



Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (Studi Kasus: Aplikasi XYZ)

Harun Al Rasyid¹, Arista Pratama², Tri Lathif Mardi Suryanto³

^{1,2,3}Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Abstrak

Received: 01 Juni 2024

Revised: 08 Juni 2024

Accepted: 15 Juni 2024

"The expansion of modern retail companies in Indonesia can be attributed to a shift in consumer behavior among the public, who previously preferred traditional markets or grocery stores. As a result, many businesses are competing to offer online sales system services that provide benefits and convenience for consumers when purchasing the products offered. One of them is ABC Company, whose trading started from retail, slowly moving to online sales using the XYZ Application which offers advantages and convenience for consumers. However, the XYZ Application experienced obstacles and obstacles such as limitations in product variations and the availability of the nearest ABC Company retail branch, customer service not responding to customer complaints, slow refund and delivery processes, and system errors. So, based on the problems that arise, it is necessary to evaluate the factors that influence user satisfaction with the XYZ Application. The model used in this research is the End User Computing Satisfaction (EUCS) model which consists of 5 hypotheses and 6 variables, namely accuracy, content, ease of use, format, timeliness, and user satisfaction. This research uses a quantitative approach method through a survey using a questionnaire in the form of a Google form, with data analysis using SmartPLS 3.0. The results of this research can determine the level of satisfaction of users of the XYZ Application and what factors can have a significant influence on user satisfaction with the XYZ Application based on predetermined question hypotheses and also as suggestions for further system development. The research results show that the overall level of user satisfaction with the XYZ Application is at a very satisfied level with a value of 4.29 using the Likert balance scorecard scale theory. With these results, it is hoped that the XYZ application can maintain or increase user satisfaction with the XYZ Application. "Several variables that can be improved again but do not have a significant effect include accuracy, content, ease of use, format, timeliness and user satisfaction."

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Aplikasi XYZ, EUCS, SmartPLS

(*) Corresponding Author: 19082010065@student.upnjatim.ac.id

How to Cite: Rasyid, H. A., Pratama, A., & Suryanto, T. L. M. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Aplikasi XYZ). <https://doi.org/10.5281/zenodo.12747889>.

PENDAHULUAN

Industri ritel membawa banyak perubahan di segala bidang seiring dengan kemajuan teknologi. Salah satunya adalah berkembangnya industri ritel kontemporer di Indonesia, yang disebabkan oleh perubahan kebiasaan belanja masyarakat Indonesia, yang dulunya lebih sering berbelanja di toko kelontong atau pasar tradisional dibandingkan di toko ritel modern. Para pelaku bisnis berlomba-lomba menawarkan layanan sistem penjualan online yang menguntungkan dan

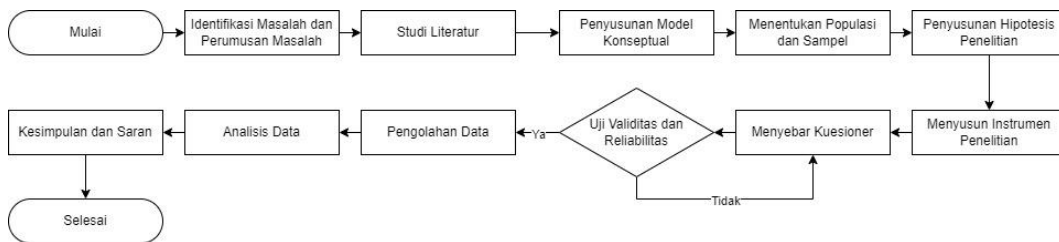


memudahkan pelanggan dalam membeli produk yang ditawarkan (Harahap & Yuliana, 2022). Aplikasi belanja online XYZ dimiliki oleh PT ABC, sebuah perusahaan besar yang melayani pelanggan dari berbagai kalangan di Indonesia. Sebagai organisasi yang didirikan pada tahun 2014, mempertahankan klien sangat penting untuk kelangsungan hidup jangka panjang bisnis. Semua aplikasi, termasuk Aplikasi XYZ, tidak diragukan lagi memiliki kelebihan dan kekurangan yang unik. Dimana pengaruh aplikasi tersebut terhadap kualitas layanan dan pengalaman pengguna Aplikasi XYZ dapat menjadi sangat signifikan. (Perdana, Florentin, & Santoso, 2022).

Berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2022, perikat keadaan E-commerce Indonesia dalam bentuk aplikasi perusahaan ritel Perusahaan PT. ABC berada diposisi keenam. Dengan data tersebut tentu juga memperlihatkan bahwa Aplikasi XYZ sangat diminati oleh pelanggan. Hal tersebut menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung terhadap kedua aplikasi tersebut pada *Google Play Store* dan *App Store*, ditemukan beberapa kritikan yang hampir sama terhadap Aplikasi XYZ. Dimana beberapa kritikan tersebut terkait *customer service* tidak merespon keluhan pelanggan, ketidaksesuaian ketersediaan produk yang dijual, lambatnya proses refund dan pengiriman, serta *error* sistem. Beberapa kritikan tersebut membuat para pelanggan menjadi kecewa dan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan kedua aplikasi tersebut. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan puas atau kecukupan ketika memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Lubis dan Andayani (2017) kepuasan pelanggan adalah sejauh mana pelanggan senang dengan hasil dari situasi atau tindakan tertentu. Dari beberapa pengertian kepuasan pelanggan menurut para peneliti, kepuasan pelanggan merupakan sebuah tindakan berupa tanggapan dan penilaian positif pelanggan terhadap sesuatu barang atau jasa yang melebihi harapan pelanggan sebelumnya. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu sistem.

Berdasarkan permasalahan yang muncul diperlukan evaluasi terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap keberhasilan suatu sistem pada Aplikasi XYZ untuk menjadi saran pengembangan dan peningkatan kinerja sistem oleh perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap Aplikasi XYZ untuk membantu mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan aplikasi tersebut, serta menilai dari sisi pengalaman pengguna. Hal ini mampu berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap Aplikasi XYZ serta reputasi aplikasi di pasar m-commerce Indonesia. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (Studi Kasus: Aplikasi XYZ)”. Maka dari itu peneliti ingin melihat bagaimana penerimaan dan tingkat kepuasan para pengguna Aplikasi XYZ dengan melakukan pengukuran pada tiap tiap dimensi yang terdapat di dalam metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

METODE PENELITIAN



Gambar 1. Alur Penelitian

Penelitian akan melalui beberapa tahap sesuai prosedur yang ditetapkan. Tahapan penelitian diawali dengan tahapan pengumpulan data, merumuskan masalah, studi literatur, penyusunan model konseptual, penyusunan hipotesis, praduga terhadap hubungan antar variabel, penyusunan instrument kuisisioner, penyebaran kuisisioner, pengumpulan data kuisisioner, analisa data, dan ditutup dengan kesimpulan dan saran.

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memakai pendekatan kuantitatif guna melakukan pengujian model EUCS terhadap analisis kepuasan pengguna terhadap niat perilaku penggunaan Aplikasi XYZ. Penulis memakai pendekatan kuantitatif berdasarkan pengumpulan data serta analisis data. Bentuk kuantitatif yang dilakukan ialah mengumpulkan data dengan cara survei dalam bentuk kuesioner menggunakan *google form* serta analisa data memakai aplikasi olah data statistik menggunakan aplikasi Microsoft Excel 365 dan tools SmartPLS.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Pengguna aktif bulanan Aplikasi XYZ menjadi populasi penelitian ini. Pada Januari 2022, PT ABC melaporkan bahwa 3,3 juta orang menggunakan aplikasi XYZ setiap bulannya, dengan 11,82 juta orang mengunduh aplikasi tersebut secara keseluruhan (Nurjani, 2022). Penelitian ini menggunakan sampel acak dasar sebagai pendekatan pengambilan sampel. Dengan menggunakan pendekatan Slovin, yang memperkirakan ukuran sampel dengan interval kepercayaan 95% dan margin kesalahan 5%, kami dapat mengumpulkan data dari 400 pengguna.

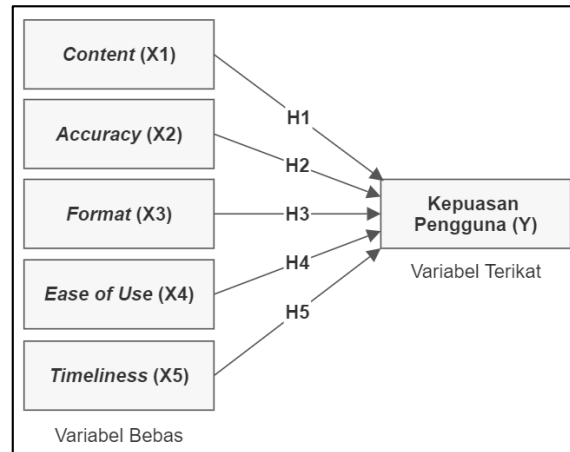
C. Instrumen Penelitian

Alat studi ini terdiri dari kuesioner dengan 32 pertanyaan. Dari jumlah tersebut, 3 pertanyaan terkait profil responden, dan 29 pertanyaan berdasarkan penerapan EUCS. Berdasarkan variabel-variabel yang termasuk dalam pendekatan EUCS, pertanyaan-pertanyaan tersebut dimodifikasi.

