan yang memanfaatkan keberadaan teknologi ini, khususnya pada divisi Digital Marketing. Pada divisi ini karyawan mengerjakan berbagai macam proyek, baik dari Headquarters (HQ) yaitu Transcosmos Inc. maupun proyek lokal yaitu proyek yang langsung masuk ke PT. Transcosmos Indonesia. Banyaknya varian proyek dengan detail yang berbeda-beda melatarbelakangi divisi Digital Marketing untuk menggunakan suatu website yang digunakan untuk merekam aktivitas karyawan sehari-hari.

Divisi Digital Marketing PT. Transcosmos Indonesia menggunakan suatu aplikasi berbasis web yang sering disebut dengan Daily Apps. Daily Apps adalah suatu aplikasi yang digunakan oleh karyawan Divisi Digital Marketing PT. Transcosmos Indonesia dengan tujuan merekam Daily Data, Project List, hingga menampilkan Individual Rates maupun Team / Group Rates. Pada Daily Data yang diisikan berupa kegiatan apa saja yang dilakukan karyawan perhari. Dari data tersebut akan digunakan untuk selanjutnya diolah di level manajemen guna laporan baik itu perminggu, perbulan, quarter, hingga laporan tahunan pun menggunakan data yang dasarnya dari Daily Apps tersebut. Pada Project List pada level PIC akan update apa saja project yang masuk. Pada menu Individual Rates maupun Team / Group Rates level manajemen bisa memantau kondisi setiap karyawan secara individual maupun team / group.

Daily Apps dinilai penting dalam menunjang pekerjaan pada divisi Digital Marketing PT. Transcosmos Indonesia dikarenakan data yang ditarik dari Daily Apps dijadikan dasar sebagai laporan di level manajemen. Daily Apps yang digunakan di internal divisi Digital Marketing belum pernah direview sama sekali sehingga belum dapat diketahui kepuasan penggunaannya. Daily Apps juga belum pernah dikembangkan selama tiga tahun terakhir, sehingga tampilannya masih versi lama. Adapun masalah lain, yaitu terdapat karakter yang tidak diterima ketika penginputan data. Pada aplikasi ini juga terdapat fitur yang tidak digunakan kembali yaitu project list sehingga karyawan harus mengolah laporan project list melalui file excel karena ada beberapa field yang belum ada pada Daily Apps. Hal tersebut menjadikan perlu dilakukannya evaluasi terhadap sistem yang telah berjalan untuk mengetahui aspek yang mendorong penggunaan sistem dan mengidentifikasi faktor yang menimbulkan hambatan. Evaluasi terhadap kepuasan pengguna Daily Apps diharapkan dapat dijadikan dasar dalam perbaikan dan pengembangan aplikasi tersebut sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan beriringan dengan kelancaran arus informasi yang berasal dari kegiatan operasional.

Berbagai penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna dari suatu aplikasi dengan menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction) seperti Muhammad Aja Sugandi & R.M. Nasrul Halim[1], melakukan penelitian terhadap Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma dengan menggunakan metode EUCS dan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan statistik[1]. Deddy Gunawan dkk[2], menggunakan metode EUCS untuk melakukan evaluasi aplikasi aplikasi Secure System Of Payment (SSP) yang bertujuan untuk mendapatkan peringkat kepuasan pengguna untuk aplikasi dan untuk merekomendasikan perbaikan teknis untuk meningkatkan aplikasi[2]. Ahmad Fitriansyah & Ibnu Harris[3] menerapkan dimensi EUCS pada penelitiannya untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna situs web Universitas Universal dan menyatakan jika variabel dari metode EUCS seperti Accuracy dan Ease of Use sudah cukup baik, sementara untuk Content, Format, dan Timeliness dinilai masih kurang baik dan harus dikembangkan lagi[3]. Dalimunthe & Ismiati[4] telah melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) perpustakaan UIN Suska Riau dengan menggunakan metode EUCS dan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan instrumen penelitian berupa angket[4]. Berdasarkan penelitian tersebut, untuk mengetahui kepuasan pengguna Daily Apps maka penelitian ini menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction).

