

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GANCA
MENGUNAKAN METODE REGRESI
LINEAR BERGANDA**



Diajukan Oleh :

- 1. DENISA ASYURA / 021190057**
- 2. DWI RIA MELLYNIA / 021190117**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Komputer**

PALEMBANG

2023

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GANCA
MENGUNAKAN METODE REGRESI
LINEAR BERGANDA**



Diajukan Oleh :

- 1. DENISA ASYURA / 021190057**
- 2. DWI RIA MELLYNIA / 021190117**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Komputer**

PALEMBANG

2023

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA/NPM : 1. DENISA ASYURA / 021190057
: 2. DWI RIA MELLYNIA / 021190117
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI GANCA MENGGUNAKAN
METODE REGRESI LINEAR BERGANDA

Tanggal : 28 Agustus 2023
Pembimbing

Mengetahui,
Rektor

Yesi Sriyeni, S.Kom., M.Kom.
NIDN : 0218038904

Benedictus Effendi, S.T., M.T.
NIP : 09.PCT.13

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

NAMA/NPM : 1. DENISA ASYURA / 021190057
: 2. DWI RIA MELLYNIA / 021190117
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI GANCA MENGGUNAKAN
METODE REGRESI LINEAR BERGANDA

Tanggal : 25 Agustus 2023
Penguji 1

Tanggal : 28 Agustus 2023
Penguji 2

Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom
NIDN : 0207028501

Eka Hartati, S.Kom., M.Kom
NIDN : 0226119002

Menyetujui,
Rektor

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP : 09.PCT.19

MOTTO :

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya” (Q.S Al-Baqarah:286)

Orang lain gak akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian succes stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetep berjuang ya (Denisa Asyura & Dwi Ria Mellynia)

Ku persembahkan kepada :

- *Ayahanda dan Ibunda Tercinta*
- *Saudara-saudaraku tersayang*
- *Para Pendidik yang ku hormati*
- *Teman-temanku*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Ganca Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda**”. Laporan Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari syarat mencapai gelar Sarjana Komputer.

Dalam penulisan skripsi ini penulis sadari sepenuhnya bahwa penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dari pihak akademik, keluarga maupun teman-teman seperjuangan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus serta doa dan harapan semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan berkah dari Allah SWT.

Dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sangat dalam terutama pada kepada :

1. Kedua Orang Tua yang selalu mendoakan serta memberikan semangat dalam menyelesaikan penyusunan Laporan Skripsi ini.
2. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T. selaku Rektor di Institut Teknologi Dan Bisnis Palcomtech.
3. Ibu Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Yesi Sriyeni, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Laporan Skripsi.
5. Bapak Raynanda Gunawan, S.Kom., M.Kom., selaku Founder Ganca yang telah mengizinkan untuk melaksanakan riset di tempat.
6. Bapak Josua David, S.Kom., selaku Ceo & Co-Founder yang telah memberikan arahan riset dan segala informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan Laporan Skripsi ini.
7. Untuk Diri Sendiri yang selalu semangat dalam menyelesaikan Laporan Skripsi ini.

Penulis menyampaikan permintaan maaf apabila melakukan kesalahan didalam penulisan laporan skripsi ini. Oleh karena itu saran dan kritik dari

pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan laporan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Palembang, 18 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1. Manfaat Bagi Peneliti.....	5
1.5.2. Manfaat Bagi Akademik.....	6
1.5.3. Manfaat Bagi Tempat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1. Profil Perusahaan.....	8
2.1.1. Sejarah Perusahaan.....	8
2.1.2. Visi & Misi Perusahaan.....	9
2.1.2.1. Visi.....	9
2.1.2.2. Misi.....	9
2.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	10
2.1.4. Tugas dan Wewenang.....	10
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	

3.1. Teori Pendukung.....	14
3.1.1. Aplikasi.....	14
3.1.2. Analisis.....	14
3.1.3. End User Computing Satisfaction (EUCS).....	15
3.1.4. Skala Likert.....	17
3.1.5. SPSS (Statistical Program for Social Science).....	18
3.2. Penelitian Terdahulu.....	19
3.3. Alur Penelitian.....	25
3.4. Kerangka Penelitian.....	27

