

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Rumah Pangan Kita Menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

(Studi Kasus : Perum Bulog Palembang)

Madarina Mulyanti¹⁾, Nyimas Sopiah²⁾

¹⁾Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer,

Jalan Jenderal A. Yani No. 3 Palembang, Sumatera Selatan 30265

e-mail: *madarinaamulyantii@gmail.com nyimas.sopiah@binadarma.ac.id

Abstrak

Rumah Pangan Kita (RPK) merupakan outlet penjualan pangan pokok kepunyaan warga yang dibina oleh Perum Bulog. Perum Bulog menyediakan layanan aplikasi untuk anggota RPK yang bernama RPK Mobile. Kendala yang dihadapi anggota RPK pada aplikasi ini berupa produk yang dijual tidak menampilkan gambar, stok produk jarang diperbarui, dan keluhan lama ditanggapi. Tujuan dilakukan analisis yaitu mengukur layanan aplikasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut, sehingga dilakukan penelitian dengan judul ini. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode End User Computing Satisfaction(EUCS). Tata cara EUCS terdiri atas 5 variabel leluasa ialah isi, akurasi, wujud, kemudahan pemakaian serta ketepatan waktu dan satu variabel terikat ialah kepuasan. Penelitian ini akan di lakukan di Perum Bulog Palembang dan terdiri dari 92 responden. Penelitian dilakukan dengan cara pengumpulan data menggunakan questioner dengan skala likert yang akan di bagikan melalui google form dan mendukung hasil riset informasi kuantitatif digunakan perlengkapan uji statistik, yang salah satunya merupakan pemakaian program SPSS 25. Hasilnya terdapat satu variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel accuracy (X2) seperti yang diketahui bahwa variabel accuracy (X2) merupakan pengukuran untuk keakuratan data dalam aplikasi tersebut

Kata kunci—Rumah Pangan Kita, Kepuasan Pengguna, EUCS

Abstract

Rumah Pangan Kita (RPK) is an outlet for selling staple food belonging to residents, which is fostered by Perum Bulog. Perum Bulog provides an application service for RPK members called RPK Mobile. Constraints faced by RPK members in this application are in the form of products being sold that do not display images, product stock is rarely updated, and old complaints are responded to. The purpose of the analysis is to measure application services to determine the level of user satisfaction with the application, so a research with this title is carried out. In this study, researchers used the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The EUCS procedure consists of 5 independent variables, namely content, accuracy, form, ease of use and timeliness and one dependent variable is satisfaction. This research will be conducted at Perum Bulog Palembang and consists of 92 respondents. The research was conducted by collecting data using a questionnaire with a Likert scale which will be distributed via google form and supporting the results of quantitative information research using statistical test equipment, one of which is the use of the SPSS 25 program. The result is that there is one variable that has no effect on user satisfaction, namely the accuracy variable (X2) as it is known that the accuracy variable (X2) is a measurement for the accuracy of the data in the application.

Keywords— Rumah Pangan Kita, User Satisfaction, EUCS

1. PENDAHULUAN

Perum Bulog menyediakan layanan aplikasi *mobile* kepada anggota rumah pangan kita (RPK), yang menjadi mitra Perum Bulog. Aplikasi *mobile* ini diharapkan dapat membantu pengguna melakukan transaksi dengan smartphone yang terhubung dengan layanan internet. Aplikasi *mobile* yang disediakan oleh Perum Bulog bernama RPK *mobile* dan dirancang untuk memudahkan proses pemesanan dari Perum Bulog. Aplikasi ini tersedia jika Anda sudah terdaftar sebagai mitra RPK. RPK menyediakan bahan dasar seperti beras, gula, minyak goreng, tepung, dan daging. Aplikasi RPK *mobile* memiliki fungsionalitas yang cukup besar dalam sistem informasi berbasis aplikasi *mobile* untuk melakukan aktivitas transaksi pemesanan, penggunaan aplikasi ini memiliki kendala berupa produk yang dijual tidak menampilkan gambar, stok produk jarang diperbarui, dan keluhan lama ditanggapi.

Sehingga jadi perihal yang harus untuk sesuatu industri supaya bisa mengenali keberhasilan pelaksanaan sistem data tersebut. dalam mengenali sepanjang mana tingkatan kepuasan pengguna terhadap pemakaian aplikasi ini, dibutuhkan sesuatu tata cara penilaian buat meyakinkannya. Serta lebih dahulu tidak terdapat yang melaksanakan riset terhadap aplikasi ini.