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan mengaplikasikan model End User Computing Satisfaction (EUCS), yang dianalisis menggunakan analisis faktor.

Objek penelitian ini adalah aplikasi berbasis web yaitu Daily Apps. Data primer yang diperoleh berupa data hasil kuisisioner, sedangkan data sekunder berupa literatur atau jurnal-jurnal sebagai panduan dalam melaksanakan penelitian.

2.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survey. Survey yaitu pengumpulan data pada penelitian dengan mengambil sampel dari suatu populasi menggunakan instrumen penelitian kuesioner. Populasi pengguna Daily Apps tersebut kemudian diambil beberapa sampel menggunakan rumus Slovin. Pengambilan sampel dari masing-masing sub populasi menggunakan teknik disproportional stratified random sampling, karena digunakan untuk menentukan jumlah sampel bila populasinya berstrata tetapi kurang proporsional. Sedangkan skala yang dipakai guna mengukur hasil dari kuesioner yakni memakai skala Likert dengan menggunakan lima pilihan jawaban antara lain sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Jumlah sampel yang diambil

menggunakan rumus slovin sehingga dari 81 populasi didapatkan 71 orang responden dengan taraf kesalahan 5%.

2.2. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu: 1) Uji Validitas, “pengujian Validitas perlu dilakukan Sebelum instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data. Hal ini dapat digunakan untuk mendapatkan data yang valid dari instrumen yang valid” [15]. Uji validitas dalam penelitian ini dengan bantuan program Komputer SPSS dengan 16 item atau pertanyaan. 2) Uji Reliabilitas, bertujuan untuk mengukur konsistennya jawaban responden terhadap item-item pertanyaan yang terdapat di kuesioner. 3) Analisis faktor digunakan untuk menentukan indikator yang paling berpengaruh terhadap hasil penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menganalisis kepuasan pengguna Daily Apps Divisi Digital Marketing PT. Transcosmos Indonesia digunakan metode kuisisioner dan model analisis EUCS. Pada kuisisioner yang disebar kepada responden dengan unit kerja yang berbeda, terdapat lima variabel dengan 16 pertanyaan.

3.1. Profil Responden

A. Jenis Kelamin

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	34	52.10%
Perempuan	37	47.90%
Total	71	100%

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa jumlah laki-laki adalah 34 orang atau 52.1%, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 37 orang atau 47.9%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Daily Apps mayoritas adalah perempuan.

B. Jabatan

Tabel 2. Jabatan Responden

Jabatan	Jumlah	Presentase
Agent	47	66.20%
Team Leader	12	16.90%
Supervisor	9	12.70%
Operation Manager	1	1.40%

Unit Manager	2	2.80%
Total	71	100%

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa responden paling banyak adalah Agent yaitu 47 orang (66.2%), kemudian ada 12 orang Team Leader (16.9%), 9 orang Supervisor (12.7%), 1 orang Operation Manager (1.4%), dan 2 orang Unit Manager (2.8%).

C. Unit Kerja

Tabel 3. Unit Kerja Responden

Unit Kerja	Jumlah	Presentase
Web Solution	23	32.40%
EC Solution	8	11.30%
Creative Solution	11	15.50%
SNS & Analytics Solution	24	33.80%
Bridge Solution	5	7.00%
Total	71	100%

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa responden penelitian ini terbagi menjadi lima unit kerja yaitu Web Solution, EC Solution, Creative Solution, SNS & Analytics Solution, serta Bridge Director. Dari masing-masing unit dapat dijabarkan ada 23 orang (32.4%) Web Solution, 8 orang (11.3%) EC Solution, 11 orang (15.5%) Creative Solution, 24 orang (33.8%) SNS & Analytics Solution, serta 5 orang (7%) Bridge Director.