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
4.1.1. Lokasi.....	29
4.1.2. Waktu Penelitian.....	29
4.1.3. Tampilan Aplikasi Ganca.....	30
4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	35
4.2.1. Wawancara.....	35
4.2.2. Dokumentasi.....	35
4.2.3. Kuesioner.....	36
4.2.4. Observasi.....	40
4.2.5. Studi Pustaka.....	41
4.3. Teknik Penarikan Sampel.....	41
4.3.1 Populasi.....	41
4.3.2. Sampel.....	42
4.4. Variabel Penelitian.....	43
4.5. Instrumen Penelitian.....	44
4.6. Uji Instrumen.....	44
4.6.1. Uji Validitas.....	44
4.6.2. Uji Reliabilitas.....	45
4.6.3. Uji Normalitas.....	46
4.6.4. Uji Linearitas.....	47
4.6.5. Uji Regresi Linear Berganda.....	47

4.6.6. Uji Parsial (Uji T).....	49
4.6.7. Uji Simultan (Uji F).....	50
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Responden.....	51
5.1.1. Responden.....	51
5.1.2. Deskripsi Responden.....	52
5.1.3. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner.....	55
5.2. Pembahasan.....	59
5.2.1. Uji Validitas.....	59
5.2.2. Uji Reliabilitas.....	61
5.2.3. Interpretasi Hasil Pengukuran Kualitas.....	64
5.2.4. Uji Normalitas.....	67
5.2.5. Uji Linearitas.....	69
5.2.6. Uji Korelasi.....	73
5.2.7. Uji Hipotesis.....	75
5.2.8. Regresi Linear Berganda.....	76
5.2.9. Uji Parsial (Uji T).....	78
5.2.10. Uji Simultan (Uji F).....	81
BAB VI PENUTUP	
6.1. Kesimpulan.....	83
6.2. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
HALAMAN LAMPIRAN.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Halaman Menu Utama Aplikasi Ganca	2
Gambar 2. 1. Bagan Struktur yang Mengelola Aplikasi Ganca	11
Gambar 3. 1 Model EUCS	17
Gambar 3. 2 Alur Penelitian	27
Gambar 3. 3 Kerangka Penelitian	29
Gambar 4. 1 Tampilan Beranda Utama	32
Gambar 4. 2 Tampilan Menu Pengiriman Barang	33
Gambar 4. 3 Tampilan Menu Pengiriman Selesai	33
Gambar 4. 4 Tampilan Menu Riwayat Pengiriman	34
Gambar 4. 5 Tampilan Menu <i>Order</i> Pengiriman	35
Gambar 4. 6 Tampilan Dashboard Akun	36
Gambar 5. 1 Distribusi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 5. 2 Distribusi Karakteristik Berdasarkan Umur	55
Gambar 5. 3 Distribusi Karakteristik Berdasarkan Kecamatan	56
Gambar 5.4. Hasil <i>Output</i> Uji Regresi Model <i>Summary</i>	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Pemberian Skor untuk jawaban Kuesioner	18
Tabel 3. 2 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4. 1 Waktu Penelitian	32
Tabel 4. 2 Kuesioner	40
Tabel 4. 3 Variabel Pertanyaan	45
Tabel 5. 1 Deskripsi Kuesioner Responden	53
Tabel 5. 2 Distribusi Jawaban Responden	57
Tabel 5. 3 Rangkuman Uji Validitas	61
Tabel 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 5. 5 Interval Realibilitas	63
Tabel 5. 6 Uji Realibilitas	64
Tabel 5. 7 Skala Nilai Interpretasi	65
Tabel 5. 8 Interpretasi Hasil Kuisisioner	65
Tabel 5. 9 Hasil uji Normalitas dengan Kolmogorov	68
Tabel 5. 12 Uji Linearitas <i>Content</i> (X1)	69
Tabel 5. 13 Uji Linearitas <i>Accuracy</i> (X2)	69
Tabel 5. 14 Uji Lienaritas <i>Timeliness</i> (X3)	70
Tabel 5. 15 Uji Linearitas Format (X4)	71
Tabel 5. 16 Ease Of Use (X5)	72
Tabel 5. 17 Hasil Uji Korelasi	73
Tabel 5. 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	77
Tabel 5. 19 Hasil Uji Parsial (Uji T)	81
Tabel 5. 20 Hasil Uji Simultan (Uji F)	83

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form* Topik dan Judul (Fotokopi)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (Fotokopi)
3. Lampiran 3. *Form* Konsultasi (Fotokopi)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan (Fotokopi)
5. Lampiran 5. *Form* Revisi Ujian Pra Sidang (Fotokopi)
6. Lampiran 6. *Form* Revisi Ujian Kompre (Asli)

ABSTRACT

DENISA ASYURA AND DWI RIA MELLYNIA. Analysis of Ganca Application User Satisfaction Using Multiple Linear Regression Methods.