Tabel 1. Instrumen Pertanyaan

Variabel	Kode Variabel	Indikator
<i>Content</i> (X1)	C1	1. Konten yang ditampilkan dalam Aplikasi XYZ sesuai dengan kebutuhan Pengguna.
	C2	2. Konten yang ditampilkan dalam Aplikasi XYZ mudah dipahami.
	C3	3. Konten yang ditampilkan dalam Aplikasi XYZ lengkap.
	C4	4. Konten yang ditampilkan dalam Aplikasi XYZ jelas.
	C5	5. Konten yang ditampilkan berguna bagi pengguna.
<i>Accuracy</i> (X2)	A1	1. Akurasi informasi produk dari Aplikasi XYZ benar dan akurat.
	A2	2. Konten pada aplikasi Aplikasi yang di klik menampilkan pada halaman yang sesuai.
	A3	3. Kesesuaian informasi yang diberikan dan ditampilkan dengan informasi yang dicari.
	A4	4. Apakah anda puas dengan keakuratan dari aplikasi
<i>Format</i> (X3)	F1	1. Desain tampilan warna pada Aplikasi XYZ menarik.
	F2	2. Desain tata letak Aplikasi XYZ menarik.
	F3	3. Desain tampilan struktur menu pada Aplikasi XYZ lengkap.
	F4	4. Kemudahan layout yang disediakan untuk mencari produk
	F5	5. Keteraturan dan kerapian Tata letak menu dan produk
<i>Ease of Use</i> (X4)	E1	1. Aplikasi XYZ mudah digunakan.
	E2	2. Aplikasi XYZ mudah diakses dari mana saja dan kapan saja.
	E3	3. Mudah dalam menelusuri (navigasi) / berpindah halaman
	E4	4. Pesan kesalahan yang diberikan informatif dan mudah untuk dipahami
	E5	5. Aplikasi XYZ dapat dipelajari dengan mudah oleh semua USIA
<i>Timeliness</i> (X5)	T1	1. Aplikasi XYZ memberikan informasi yang dibutuhkan dengan cepat.
	T2	2. Aplikasi XYZ selalu menampilkan informasi terbaru.
	T3	3. Kecepatan waktu respon dalam menampilkan antar konten cepat
	T4	4. Kecepatan dalam menampilkan informasi produk terbaru
	T5	5. Deskripsi / informasi produk yang ditampilkan selalu <i>up-to-date</i>
<i>End User Customer Satisfaction</i> (Y)	EUCS1	1. Pengguna puas dengan fitur-fitur Aplikasi XYZ.
	EUCS2	2. Pengguna puas dengan respon terhadap layanan Aplikasi XYZ.
	EUCS3	3. Pengguna puas dengan kinerja sistem Aplikasi XYZ.
	EUCS4	4. Mempermudah dalam proses belanja online
	EUCS5	5. Dapat di andalkan

D. Hipotesis



Gambar 2. Model Penelitian

Berikut adalah penjabaran dari hipotesis pada penelitian ini:

- H1 : *Accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfication*.
- H2 : *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfication*.
- H3 : *Easy to Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfication*.
- H4 : *Format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfication*.
- H5 : *Timeless* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dapat dilakukan dengan cara observasi, survei, dan studi pustaka. Studi pustaka dilakukan untuk mengetahui berbagai informasi berdasarkan sumber seperti jurnal, buku, situs-situs yang berkaitan dengan penelitian. Penulis akan mengumpulkan dan mempelajari informasi yang berkaitan dengan pengukuran tingkat kepuasan pengguna menggunakan Aplikasi XYZ metode EUCS dengan metode penelitian kuantitatif dan SmartPLS untuk pengolahan data. Selain itu penulis akan melakukan *review* terhadap jurnal-jurnal penelitian terdahulu untuk dijadikan referensi.

Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan wawancara langsung terkait ulasan pengguna terhadap Aplikasi XYZ dalam menggunakan di perusahaan retail cabang terdekat. Selanjutnya melakukan pengamatan langsung terhadap Aplikasi XYZ. Tahap ini memberikan informasi mengenai pendapat pengguna yang menyatakan kritikan atau pujian.

Survei yang dilaksanakan guna proses penelitian yaitu berupa kuesioner. Proses menyebarkan dilakukan secara online terhadap responden melalui Media Sosial dengan menggunakan *google form* sebagai media pengisian kuesioner.

Skala akan digunakan pada penelitian yaitu menggunakan skala *likert*. Skala *likert* merupakan kegiatan survei kepada seseorang dengan memberikan

tanggapan serta pendapat setuju atau tidak setuju.