D. Lama Penggunaan Daily Apps

Tabel 4. Lama Penggunaan Daily Apps Responden

Lama Penggunaa	Jumlah	Presentase
< 2 tahun	25	35.20%
2-5 tahun	39	54.90%
> 5 tahun	7	9.90%
Total	71	100%

Pada tabel 4 berikut ini dapat diketahui bahwa responden yang menggunakan Daily Apps dalam jangka waktu kurang dari 2 tahun ada sebanyak 25 orang (35.2%). Pengguna dengan lama penggunaan 2-5 tahun adalah jumlah paling banyak yaitu 39 orang (54.9%), kemudian paling sedikit adalah pengguna dengan lama penggunaan Daily Apps lebih dari 5 tahun sebanyak 7 orang (9.9%).

3.2. Uji Validitas dan Reabilitas

A. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur tersebut[5].

Tabel 5. Uji Validitas

Indikator	Koefisien Korelasi	Koefisien > rTabel	Kesimpulan
C1	0,411	0,235	Valid
C2	0,547	0,235	Valid
C3	0,562	0,235	Valid
C4	0,548	0,235	Valid
A1	0,610	0,235	Valid
A2	0,727	0,235	Valid
E1	0,447	0,235	Valid
E2	0,501	0,235	Valid
F1	0,587	0,235	Valid
F2	0,658	0,235	Valid
T1	0,459	0,235	Valid
T2	0,633	0,235	Valid

B. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu[5]. Uji reliabilitas untuk alternatif jawaban lebih dari dua menggunakan uji Cronbach's Alpha, yang nilainya akan dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dapat diterima. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6 maka instrumen penelitian reliabel. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,6 maka instrumen penelitian tidak reliabel [5].

Tabel 6. Uji Reabilitas

Cronbach's Alpha	Jumlah Item
0.87	12

3.3. Analisis Faktor

A. Analisis KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test yang digunakan untuk mengetahui kelayakan suatu indikator, apakah dapat di proses lebih lanjut menggunakan teknik analisis faktor ini atau tidak. Berdasarkan output pada tabel 7 diketahui nilai KMO MSA sebesar $0,831 > 0,50$ dan nilai *Bartlett's Test of Sphericity* (Sig) $0.000 < 0,05$, maka analisis faktor dalam penelitian ini dapat dilanjutkan karena sudah memenuhi persyaratan dalam analisis faktor.

Tabel 7. Hasil *KMO and Bartlett's Test*

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.831
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	113.957
	df	10
	Sig.	.000

B. Analisis *Anti-Image Matrices*

Analisis *Anti-image Correlation*, terdapat kode huruf (a) yang artinya tanda untuk *Measure of Sampling Adequacy* (MSA). Lebih jelasnya pat dilihat pada tabel 8 yang merupakan total nilai MSA dari masing-masing indikator yang diteliti. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam analisis faktor adalah nilai $MSA > 0,50$. Dari hasil di atas diketahui bahwa nilai MSA pada semua variable yang diteliti memiliki nilai $> 0,50$. Maka persyaratan ini juga terpenuhi untu melakukan analisis faktor.

Tabel 8. Tabel Total Nilai MSA

No	Indikator	Nilai MSA
1	C	0.846
2	A	0.82
3	E	0.881
4	F	0.797
5	T	0.852

C. Analisis *Communalities*

Hasil *Communalities* ini menunjukkan nilai indikator yang diteliti apakah mampu untuk menjelaskan faktor atau tidak. Indikator dianggap mampu menjelaskan faktor, apabila nilai *Extraction* > 0.50 . Indikator *Ease of Use* (E) 0.386 dan lebih kecil

dari 0,5 maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Ease of Use* (E) merupakan indikator yang tidak dapat digunakan untuk menjelaskan faktor.

Tabel 8. Tabel Total Nilai MSA

	Initial	Extraction
C	1.000	0.533
A	1.000	0.679
E	1.000	0.386
F	1.000	0.730
T	1.000	0.579

D. Total *Variance Explained*

Total *Variance Explained* digunakan untuk menunjukkan nilai masing-masing indikator yang di analisis. Dalam penelitian ini ada 5 indikator yang dianalisis dan ada dua macam analisis untuk menjelaskan suatu varian. yaitu *Initial Eigenvalues* dan *Extraction Sums of Squared Loadings*.