The Covid -19 pandemic that hit Indonesia became the starting point for the formation of the Ganca application which is engaged in the transportation of goods between goods. Many MSME businesses complained about the high cost of shipping costs so that in the end the Ganca Application was formed which provides cheap shipping costs and can make it easier for MSME business entrepreneurs to make transactions with customers. Of the many users of the Ganca Application, of course it will create satisfaction for the users of the Ganca Application in the City of Palembang. This study aims to analyze Ganca application user satisfaction and determine the factors that can influence user satisfaction from the Ganca application using the EUCS (End User Computing Satisfaction) method with the variables Content, Accuracy, Timeliness, Format and Ease of Use. The data was collected through a questionnaire filled out by users of the Palembang City Ganca application by utilizing the Google form. The test data on the T test shows that 3 variables have a partial effect on User Satisfaction, namely Content, Timeliness and Ease of Use while 2 other variables have no partial effect, namely Accuracy and Format. The results of the F test show that the variables Content, Accuracy, Timeliness, Format and Ease of Use simultaneously affect user satisfaction of the Ganca City Palembang application. Meanwhile, from the test results of the Multiple Linear Regression analysis, the dependent variable has an effect of 50.1%, the remaining 49.9% is influenced by other factors or variables. So it can be concluded that users of the Ganca Application have accepted the use of the Ganca Application to make it easier for users to deliver goods.

Keywords: *User Satisfaction, Application, EUCS.*

ABSTRAK

DENISA ASYURA DAN DWI RIA MELLYNIA. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Ganca Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda.

Pandemi Covid -19 yang melanda Indonesia menjadi titik mula terbentuknya Aplikasi Ganca yang bergerak di bidang transportasi antar barang. Banyak usaha UMKM mengeluhkan biaya ongkos kirim yang mahal sehingga akhirnya terbentuklah Aplikasi Ganca yang memberikan ongkos kirim murah dan dapat memudahkan selaku pengusaha usaha UMKM dalam melakukan transaksi dengan *customer*. Dari banyaknya pengguna Aplikasi Ganca tentunya akan menciptakan kepuasan bagi pengguna Aplikasi Ganca Kota Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Ganca dan mengetahui factor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dari Aplikasi Ganca menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction) dengan variabel *Content*, *Accuracy*, *Timeliness*, *Format* serta *Ease Of Use* . Adapun data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh pengguna aplikasi Ganca Kota Palembang dengan memanfaatkan google form. Data hasil pengujian terhadap uji T menunjukkan bahwa 3 variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap *User Satisfaction* yaitu *Content*, *Timeliness* dan *Ease of Use* sementara 2 variabel lainnya yang tidak berpengaruh secara parsial yaitu *Accuracy* dan *Format*. Hasil uji F menunjukkan variabel *Content*, *Accuracy*, *Timeliness*, *Format* dan *Ease Of Use* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Ganca Kota Palembang. Sedangkan dari hasil uji analisis Regresi Linear Berganda variabel dependent berpengaruh sebesar 50,1%, untuk sisanya 49,9% dipengaruhi oleh factor atau variabel lainnya. Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna Aplikasi Ganca sudah menerima penggunaan Aplikasi Ganca untuk mempermudah pengguna dalam melakukan pengiriman barang.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Aplikasi, EUCS.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

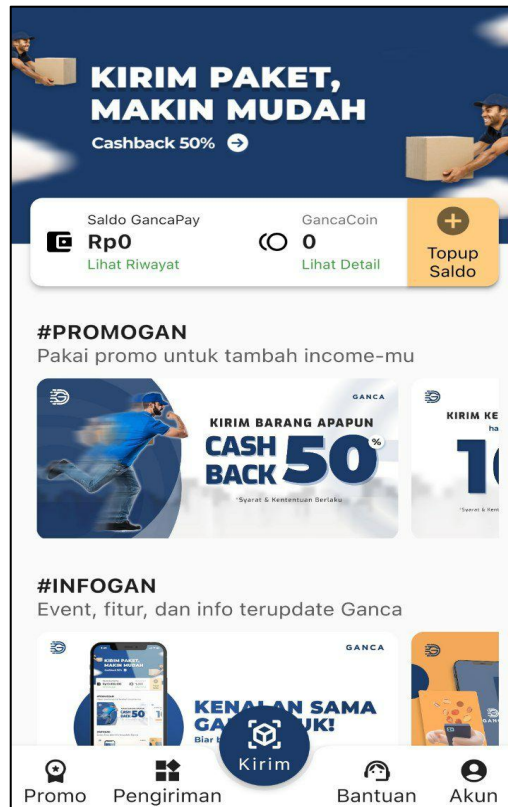
Setiap tahun, angka pengguna *internet* di Indonesia semakin bertambah jumlahnya (Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa *Internet* Indonesia (APJII), pengguna *internet* di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023). Hal ini sejalan dengan perubahan masyarakat yang lebih suka berbelanja secara *online*, dimana hal ini dapat mengefisienkan waktu, harga barang yang kompetitif antara penjual yang satu dengan yang lain. Dengan adanya beragam jasa layanan pengiriman barang (Risnawati & Manurung, 2019).