Sistem informasi berbasis *mobile* Perum Bulog telah memberikan peran penting terhadap layanan yang ada, sehingga informasi tentang penjualan produk Perum Bulog tersedia untuk umum. Fungsionalitas layanan dari aplikasi ini adalah untuk Sahabat Rumah Pangan Kita (RPK) bertransaksi dengan Perum Bulog untuk pemesanan barang. Aplikasi ini juga dapat digunakan Sahabat RPK untuk pelaporan penjualan, *inventory* dan transaksi. Sistem informasi berbasis *mobile* ini dikembangkan untuk membuat penjualan menjadi efisien dan efektif.

Sistem informasi adalah seperangkat *hardware*, *software*, *brainware*, prosedur, dan aturan yang terintegrasi untuk mengolah data menjadi informasi yang berguna untuk pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Sebuah sistem informasi harus memiliki beberapa kualitas luar biasa untuk mendukung keberhasilannya, antara lain : Pemrosesan informasi yang efektif mengacu pada pengujian data yang masuk dengan perangkat keras dan perangkat lunak yang sesuai. Manajemen informasi yang efektif artinya operasi manajemen, keamanan, dan integritas data yang ada harus diperhatikan. Ketangkasan sistem informasi harus cukup fleksibel untuk menangani berbagai macam operasi. Dan kepuasan pengguna yang paling penting adalah bahwa pengguna mendapat manfaat dari dan puas dengan sistem informasi.

Sistem informasi tentunya memiliki kemampuan untuk menunjang keberhasilan, antara lain: Memiliki kecepatan akses tinggi, kapasitas besar, dan kemampuan kalkulasi numerik, Menyediakan komunikasi dan kerjasama yang cepat dan akurat dengan organisasi. Menyimpan sejumlah besar informasi dan mudah digunakan. Akses cepat dan murah ke informasi di seluruh dunia. Kemampuan untuk menginterpretasikan data dalam jumlah besar. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi orang-orang yang bekerja dalam kelompok di mana saja, di satu tempat atau di tempat yang lain. Dan mengotomatiskan proses bisnis dan tugas manual.

Komponen Sistem informasi terdiri dari :

1. Blok Masukan

Input merupakan data yang masuk ke dalam sistem informasi. *Input* di sini meliputi metode dan media yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dimasukkan. Ini mungkin dalam bentuk dokumen dasar.

2. Blok Model

Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika, dan model matematika yang memanipulasi data input dan data yang disimpan dalam database dengan cara yang ditentukan untuk menghasilkan *output* yang diinginkan.

3. Blok keluaran

Produk sistem informasi adalah informasi dan dokumentasi yang sangat baik dan bermanfaat bagi semua pengguna sistem di semua tingkat administrasi.

4. Blok teknologi
Teknologi adalah toolkit dalam sistem informasi. Teknologi ini digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirim *output*, dan mengontrol seluruh sistem.
5. Blok Basis Data
Basis data (*database*) adalah kumpulan data yang saling berhubungan yang disimpan dalam perangkat keras komputer dan diakses atau dimanipulasi oleh perangkat lunak yang disebut DBMS (*Database Management System*).
6. Blok Kontrol
Banyak hal yang dapat merusak suatu sistem informasi, seperti bencana alam, penipuan, kesalahan sistem, inefisiensi, sabotase, dan lain-lain. Oleh karena itu, beberapa kontrol harus dirancang dan diimplementasikan untuk memastikan bahwa segala sesuatu yang dapat merusak sistem dapat dicegah.

Riset ini memakai tata cara *End User Computing Satisfaction*(EUCS) dalam menguji kepuasan pengguna. *End User Computing Satisfaction*(EUCS) merupakan tata cara pengukuran terhadap kepuasan pengguna pada sesuatu sistem memakai perbandingan harapan serta realitas dari sistem data. Tata cara EUCS yang dibesarkan oleh Doll& Torkezadeh pada tahun 1988. Bagi riset Nurmaini, Doll& Torkezadeh mengenakan 5 komponen berupa content(isi), accuracy(keakuratan), format(bentuk), ease of use(kemudahan), dan timeliness(ketepatan waktu) berfokus dalam kepuasan pada pengguna akhir (Dalimunthe & Ismiati, 2016).