Tabel 9. Hasil Total *Variance Explained*

Total *Variance Explained*

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.908	58.153	58.153	2.908	58.153	58.153
2	.739	14.787	72.940			
3	.582	11.648	84.588			
4	.414	8.279	92.868			
5	.357	7.132	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Berdasarkan tabel 4.9 Total Nilai *Initial Eigenvalues*, hanya 1 (satu) faktor yang dapat terbentuk dari 5 indikator yang di analisis. Dimana syarat untuk menjadi sebuah faktor, yaitu Total Nilai *Eigenvalue* harus > 1 . Berikut ini penjelasan dari Total Nilai *Eigenvalue Component* sebagai berikut:

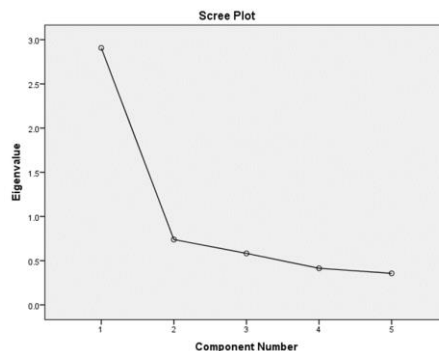
1. Indikator *Content* (C) sebesar 2,208 atau >1 maka menjadi faktor 1, mampu menjelaskan 58,153% variasi.
2. Indikator *Accuracy* (A) sebesar 0,739 atau <1 maka tidak dapat menjadi faktor, tetapi hanya mampu menjelaskan 14,787% variasi.
3. Indikator *Ease of Use* (E) sebesar 0,582 atau <1 maka tidak dapat menjadi faktor, tetapi hanya mampu menjelaskan 11,648% variasi.

4. Indikator *Format* (F) sebesar 0,414 atau <1 , maka tidak dapat menjadi faktor, tetapi hanya mampu menjelaskan 8,279% variasi.
5. Indikator *Timeliness* (T) sebesar 0.357 atau <1 , maka tidak dapat menjadi faktor, tetapi hanya mampu menjelaskan 7,132% variasi.

Berdasarkan tabel 4.9 total *Extraction Sums of Squared Loadings* hanya didapatkan 1 faktor yang mampu menjelaskan 58,153% variasi. Nilai total indikator *Accuracy* (A), *Format* (F), *Ease of Use* (E) dan *Timeliness* (T) tidak dihitung sebab nilai *Eigenvalue Component* < 1 maka tidak menjadi sebuah faktor.

E. Scree Plot

Scree Plot digunakan untuk menunjukkan faktor yang terbentuk, sehingga untuk melihat jumlah faktor yang terbentuk juga bisa dilihat pada gambar 1. Dari diagram *Scree Plot* di atas ada satu titik *Component* atau faktor yang memiliki nilai *Eigenvalue* >1 dan empat titik *Component* atau faktor yang memiliki nilai *Eigenvalue* <1 , maka dapat diartikan bahwa hanya ada 1 faktor yang dapat terbentuk.



Gambar 1. Scree Plot

F. Analisis Component Matrix

Analisis *Component Matrix* digunakan untuk menunjukkan korelasi atau hubungan antara masing-masing indikator dengan faktor yang terbentuk.

Tabel 10. Hasil Component Matrix

Component Matrix ^a	
	Component
	1
C	.730
A	.824
E	.621
F	.855
T	.761

Pada Tabel 10 *Component Matrix* menunjukkan nilai korelasi antara masing-masing indikator dengan faktor yang terbentuk, yang dijelaskan sebagai berikut:

- Pada C adalah indikator *Contents*, pada nilai korelasi indikator *Contents* dengan faktor 1 adalah sebesar 0,730.
- Pada A adalah indikator *Accuracy*, yakni nilai korelasi indikator *Accuracy* dengan faktor 1 adalah sebesar 0,824.
- Pada E adalah indikator *Ease of Use*, yakni nilai korelasi indikator *Ease of Use* dengan faktor 1 adalah sebesar 0,621.
- Pada F, adalah indikator *Format*, yakni nilai korelasi indikator *Format* dengan faktor 1 adalah sebesar 0,855.
- Pada T adalah indikator *Timeliness*, yakni nilai korelasi indikator *Timeliness* dengan faktor 1 adalah sebesar 0,761.