Hal ini senada dengan pendapat yang mengemukakan, pengguna *internet* membuat semakin meningkat pula pembelian barang secara *online*. Baik pembeli, maupun penjual yang menggunakan transaksi secara *online* dalam pengiriman barangnya dapat menggunakan 2 metode pengiriman barang, yaitu bertemu secara langsung, atau menggunakan jasa pengiriman barang. Setiap individu membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai pada waktu dan tempat yang tepat (Oktaviani, Merlina, & Nurmalasari, 2018).

Salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi *internet* ini adalah PT. Elrajo Integritas Perkasa. Elrajo Integritas Perkasa merupakan

salah satu perusahaan jasa pengiriman paket instan yang berfokus pada pengiriman dalam

kota, seperti dikota Palembang dan Bandar Lampung. PT. Elrajo Integritas Perkasa terletak di Jalan. MP. Mangkunegara No.432, Kelurahan Bukit Sangkal, Kecamatan Kalidoni, Kota Palembang.



Gambar 1. 1 Halaman Menu Utama Aplikasi Ganca

PT. Elrajo Integritas Perkasa menaungi sebuah aplikasi yang bernama Ganca. Ganca telah berdiri sejak September 2022 terletak di pusat kota Palembang. Ganca merupakan salah satu produk dari PT. Elrajo Integritas Perkasa yang merupakan jasa pengiriman untuk membantu para *seller* mempermudah pengiriman paket mereka. Pada tampilan awal aplikasi Ganca terdapat menu pengiriman, akun, bantuan, riwayat saldo serta *topup* saldo. Aplikasi ganca ini sudah dilengkapi fitur *topup* agar pengguna lebih mudah

melakukan transaksi apabila pengguna tidak membawa uang *cash*. Aplikasi Ganca sudah bisa digunakan di dua kota yaitu Kota Palembang dan Kota Lampung. Di Kota Palembang terdapat populasi yang berjumlah 151 pengguna yang terdiri dari 102 *seller* dan juga 49 *user* biasa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Josua David selaku CEO & C0-Founder Ganca, mengatakan bahwa Aplikasi Ganca belum dilakukan penelitian yang dilakukan terhadap kepuasan pengguna dari Aplikasi Ganca. Diharapkan dari hasil analisis ini bisa mengetahui lebih lagi kelemahan dan juga kelebihan dari aplikasi sehingga bisa berfokus pada kelemahan dan mempertahankan kelebihan. Maka perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi Ganca, kepuasan pengguna dapat menjadi salah satu faktor keberhasilan sebuah aplikasi dan syarat penerimaan pengguna terhadap sistem dapat dilihat dari aspek kepuasan pengguna nya.

Maka dari itu, pada penelitian ini peneliti melakukan analisis dengan menggunakan model kualitas kepuasan pengguna EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang terdiri dari lima variabel. Adapun variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *content*, *accuracy*, *timeliness*, *format*, *ease of use* dan variabel terikat menggunakan *user satisfaction*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dimana untuk mencari tahu apakah variabel *content*, *accuracy*, *timeliness*, *format*, *ease of use* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Ganca dengan menggunakan model EUCS.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Ganca Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini akan membahas bagaimana cara untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Ganca berdasarkan model kualitas kepuasan pengguna EUCS (*End User Computing Satisfaction*) menggunakan metode regresi linear berganda.

1.3. Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi :

- a. Objek penelitian yaitu pada aplikasi Ganca di Kota Palembang.
- b. Model EUCS menggunakan 5 variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timelines*.
- c. Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala likert dengan alternatif jawaban yaitu : Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).
- d. Populasi yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Ganca di Kota Palembang dengan jumlah 151 pengguna yang terdiri dari 102 *seller* dan 49 *user* biasa.
- e. Metode penentuan jumlah sampel menggunakan teknik sampling yaitu teknik sampling jenuh.
- f. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda dimana terdapat tahapan metode uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji

linearitas, uji T (parsial) dan uji F (simultan).