2. METODE PENELITIAN

Pada riset ini ada sebagian tahapan dalam melakukan tata cara riset. Tahapan awal dimulai dengan tahapan pengumpulan informasi. Setelah itu dilanjutkan dengan tahapan perancangan. Kemudian diteruskan dengan sesi implementasi. Dan diakhiri dengan tahapan pengujian. Perinci menimpa tahapan- tahapan hendak dipaparkan di subbab berikutnya.

2.1 Lokasi dan Tempat Penelitian

Penelitian pada skripsi ini dilakukan di Perum Bulog Kanwil Sumsel & Babel yang beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1 Palembang. Penelitian dilakukan bertujuan untuk melihat kepuasan pengguna terhadap aplikasi RPK *mobile*. Sehingga diperlukan analisis di Perum Bulog.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan jumlah totalitas obyek ataupun subyek yang menampilkan watak dan mutu tertentu yang ditetapkan oleh periset supaya bisa diteliti serta ditarik kesimpulannya (Wiratna, 2022). Populasi yang digunakan dalam riset yakni anggota RPK yang menggunakan aplikasi RPK *mobile*. Anggota RPK *mobile* berjumlah 1.015.

Ilustrasi merupakan bagian dari sekumpulan ciri yang dimiliki oleh populasi yang digunakan dalam riset. Ilustrasi yang digunakan dalam riset ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan *sampling error rate* sebesar 10%. Jumlah sampel adalah sampel anggota RPK Palembang. Di bawah ini adalah penentuan sampel yang diambil dari sesuatu populasi dengan memakai rumus Slovin adalah:

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kesalahan pengambilan sampel (10%)

Persentase kesalahan dalam sampel adalah 10%. Penelitian ini akan mengambil 10% menggunakan rumus Slovin. Didapat hasil jumlah sampel penelitian sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1.015}{1+1015(10\%)^2}$$

$$n = \frac{1.015}{1+1015(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.015}{1+1015(0,01)}$$

$$n = \frac{1.015}{1+10,15}$$

$$n = \frac{1.015}{11,15}$$

$$n = 92 \text{ Responden}$$

Oleh karena itu, berdasarkan rumus di atas dan nilai yang dimasukkan, ukuran sampel penelitian adalah 92 responden. Hasil dari populasi diatas digunakan untuk menghitung sampel, sehingga jumlah sampel anggota RPK ialah 92 orang.

2.3 Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan lima variabel bebas atau independen yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan menggunakan satu variabel terikat atau variabel dependen yaitu kepuasan pemakai (*user satisfaction*).

2.4 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data seperti uji instrumen (uji validitas dan uji realibilitas), pengujian hipotesis (uji T dan uji F), uji normalitas, dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Validitas

Digunakan selaku perlengkapan ukur yang sudah di susun betul- betul mengukur apa yang butuh diukur, serta uji validitas bermanfaat buat mengenali, seberapa cermat sesuatu perlengkapan ukur melaksanakan sesuatu guna yang ukurannya bisa dipercaya (Cucus,2019). Menginterpretasikan valid maupun tidak valid dapat di amati dari r_{tabel} dengan $df = n-2$ ($92-2=90$) nilai signifikan ialah 0, 05 ataupun 5%, persoalan di dalam kuesioner valid bila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,2050.

b. Uji Realibilitas

Digunakan buat mengenali seberapa jauh hasil pengukuran senantiasa tidak berubah- ubah, apabila dicoba pengukuran 2 kali ataupun lebih terhadap indikasi yang sama memakai perlengkapan pengukuran yang sama. Jika nilai $\alpha \geq 0,60$ maka konstruk dinyatakan *reliable*, sedangkan konstruk dinyatakan tidak *reliable* apabila nilai α bernilai $< 0,60$ (Tyas,2017).

c. Uji T

Digunakan buat mengenali pengaruh tiap variabel independent terhadap variabel dependent. Buat memandang apakah tiap variabel independen bisa mempengaruhi signifikan ataupun tidak

terhadap variabel dependen, dengan menyamakan nilai signifikan dengan nilai α sebesar 0.05 (Wardani, 2017).

d. Uji F

Bila nilai signifikansi $> 0,05$ hingga keputusannya merupakan terima H_0 ataupun variabel independent secara simultan tidak mempengaruhi signifikan, terhadap variabel dependent. Bila nilai signifikansi $< 0,05$ hingga keputusannya merupakan tolak H_0 ataupun variabel dependent secara simultan mempengaruhi signifikan, terhadap variabel dependent (Nihayah, 2019).

e. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan buat menguji apakah variabel leluasa serta variabel terikat keduanya memiliki distribusi wajar ataupun tidak. Model regresi yang baik merupakan yang mempunyai distribusi wajar ataupun mendekati wajar. Buat memastikan informasi berdistribusi wajar ataupun tidak dengan memakai Rasio skewness serta Rasio Kurtosis ataupun lewat diagram wajar p-plot (Wardani, 2017).

f. Uji heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas nyaris sama dengan uji Normalitas dengan metode yang digunakan dalam memastikan, apakah sesuatu model terbebas dari permasalahan Heteroskedastisitas ataupun tidak cuma dengan memandang pada Scatter Plot serta dilihat apakah residual mempunyai pola tertentu ataupun tidak. Metode ini bisa jadi patal apabila keputusan sesuatu model terbebas dari permasalahan Heteroskedastisitas ataupun tidak cuma berpatok pada pengamatan foto yang tidak bisa dipertanggung jawabkan yang sebenarnya (Cruz, 2013).

2.5 Hubungan Antara Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna

Hubungan antara sistem informasi dan kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi Rumah Pangan Kita tentu sangat berpengaruh, karena dengan adanya sistem informasi dapat memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi dan dibutuhkan isi, keakuratan, bentuk, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu yang baik dalam aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna yang akan berdampak terhadap sistem. Semakin baik sistem yang digunakan maka semakin banyak peningkatan pengguna aplikasi tersebut. Maka dari itu sistem informasi ini terus dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan agar pengguna semakin puas menggunakan aplikasi mobile dari Perum Bulog.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan jenis kelamin, responden anggota RPK tertinggi didapatkan oleh perempuan sebanyak 47 responden, dan sisanyanya jenis kelamin laki-laki yakni sebanyak 45 responden. Dan responden berdasarkan usia yang paling tertinggi berusia 41-50 tahun sebanyak 39 orang, tertinggi kedua yakni usia 31-40 tahun sebanyak 25 orang, selanjutnya usia 51-60 tahun sebanyak 15 orang dan yang terakhir usia 20-30 tahun sebanyak 13 orang.

3.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Uji validitas dengan hasil masing-masing item pernyataan variabel *content, accuracy, format, ease of use, timeliness, dan user satisfaction* memiliki r hitung $> r$ tabel 0,2050 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Content	C1	0,934	0,2050	Valid
	C2	0,926	0,2050	Valid
	C3	0,918	0,2050	Valid
	C4	0,894	0,2050	Valid
Accuracy	A1	0,970	0,2050	Valid
	A2	0,965	0,2050	Valid
Format	F1	0,917	0,2050	Valid
	F2	0,947	0,2050	Valid
	F3	0,928	0,2050	Valid
Ease Of Use	E1	0,899	0,2050	Valid
	E2	0,894	0,2050	Valid
Timeliness	T1	0,961	0,2050	Valid
	T2	0,952	0,2050	Valid
User Satisfaction	U1	0,962	0,2050	Valid
	U2	0,931	0,2050	Valid
	U3	0,951	0,2050	Valid
	U4	0,968	0,2050	Valid

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* dari semua variabel mempunyai nilai diatas 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel tersebut reliabel, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batasan	Keterangan
Content (X1)	0,937	0,6	Reliabel
Accuracy (X2)	0,931	0,6	Reliabel
Format (X3)	0,921	0,6	Reliabel
Ease Of Use (X4)	0,755	0,6	Reliabel
Timeliness (X5)	0,904	0,6	Reliabel
User Satisfaction (Y)	0,965	0,6	Reliabel

3.3 Uji T dan Uji F

Uji T menunjukkan bahwa terdapat 4 variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction* (Y), yaitu variabel *content*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* yang memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0.05. Dan 1 variabel yang menunjukkan bahwa tidak signifikan yaitu variabel *accuracy*.

Tabel 3 Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	.281	.602		.467	.642
	Content	.367	.080	.401	4.581	.000
	Accuracy	-.173	.135	-.107	-1.281	.204
	Format	.494	.102	.409	4.821	.000
	Ease Of Use	.295	.147	.145	2.011	.047
	Timeliness	.391	.103	.229	3.792	.000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Uji F menunjukkan bahwa nilai sig sebesar 0,000 yang artinya nilai sig < 0,05. Dan F hitung > F tabel (145.362 > 2,32) Dapat disimpulkan pada uji F, bahwa variabel *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use* secara simultan berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction* (Y) atau dinyatakan hipotesis diterima.