Tabel 2. Instrumen Pertanyaan

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

F. Teknik Analisis Data

Pada tahap ini akan melalui dua tahap/bagian ialah analisis demografis serta analisis statistik. Pada bagian pertama, penulis akan menganalisa dengan melakukan pengolahan data demografis menggunakan Microsoft Excel 365. Kedua, untuk menganalisis model pengukuran (outer model), model struktural (inner model), dan pengujian hipotesis, penulis akan menggunakan alat SmartPLS untuk analisis statistik. Karena model pengukuran (outer model) bertanggung jawab untuk memeriksa validitas dan reliabilitas dari outer model dengan menggunakan kriteria seperti validitas konvergen, validitas diskriminan, reliabilitas konsistensi internal, dan indikator reliabilitas. Model dalam (inner model), di sisi lain, digunakan untuk menutup mata variabel uji seperti multikolinearitas (VIF), koefisien jalur (β), koefisien determinasi (R^2), ukuran pengaruh (f^2), dan relevansi prediktif (Q^2). Untuk menguji hipotesis, kami akan menggunakan koefisien jalur dengan mata tertutup (β), uji-t, dan metode bootstrapping untuk pengujian p-value.

Pada interpretasi data, penulis akan menggambarkan hasil dari analisis demografi pada responden dengan melihat keadaan sebenarnya. Kemudian hasil analisis *outer model*, *inner model*, dan uji hipotesis yang masih dalam angka akan diterjemahkan menjadi kata-kata dengan mempertimbangkan hasil penelitian sejenis yang berkaitan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pilot Study

Pilot study merupakan salah satu tahapan yang digunakan dalam pengujian reliabilitas dan validitas instrumen penelitian dengan tujuan untuk menguji seluruh instrumen pada kuesioner yang digunakan peneliti sudah berhasil. Sebanyak 100 responden, yang merupakan pengguna Aplikasi XYZ, berpartisipasi dalam survei percontohan untuk investigasi ini. Ketika nilai Composite Reliability lebih besar dari 0,7 dan nilai Average Variance Extracted (AVE) dari penelitian percontohan lebih besar dari 0,5, maka reliabilitas dan validitas instrumen dianggap memenuhi syarat. Pertimbangan Composite Reliability (CR) merupakan salah satu pendekatan untuk mengevaluasi model pengukuran penelitian yang potensial. Istilah "average variance extracted" (AVE) mengacu pada keragaman atau variasi variabel manifes (yaitu, skor nilai indikator untuk setiap variabel) yang dimiliki oleh konstruk laten.

Tabel 3. Composite Reability (CR) dan Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Composite Reliability (CR)	Average Variance Extracted (AVE)
Accuracy	0.891	0.673
Content	0.899	0.640
Ease of Use	0.916	0.687
Format	0.917	0.691
Timeliness	0.891	0.622
EUCS	0.915	0.684

Composite Reliability (CR) memiliki skor yang harus di atas 0,7 [12]. Setelah dilakukan pengujian Composite Reliability didapatkan hasil seperti pada Tabel III bahwa seluruh variabel tersebut memiliki skor di atas ambang 0,7 dan dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian. Sedangkan *Average Variance Extracted* (AVE) memiliki skor yang harus di atas 0,5 untuk dikatakan baik. Setelah dilakukan pengujian Average Variance Extracted (AVE), didapatkan hasil seperti pada Tabel 3 bahwa seluruh variabel memiliki skor di atas ambang 0,5 dan dinyatakan memenuhi persyaratan untuk digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan hasil seluruh pengujian Pilot Study yang telah dilaksanakan, dapat dikatakan untuk seluruh soal dinyatakan valid dan bisa dilakukan untuk penelitian lebih lanjut.

Analisis Data Demografis

1. Jenis Kelamin

Tabel 4. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – Laki	165	41,25%
Perempuan	235	58,75%

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 400 responden, 165 diantaranya adalah laki-laki dengan persentase 41.25% dan 225 lainnya adalah perempuan dengan persentase 58,75%.

2. Usia

Tabel 5. Jenis Kelamin Responden

Usia	Jumlah	Persentase
14-17 tahun	7	1,75%
18-25 tahun	375	93,75%
26-33 tahun	14	3,5%
>33tahun	4	1%

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 400 responden, diketahui responden pada penelitian ini terdiri dari 1,75% responden berusia 14-17

tahun yaitu 7 pengguna, 93,75% responden berusia 18-25 tahun yaitu 375 pengguna, 3,5% responden berusia 26-33 tahun yaitu 14 pengguna, dan 1% responden berusia diatas 33 tahun yaitu 4 pengguna.

Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pengguna

Variabel	Mean	Skala	Predikat
Accuracy	4.29	5	Sangat Puas
Content	4.17	4	Puas
Ease of Use	4.13	4	Puas
Format	4.20	5	Sangat Puas
Timeliness	4.23	5	Sangat Puas
User Satisfaction	4.18	4	Puas

Hasil tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi XYZ pada Tabel 6 menyatakan bahwa hampir keseluruhan tingkat kepuasan pengguna berada di level 4 yang berarti sangat puas. Hal ini disebabkan karena nilai mean dari keseluruhan variabel adalah 4,2 yang berarti berada pada skala tingkat kepuasan pengguna 5 dengan skor antara 4,2 sampai 5. Variabel yang memiliki tingkat kepuasan sangat tinggi adalah variabel *accuracy* dengan nilai mean 4,29 yang berarti ada pada skala tingkat kepuasan pengguna sangat puas. Sedangkan variabel yang memiliki tingkat kepuasan sangat rendah adalah variabel *Ease of use* dengan nilai mean 4,13 yang berarti ada pada skala tingkat kepuasan pengguna puas

Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

1. Convergent Validity

Tabel 7. Outer Loading

	Accuracy	Content	EUCS	Ease of Use	Format	Timeliness
A1	0.784					
A2	0.844					
A3	0.794					
A4	0.847					
C1		0.844				
C2		0.817				
C3		0.793				
C4		0.857				
C5		0.811				
EUCS1			0.858			
EUCS2			0.911			
EUCS3			0.882			
EUCS4			0.946			
EUCS5			0.847			
E1				0.861		
E2				0.867		
E3				0.831		

E4	0.840		
E5	0.826		
F1		0.819	
F2		0.860	
F3		0.811	
F4		0.838	
F5		0.783	
T1			0.842
T2			0.882
T3			0.827
T4			0.879
T5			0.824

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa standar *loading factor* di atas 0,7 maka dipastikan indikator dari semua variabel dinyatakan valid sebagai pengukur konstrak.

Tabel 8. Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Accuracy (A)	0.669
Content (C)	0.680
EUCS	0.791
Ease of Use (E)	0.715
Format (F)	0.677
Timeliness (T)	0.725

Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai AVE total semua variabel lebih besar dari 0,5. Dapat dikatakan bahwa semua variabel telah memenuhi persyaratan validitas konvergen karena nilai AVE lebih dari 0,5.

2. Discriminant Validity

Tabel 9. Nilai *Discriminant Validity* (Fornell-Larcker criterion)

	Accuracy	Content	EUCS	Ease of Use	Format	Timeliness
Accuracy (A)	0.818					
Content (C)	0.602	0.825				
EUCS	0.699	0.570	0.889			
Ease of Use (E)	0.635	0.460	0.652	0.845		
Format (F)	0.640	0.476	0.666	0.625	0.823	
Timeliness (T)	0.625	0.511	0.649	0.749	0.598	0.851

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat bahwa seluruh akar kuadrat dari nilai AVE antar variabel laten yang sama lebih besar daripada nilai korelasi dengan variabel laten lainnya. Sehingga dapat diartikan bahwa syarat validitas diskriminan telah terpenuhi

	Accuracy	Content	EUCS	Ease of Use	Format	Timeliness
A1	0.784	0.507	0.574	0.481	0.445	0.444
A2	0.844	0.539	0.633	0.571	0.550	0.490
A3	0.794	0.429	0.503	0.462	0.517	0.533
A4	0.847	0.484	0.564	0.554	0.581	0.587
C1	0.534	0.844	0.492	0.394	0.397	0.431
C2	0.485	0.817	0.469	0.381	0.429	0.410
C3	0.464	0.793	0.460	0.372	0.421	0.404
C4	0.451	0.857	0.444	0.348	0.339	0.406
C5	0.542	0.811	0.481	0.398	0.374	0.455
EUCS1	0.614	0.469	0.858	0.517	0.562	0.570
EUCS2	0.658	0.531	0.911	0.575	0.610	0.560
EUCS3	0.663	0.520	0.882	0.596	0.569	0.554
EUCS4	0.634	0.527	0.946	0.611	0.622	0.611
EUCS5	0.538	0.485	0.847	0.599	0.599	0.591
E1	0.522	0.405	0.550	0.861	0.553	0.592
E2	0.556	0.430	0.566	0.867	0.569	0.638
E3	0.505	0.398	0.488	0.831	0.486	0.597
E4	0.588	0.407	0.584	0.840	0.533	0.677
E5	0.508	0.306	0.560	0.826	0.495	0.657
F1	0.624	0.397	0.589	0.494	0.819	0.463
F2	0.682	0.449	0.640	0.535	0.860	0.497
F3	0.455	0.385	0.538	0.548	0.811	0.530
F4	0.435	0.387	0.506	0.529	0.838	0.506
F5	0.366	0.320	0.428	0.459	0.783	0.466
T1	0.517	0.396	0.524	0.638	0.470	0.842
T2	0.552	0.463	0.566	0.667	0.547	0.882
T3	0.541	0.428	0.522	0.602	0.478	0.827
T4	0.570	0.483	0.604	0.638	0.530	0.879
T5	0.479	0.401	0.539	0.646	0.514	0.824

Gambar 3. Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

Pada Gambar 3 ditampilkan nilai *cross loading* yang menunjukkan nilai *outer loading* dari tiap variabel laten terkait lebih besar dari nilai korelasinya dengan variabel laten lain, sehingga syarat validitas diskriminan telah terpenuhi.