- g. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda dimana terdapat tahapan metode uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji T (parsial) dan uji F (simultan).
- h. Aplikasi yang akan digunakan untuk pengolahan data pada penelitian ini adalah SPSS dengan versi 25.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis mengenai aplikasi Ganca antara

lain :

- a. Untuk melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Ganca menggunakan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*).
- b. Untuk mengetahui hubungan antara variabel yang paling berpengaruh pada model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) aplikasi Ganca.
- c. Memberikan rekomendasi perbaikan atas kekurangan dan kelemahan aplikasi Ganca untuk tetap menggunakan aplikasi berdasarkan keunggulannya.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti dari penulisan skripsi ini adalah untuk dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Ganca Kota Palembang.

1.5.2. Manfaat Bagi Akademik

- a. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam pembuatan laporan skripsi. Khususnya mahasiswa Institut Teknologi Dan Bisnis PalComTech yang berkaitan dengan penelitian terhadap penjaminan mutu perangkat lunak.
- b. Diharapkan dari penulisan skripsi ini adalah dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat menambah wawasan pengetahuan dan referensi bagi pembaca.

1.5.3. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, PT. Elrajo Integritas Perkasa dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan aplikasi sehingga hasil dari analisis dapat dijadikan tolok ukur untuk mengembangkan dan memperbaharui aplikasi menjadi lebih baik lagi.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dibuat oleh penulis dalam penelitian ini terdiri dari enam bab, sistematika penulisan ini menjelaskan secara singkat isi yang akan dibahas, serta keterkaitan antar bab. Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang informasi umum mengenai penelitian yang dilakukan seperti latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan mulai dari sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, dan tugas serta wewenang.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori pendukung yang dapat memperkuat asumsi dalam penulisan laporan yang diambil dari beberapa kutipan buku dan jurnal *online* yang berupa pengertian dan definisi. Bab ini juga membahas tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan terdahulu, serta pembahasan tentang alur penelitian penulis.

BAB IV METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, variabel penelitian, instrumen penelitian, skala pengukuran, dan uji instrumen.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan tentang saran dan kesimpulan yang berkaitan dengan analisis aplikasi ganca berdasarkan hasil yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Profil Perusahaan

2.1.1. Sejarah Perusahaan

Ganca adalah merupakan aplikasi pengiriman paket dengan berbagai fitur yang akan memudahkan rutinitas kirim paket Anda. Ganca adalah sebuah karya dari Alumnus *Apple Developer Academy @Infinite Learning* Batam di Cohort 2, Josua David (@josua david24). Ganca ini sudah legal dalam hukum di bawah PT. Elrajo Integritas Perkasa yang mana Josua sendiri adalah Direktur Utama pada aplikasi tersebut. Aplikasi ini ditujukan untuk mendukung usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam Indonesia. dengan cara menjembatani proses perekonomiannya melalui pengiriman sebuah hasil produk usaha mikro 17 kecil menengah (UMKM). Pada tahun 2019 lalu merupakan masa mulainya pandemi COVID-19, banyak usaha mikro kecil menengah (UMKM) semakin kesusahan dalam mempertahankan bisnis yang sudah mereka bangun. Dengan adanya aplikasi Ganca ini usaha mikro kecil menengah (UMKM) sangat membantu sekitar 6096 perekonomian Indonesia. Josua & tim menemukan bahwa banyak dari usaha mikro kecil menengah (UMKM) tidak lanjut lagi karena beberapa masalah, misalnya: lokasi yang jauh, ongkir mahal yang bikin kurang laku, dan pengen berhemat dari biaya operasional.

Menurut Josua, kurir murah di tiap kota pasti ada. Tetapi biasanya selalu dirundungi oleh *trust issue*, lambat dalam pengambilan & pengiriman, dan balik lagi soal harga. Adanya Ganca diharapkan bisa menjadi menyelesaikan masalah dengan menjadi opsi bagi para usaha mikro kecil menengah (UMKM) untuk memilih *service* yang hemat dan fleksibel, yaitu bisa memilih instant/same-day atau pemesanan via apps/Whatsapp. Dan dengan adanya ganca ini dapat mempermudah para usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang ada di Indonesia khususnya bagian Palembang & lampung dalam bagian pengiriman hasil produk usaha mikro kecil menengah (UMKM).