Tabel 4 Hasil Tabel Uji F

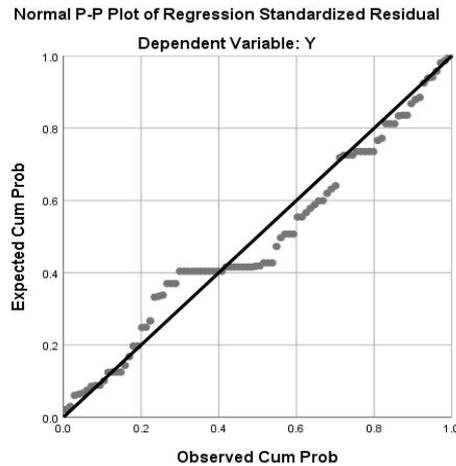
		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	518.351	5	103.670	145.362	.000 ^b
	Residual	61.334	86	.713		
	Total	579.685	91			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

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

3.4 Uji Normalitas

Uji normalitas membuktikan kalau titik- titik menyebar disekitar garis diagonal. Bersumber pada Uji Normalitas analisis regresi layak digunakan mekipun sedikit ada P-P Plot yang menyimbang dari garis diagonal.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

3.5 Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel content (X1), accuracy (X2), format (X3), ease of use (X4) dan variabel timeliness (X5) lebih dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa bahwa tidak terjadi masalah Uji Heteroskedastisitas.

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations			X1	X2	X3	X4	X5	
	Unstandardized Residual							
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	.043	.066	.016	.068	.134
		Sig. (2-tailed)	.	.685	.530	.882	.522	.202
		N	92	92	92	92	92	92
	X1	Correlation Coefficient	.043	1.000	.834**	.834**	.606**	.429**
		Sig. (2-tailed)	.685	.	.000	.000	.000	.000
		N	92	92	92	92	92	92
	X2	Correlation Coefficient	.066	.834**	1.000	.825**	.468**	.195
		Sig. (2-tailed)	.530	.000	.	.000	.000	.062
		N	92	92	92	92	92	92
	X3	Correlation Coefficient	.016	.834**	.825**	1.000	.605**	.338**
		Sig. (2-tailed)	.882	.000	.000	.	.000	.001
		N	92	92	92	92	92	92
	X4	Correlation Coefficient	.068	.606**	.468**	.605**	1.000	.782**
		Sig. (2-tailed)	.522	.000	.000	.000	.	.000
		N	92	92	92	92	92	92
X5	Correlation Coefficient	.134	.429**	.195	.338**	.782**	1.000	
	Sig. (2-tailed)	.202	.000	.062	.001	.000	.	
	N	92	92	92	92	92	92	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3.6 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 variabel yang memiliki hasil signifikan dan berpengaruh positif serta 1 variabel yang memiliki hasil tidak signifikan. Berikut merupakan hasil dari analisis yang dilakukan pada penelitian ini.

a. Variabel *Content* (X1)

Pada variabel *content* menjelaskan tentang isi dan informasi yang dihasilkan oleh sistem. Pada aplikasi RPK mobile berupa fitur yang digunakan telah sesuai yang diperlukan pengguna. Berdasarkan uji t terdapat hasil signifikan untuk variabel ini sehingga bisa dikatakan pengguna aplikasi merasa puas. Solusi kedepannya diharapkan terus meningkatkan kualitas aplikasi.

b. Variabel *Accuracy* (X2)

Pada variabel *accuracy* menarangkan tentang sisi keakuratan informasi, kala sistem menerima input dan mencernanya jadi data. Pada aplikasi RPK mobile ini stok produk yang lama diperbaharui, sehingga stok tidak terdapat. Berdasarkan uji t terdapat hasil tidak signifikan untuk variabel ini sehingga bisa dikatakan pengguna aplikasi kurang puas. Solusi kedepannya diharapkan stok produk cepat tersedia.

c. Variabel *Format* (X3)

Pada variabel *format* menjelaskan tentang tampilan dan keindahan antarmuka sistem. Pada aplikasi RPK mobile ini pengaturan warna, antarmuka yang memudahkan, dan struktur menu yang mudah dipahami. Berdasarkan uji t terdapat hasil signifikan untuk variabel ini sehingga bisa dikatakan pengguna aplikasi merasa puas. Solusi kedepannya diharapkan terus membuat inovasi terbaru.

d. Variabel *Ease Of Use* (X4)