3. Composite Reliability

Tabel 10. Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Accuracy (A)	0.835	0.890
Content (C)	0.882	0.914
EUCS	0.934	0.950
Ease of Use (E)	0.900	0.926
Format (F)	0.882	0.913
Timeliness (T)	0.905	0.929

Berdasarkan Tabel 10 dapat dilihat bahwa *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari masing-masing variabel memiliki nilai > 0,7. Sehingga dapat diartikan bahwa seluruh variabel telah memenuhi syarat reliabilitas.

Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

1. Uji Multikolinearitas

Tabel 11. Tabel Uji Multikolinearitas (Nilai VIF)

	Accuracy	Content	EUCS	Ease of Use	Format	Timeliness
Accuracy			2.404			
Content			1.658			
EUCS						
Ease of Use			2.688			
Format			2.018			
Timeliness			2.623			

Tabel 11 menunjukkan bahwa setiap variabel pada EUCS memiliki nilai VIF kurang dari lima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya gejala multikolinearitas.

2. Uji Pengaruh Total (*Total Effect*)

Tabel 12. Nilai Pengaruh Total (*Total Effect*)

	Accuracy	Content	EUCS	Ease of Use	Format
Accuracy			0.265		
Content			0.150		
EUCS					
Ease of Use			0.155		
Format			0.242		

3. R-square

Tabel 13. Nilai R-sqaure

	R Square	R Square Adjusted (R2)
EUCS	0.627	0.623

Pada Tabel 13 diketahui bahwa hasil uji *R-Square* menunjukkan nilai 0.623. Dimana nilai ini adalah mendekati 0,67 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa ke – 5 variabel mempengaruhi variabel EUCS dengan pengaruh yang moderate ke arah kuat.

4. Q-square

Tabel 14. Nilai Q-square

Variabel	Q-square
EUCS	0.490

Sesuai dengan Tabel 14. Variabel kepuasan pengguna (EUCS) masing-masing memiliki nilai Q-square sebesar 0,490, yang lebih besar dari nol, seperti yang dapat ditunjukkan. Dengan demikian, relevansi prediktif yang kuat dari model ini dapat disimpulkan.

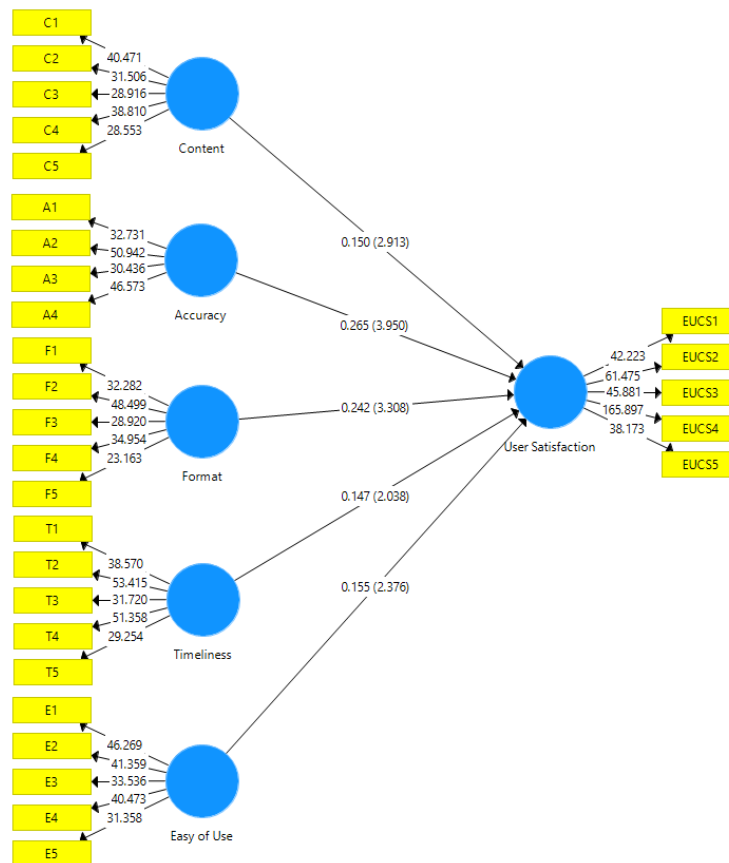
5. *Effect Size (f-square)*

Tabel 15. Nilai *Effect Size (f-square)*

	EUCS	Keterangan
Accuracy	0.078	Pengaruh kecil
Content	0.036	Pengaruh kecil
EUCS		Pengaruh kecil
Ease of Use	0.024	Pengaruh kecil
Format	0.078	Pengaruh kecil
Timeliness	0.022	Pengaruh kecil

Berdasarkan Tabel 15, dapat dilihat bahwa variabel *accuracy*, *content*, *Ease of use*, *format*, dan *timeliness* memiliki pengaruh kecil terhadap variabel *user satisfaction*(EUCS).