G. Hasil Analisis Faktor

Pada tabel 11 merupakan hasil dari analisis faktor yang menjelaskan bahwa pada indikator *Content* (C) menjadi faktor 1 kepuasan pengguna Daily Appas di Departement Offshore Divisi Digital Marketing PT. Transcosmos Indonesia, sedangkan untuk faktor *Accuracy* (A), *Format* (F), *Ease of Use* (E), *Timeliness* (T), tidak menjadi faktor. Berikut ini Tabel 11 Hasil Analisis Faktor:

Tabel 11. Hasil Analisis Faktor

No	Indikator	Faktor
1.	<i>Content (C)</i>	Menjadi Faktor 1
2.	<i>Accurate (A)</i>	Tidak Menjadi Faktor
3.	<i>Ease of Use (E)</i>	Tidak Menjadi Faktor
4.	<i>Format (F)</i>	Tidak Menjadi Faktor
5.	<i>Timeliness (T)</i>	Tidak Menjadi Faktor

Faktor 1 : Meliputi indikator *Content* (C) merupakan faktor yang membuat para pengguna system Daily Apps menjadi puas, karena isi content (C) berisi informasi Daily Apps banyak yang sangat lengkap memenuhi kebutuhan tentang informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna. Dalam penelitian ini tidak terjadi *Rotated Component Matrix* dan *Component Transformation Matrix* dikarenakan hanya terbentuk 1 faktor yaitu pada *Contents* (C). *Rotated Component Matrix* yaitu apabila dalam analisis faktor terdapat dua atau lebih faktor, sehingga *Rotated Component Matrix* digunakan untuk memastikan suatu indikator masuk dalam kelompok faktor mana, maka dapat ditentukan dengan melihat nilai korelasi terbesar antara indikator

dengan faktor (*Component*) yang terbentuk. Sedangkan *Component Transformation Matrix* digunakan untuk melihat jika faktor yang terbentuk saling mempengaruhi dan layak digunakan dalam penelitian, dengan membandingkan antara nilai-nilai korelasi dari *Component* atau faktor yang terbentuk > nilai korelasi semua *Component*.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil statistika analisis faktor kepuasan pengguna Daily Apps di Divisi Digital Marketing PT. Transcosmos Indonesia dengan menggunakan lima indikator pada *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu indikator *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Didapatkan hasil yaitu satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu indikator *Content* (C) dengan nilai sebesar 2,908 atau > 1, yang mampu menjelaskan 58,153% variasi. Hasil ini didukung dengan penjelasan dari 4 indikator yang kurang mempengaruhi kepuasan pengguna Daily Apps di Divisi Digital Marketing PT. Transcosmos Indonesia:

- 1) Indikator *Accuracy* (A) sebesar 0,739 atau <1 maka tidak dapat menjadi faktor, tetapi hanya mampu menjelaskan 14,787% variasi.
- 2) Indikator *Ease of Use* (E) sebesar 0,582 atau <1 maka tidak dapat menjadi faktor, tetapi hanya mampu menjelaskan 11,648% variasi.
- 3) Indikator *Format* (F) sebesar 0,414 atau <1, maka tidak dapat menjadi faktor, tetapi hanya mampu menjelaskan 8,279% variasi.
- 4) Indikator *Timeliness* (T) sebesar 0,357 atau <1, maka tidak dapat menjadi faktor, tetapi hanya mampu menjelaskan 7,132% variasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. A. Sugandi and R. M. N. Halim, "ANALISIS END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) PADA APLIKASI MOBILE UNIVERSITAS BINA DARMA," vol. 9, no. 1, pp. 143–154, 2020.
- [2] B. Budiman, S. Fajar Rodiansyah, and D. Abdurahman, "PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA DAN PENINGKATAN LAYANAN SILADDU (Sistem Informasi Pelayanan Desa dan Data Terpadu)," *J. Mnemon.*, vol. 1, no. 2, pp. 21–27, 2019.
- [3] A. Fitriansyah and I. Harris, "Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web," vol. 6, pp. 8–9, 2018.
- [4] N. Dalimunthe and C. Ismiati, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus : Perpustakaan UIN SUSKA Riau)," vol. 2, no. 1, pp. 1–5, 2016.
- [5] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.