Pada variabel *ease of use* menjelaskan tentang sisi kemudahan pengguna serta user friendly. Pada aplikasi RPK mobile ini kemudahan penggunaan dan akses setiap saat. Berdasarkan uji t terdapat hasil signifikan untuk variabel ini sehingga bisa dikatakan pengguna aplikasi merasa puas. Solusi kedepannya diharapkan terus meningkatkan kualitas aplikasi.

e. Variabel *Timeliness* (X5)

Pada variabel *timeliness* menjelaskan tentang ketepatan waktu sistem, dalam menyajikan serta menyediakan data. Pada aplikasi RPK mobile ini memberi informasi dan memperbarui data. Berdasarkan uji t terdapat hasil signifikan untuk variabel ini sehingga bisa dikatakan pengguna aplikasi merasa puas. Solusi kedepannya diharapkan terus meningkatkan kualitas aplikasi.

f. Variabel *User Satisfaction* (Y)

Pada variabel *user satisfaction* menjelaskan tentang kepuasan pengguna. Pada aplikasi RPK mobile ini terdapat 4 variabel yang signifikan atau merasa puas terhadap aplikasi dan 1 variabel yang tidak signifikan atau merasa kurang puas. Solusi kedepannya diharapkan variabel yang memiliki kategori puas tetap dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya, sedangkan variabel yang memiliki kategori kurang puas diharapkan diperbaiki untuk kepuasan pengguna dan kualitas sistem.

4.KESIMPULAN

Bersumber pada hasil riset tentang analisis kepuasan pengguna aplikasi RPK mobile maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Hasil yang didapat dari uji T kepada kelima variabel *content* (X1), *accuracy* (X2), *format* (X3), *timeliness* (X4), dan *ease of use* (X5) terhadap *user satisfaction* (Y), menyatakan bahwa hasil dari uji T terhadap variabel independent terhadap variabel dependent terdapat 4 variabel yang berpengaruh yaitu variabel *content* (X1), *format* (X3), *ease of use* (X4), dan *timeliness* (X5). Ada 1 variabel yang dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yaitu variabel *accuracy* (X2). Untuk tingkat signifikansi yang paling tinggi serta memiliki tingkat pengaruh tinggi yaitu variabel *ease of use* (X4) dan variabel yang memiliki tingkat signifikan terendah yaitu variabel *content* (X1), *format* (X3), dan *timeliness* (X5).
- 2) Hasil dari uji F didapatkan kelima variabel *content* (X1), *accuracy* (X2), *format* (X3), *timeliness* (X4), dan *ease of use* (X5) terhadap *user satisfaction* (Y) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh serta signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi RPK mobile.
- 3) Dari hasil pengujian diketahui terdapat satu variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *accuracy* (X2) seperti yang diketahui bahwa variabel *accuracy* (X2) merupakan pengukuran untuk keakuratan data dalam aplikasi tersebut, sehingga diharapkan lebih baik lagi dan lebih detail dalam memberikan stok produk, masalah ini ditemukan peneliti dari hasil penelitian sehingga didapatkan hasil yang tidak signifikan.

5. SARAN

Dari hasil pengujian dikenal ada satu variabel yang tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna ialah variabel *accuracy* (X2) seperti yang diketahui bahwa variabel *accuracy* (X2) merupakan pengukuran untuk keakuratan data dalam aplikasi tersebut, sehingga diharapkan lebih baik lagi dan lebih detail dalam memberikan stok produk, masalah ini ditemukan peneliti dari hasil penelitian sehingga didapatkan hasil yang tidak signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN Suska Riau). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 2460–8181.
- [2] Wiratna, V. (2022). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- [3] Cucus, A., & Halim, G. (2019). *Testing User Satisfaction Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method in Hospital Management Information System (SIMRS) (Case Study at the Regional Public Hospital dr. A. Dadi Tjokrodipo)*. 9(5). <https://doi.org/10.7176/JIEA>
- [4] Tyas, W. M. (2017). Analisis Pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Layanan Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 13(1).
- [5] Kiky Rizky Nova, & Wardani. (2017). Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Pada Universitas Bina Darma. *Seminar Nasional Sains dan Teknologi*
- [6] Nihayah, A. Z. (2019). *Pengolahan Data Penelitian Menggunakan Software SPSS 23.0*.
- [7] Cruz, A. P. S. (2013). Processing Data Penelitian Kuantitatif Menggunakan Eviews. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699