Uji Hipotesis



Gambar 4. Diagram hasil uji hipotesis

Tabel 16. Hasil Uji Path coefficients dan P-values

	Hipotesis	Path Coefficient	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Accuracy -> EUCS	H1	0.265	4.082	0.000	Signifikan
Content -> EUCS	H2	0.150	2.606	0.009	Signifikan
Ease of Use -> EUCS	H3	0.155	2.250	0.025	Signifikan
Format -> EUCS	H4	0.242	3.208	0.001	Signifikan
Timeliness -> EUCS	H5	0.147	2.044	0.041	Signifikan

Berdasarkan Tabel 16 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut.

1. Pengaruh Accuracy terhadap user satisfaction pada penggunaan Aplikasi XYZ

H1 : Dalam menggunakan Aplikasi XYZ, akurasi memiliki dampak yang menguntungkan terhadap kepuasan pengguna. Tabel 14 menunjukkan bahwa terdapat nilai koefisien jalur yang positif sebesar 0.265, nilai p sebesar 0.000 (<0.05), dan nilai t-statistik sebesar 4.082 (>1.96) pada hubungan antara keakuratan dan kebahagiaan pengguna. Hasilnya, H1 disetujui dan berdampak pada seberapa puas pengguna terhadap Aplikasi XYZ. Hal ini menunjukkan bahwa variabel akurasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. Pengaruh Content terhadap user satisfaction pada penggunaan Aplikasi XYZ

H2 : Menggunakan Aplikasi XYZ, konten meningkatkan kepuasan pengguna. Tabel 14 menunjukkan bahwa terdapat nilai koefisien jalur yang positif sebesar 0,150, nilai t-statistik sebesar 2,606 (>1,96), dan nilai p sebesar 0,009 (<0,05) pada hubungan antara konten dan kebahagiaan pengguna. Hasilnya, H2 diterima dan berdampak pada seberapa puas pengguna terhadap Aplikasi XYZ. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel konten berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Pengaruh Ease of Use terhadap user satisfaction pada penggunaan Aplikasi XYZ

H3 : Ketika menggunakan aplikasi XYZ, kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif oleh kemudahan penggunaan. Tabel 14 menunjukkan bahwa terdapat nilai koefisien jalur yang positif sebesar 0.115, nilai p sebesar 0.025 (<0.05), dan nilai t-statistik sebesar 2.250 (>1.96) pada hubungan antara kemudahan penggunaan dan kebahagiaan pengguna. H3 diterima dan berdampak pada seberapa puas pengguna terhadap Aplikasi XYZ karena hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. Pengaruh Format terhadap user satisfaction pada penggunaan Aplikasi XYZ

H4 : Kepuasan pengguna dengan aplikasi XYZ dipengaruhi secara positif oleh format. Tabel 14 menggambarkan nilai koefisien jalur yang positif sebesar 0,242, nilai p sebesar 0,001 (<0,05), dan nilai t-statistik sebesar 3,208

(>1,96) untuk hubungan format-kebahagiaan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa variabel format memiliki dampak yang menguntungkan dan patut diperhatikan pada kepuasan pengguna, mendukung penerimaan H4 dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna terhadap Aplikasi XYZ.

5. **Pengaruh *Timeless* terhadap *user satisfaction* pada penggunaan Aplikasi XYZ**