- [6] S. J. S. Gamasiano Alfiansyah, Andar Sifa'il Fajeri, Maya Weka Santi, "DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf11307> Evaluasi Kepuasan Pengguna," vol. 11, pp. 258–263, 2020.
- [7] Putri Liza Amalia; Santi Maya Weka Santi; Wijayanti Rossalina Adi, "J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan EVALUASI KINERJA PETUGAS DISTRIBUSI BERKAS REKAM MEDIS J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan," vol. 1, no. 3, pp. 288–296, 2020.
- [8] K. Lim, J.-S. Lim, and J. H. Heinrichs, "Validating an End-User Computing Satisfaction Instrument: A Confirmatory Factor Analysis Approach Using International Data," *J. Int. Technol. Inf. Manag.*, vol. 17, no. 2, pp. 153–165, 2008.
- [9] A. I. Jiménez-Zarco, I. González-González, F. Saigí-Rubió, and J. Torrent-Sellens, "The co-learning process in healthcare professionals: Assessing user satisfaction in virtual communities of practice," *Comput. Human Behav.*, vol. 51, no. December, pp. 1303–1313, 2015.
- [10] F. Sebayang and Z. J. H. Tarigan, "Ketersediaan Sistem Informasi Terintegrasi terhadap Kepuasan Pengguna. Jurnal Keuangan dan Perbankan, 13(2), 325-336.," vol. 13, no. 2, pp. 325–336, 2009.
- [11] L. F. Sugianto and D. R. Tojib, "Modelling User Satisfaction With an Employee Portal," *Int. J. Bus. Inf.*, vol. 1, 2015.
- [12] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The measurement of end-user computing satisfaction: theoretical and methodological issues.," *MIS Q.*, p. 1991, 1991.
- [13] I. N. Astutik, "Analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik di UINSA menggunakan End User Computing Satisfaction," UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020.
- [14] S. Raharjo, "Panduan Analisis Faktor dan Interpretasi dengan SPSS Lengkap - SPSS Indonesia," *Spssindonesia.Com*, 2018. [Online]. Available: <https://www.spssindonesia.com/2018/12/analisis-faktor-dan-interpretasi-spss.html>. [Accessed: 24-Jul-2021].
- [15] C. A. Rojas-Kramer, A. Garcia-Santillan, L. Fuentes-Rosas, G. E. Benitez-Moreno, and A. Cordova-Rangel, "Engineering Students' Perception of Financial Mathematics-An empirical study based on the EAPH-MF scale," *J. Math. Res.*, vol. 7, no. 3, 2015.
- [16] Suryani and Hendryadi, "Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam." p. 107, 2015.
- [17] Wahidmurni, "Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif," 2017.
- [18] H. Hamrul, B. Soedijono, and A. Amborowati, "Mengukur Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus Penerapan Sistem Informasi Stmik Dipanegara Makassar)," *Semin. Nas. Inform.* 2013, vol. 2013, no. semnasIF, pp. 140–146, 2013.
- [19] A. Hayes, "Stratified Random Sampling," 2019.
- [20] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2012.

- [21] F. Yusup, "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif," *J. Tarb. J. Ilm. Kependidikan*, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2018.
- [22] A. Wahyuni, "Uji Validasi dan Reabilitas," 2014.
- [23] A. Muhid, *Analisis Statistik*. Sidoarjo: Zifatama, 2012.