H5 : Kepuasan Pengguna Aplikasi XYZ dipengaruhi secara positif oleh *Timeless*. Tabel 14 menunjukkan bahwa terdapat nilai koefisien jalur yang positif sebesar 0.147, nilai p sebesar 0.041 (<0.05), dan nilai t-statistik sebesar 2.044 (>1.96) untuk hubungan antara *timeless* dengan kesenangan pengguna. Hasilnya, H5 diterima dan berdampak pada seberapa puas pengguna terhadap Aplikasi XYZ. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *timeless* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian tingkat kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi XYZ secara keseluruhan berada pada tingkat PUAS yang artinya pengguna sudah merasa puas dalam menggunakan aplikasi XYZ. Tingkat puas disebabkan oleh nilai mean dari keseluruhan variabel dengan nilai 4,2 yang berarti berada pada skala tingkat kepuasan pengguna 5 dengan skor antara 4,2 sampai 5. Variabel yang memiliki tingkat kepuasan sangat tinggi adalah variabel *accuracy* dengan nilai mean 4,29 yang berarti ada pada skala tingkat kepuasan pengguna sangat puas. Sedangkan variabel yang memiliki tingkat kepuasan sangat rendah adalah variabel *Ease of use* dengan nilai mean 4,13 yang berarti ada pada skala tingkat kepuasan pengguna puas. Dengan hasil penelitian ini maka diperlukan terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi XYZ agar dapat mempertahankan atau meningkatkan kembali terkait kepuasan penggunaannya.
2. Beberapa variabel yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena berpengaruh positif berdasarkan perspektif pengguna dari Aplikasi XYZ, namun tidak berpengaruh signifikan adalah *accuracy* (A), *content* (C), *Ease of use* (E), *format* (F), *Timeliness* (T) terhadap variabel *user satisfaction* (US).
3. Faktor yang paling berpengaruh terhadap *user satisfaction* atau kepuasan pengguna Aplikasi XYZ adalah *accuracy*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel *accuracy* memiliki nilai *path coefficient* paling besar terhadap variabel *user satisfaction* dibandingkan dengan variabel lainnya.
4. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pengujian, disimpulkan terdapat hipotesis sebanyak 5 hipotesis di terima yaitu *accuracy* (A) → *user satisfaction* (US), *content* (C) → *user satisfaction* (US), *Ease of use* (E) → *user satisfaction* (US), *format* (F) → *user satisfaction* (US) dan *timeliness* (T) → *user satisfaction* (US) yang memiliki pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan Aplikasi XYZ.

DAFTAR PUSTAKA

- Google Play: Alfagift: Perusahaan ABC Online Shop. (n.d.). Retrieved from Alfagift: Perusahaan ABC Online Shop: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.PerusahaanABC.alfagift&hl=en&gl=US>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Harahap, A. R., & Yuliana, Y. (2022). PENGARUH LAYANAN ALFAGIFT DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN ABC GARU II A MEDAN. *Jurnal Akrab Juara*, 28-38.
- Kurniawan, I. (2020, May 1). End User Computing Satisfaction. Retrieved from BINUS University: <https://sis.binus.ac.id/2020/05/01/end-user-computing-satisfaction/>
- Nurjani, A. (2022, April 06). Rekomendasi Saham Sumbar Alfaria (AMRT) Saat Gerai Alfamart Ada di Mana-Mana. Retrieved from Insight.Kontan: <https://insight.kontan.co.id/news/rekomendasi-saham-sumbar-alfaria-amrt-saat-gerai-alfamart-ada-di-mana-mana>
- Octaviani, K., Komara, M. A., & Kurniawan, I. (2022). ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI XYZ MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN STUDI KASUS ALFA EXPRESS REST AREA KM 72B. *JINTEKS (Jurnal Informatika Teknologi dan Sains)*, 173-178.
- Perdana, S. A., Florentin, S. F., & Santoso, A. (2022). ANALISIS SEGMENTASI PELANGGAN MENGGUNAKAN K-MEANS CLUSTERING STUDI KASUS APLIKASI XYZ. *Sebatik*, 446-457.
- Pondaag, A. L., Katili, M. R., & Zakaria, A. (2023). EVALUASI PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI UNIVERSITAS GORONTALO. *DIFFUSION (JOURNAL OF SYSTEM AND INFORMATION TECHNOLOGY)*, 1-10.
- Purwanto, A., & Sudargini, Y. (2021). Partial Least Squares Structural Squation Modeling (PLS-SEM) Analysis for Social and Management Research : A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4), 114–123.
- Rigdon, E. E. (2012). Rethinking partial least squares path modeling: In praise of simple methods. *Long Range Planning*, 45(5–6), 341–358. .
- Rini, D. P. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Layanan "Linkaja" Di Indonesia Melalui Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) Dan Reputasi Perusahaan. *JURNAL Ekonomi dan Bisnis*, 189-207.
- Saputra, P. C. (2021). User Satisfaction Analysis of Mobile eProperty Management Application Using End-User Computing Satisfaction Method (Case Study : Apartments in Jakarta). *International Conference on Electrical and Information Technology (IEIT)*, 281-285.

- Setyadi, R., & Baqi, M. H. (2021). Analysis of The Use of The Bebunge Application Using End-user Computing Satisfaction Model. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 83-87.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, E. Y., & Slamet, A. (2017). *Statistik Inferensial*. Penerbit Andi.
- Turban, E. (2012). *Electronic Commerce: A Managerial Perspective*, International Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Yudistira, A. R., Nuha, H. H., & Achmad, K. A. (2022). User Satisfaction Analysis of PeduliLindungi Application Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method. *International Conference on Electrical Engineering, Computer Science and Informatics EECSI*, 193-197.
- Yusuf, F. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 17-23.