2.1.2. Visi & Misi Perusahaan

2.1.2.1. Visi

1. Mendukung usaha mikro kecil menengah (UMKM) di Indonesia melalui pengiriman ganca. 18 Komisaris Perusahaan *Business Development Product Development Finance Admin*
2. Siap untuk menjembatani bisnis setiap orang untuk tumbuh bersama kita

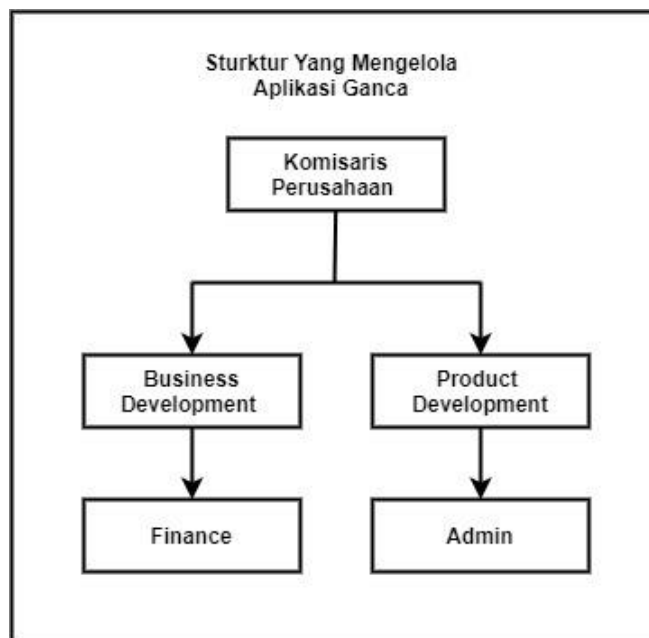
2.1.2.2. Misi

1. Pengiriman yang jemput langsung antar.
2. Lebih mengedepankan pelayanan.
3. Jaminan barang aman.
4. Kurir yang professional.

2.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan suatu bagan yang menunjukkan hubungan pada suatu organisasi untuk melaksanakan tugas dan wewenang yang telah dimiliki, untuk mencapai suatu tujuan yang mengarah pada visi dan misi suatu perusahaan.

Adapun struktur organisasi ganca dapat dilihat pada gambar 2.1. sebagai berikut:



Gambar 2. 1. Bagan Struktur yang Mengelola Aplikasi Ganca

2.1.4. Tugas dan Wewenang

Berikut adalah pembagian tugas dan wewenang menurut struktur organisasi Ganca.

A. Komisaris

Komisaris bertugas dan mempunyai wewenang untuk :

1. Melakukan Pengawasan terhadap Perusahaan
2. Memberikan Masukan kepada Direktur
3. Memberi Perintah Kepada Perusahaan
4. Memilih dan Memberhentikan Pemimpin Perusahaan
5. Memastikan Kondisi Keuangan Perusahaan
6. Memberikan Laporan Atas Tugas Yang Telah Dilakukan

B. Direktur

Direktur bertugas dan mempunyai wewenang untuk :

1. Memimpin serta menentukan kebijakan perusahaan sesuai dengan kondisi dan industrinya
2. Memilih, menetapkan, dan mengawasi tugas karyawan, baik itu manajer maupun staff
3. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan
4. Mengirim laporan secara rutin kepada pemegang saham utama atas kinerja dari perusahaan.

5. Mengelola dan menyusun strategi bisnis untuk kemajuan perusahaan

6. Mengevaluasi kinerja para karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan atau mempertahankan performa kerjanya

7. Mengadakan rapat dengan semua jajaran perusahaan terkait perkembangan perusahaan

8. Menerapkan visi dan misi yang telah ditentukan oleh perusahaan

C. Admin

Admin bertugas dan mempunyai wewenang untuk :

1. Melakukan aktivitas rekap data 20

2. Mengatur jalannya rapat atau konferensi

3. Menjaga dokumen yang berbentuk fisik atau digital dengan baik

4. Mengatur dan menyediakan berbagai dokumen yang diperlukan, misalnya laporan atau dokumen informasi

5. Melakukan pendistribusian surat dan penyortiran

6. Menyelesaikan masalah terkait administrasi, menganalisa data, dan menyusun laporan

7. Memelihara dan menata perlengkapan kantor

8. Memastikan kesediaan alat tulis di kantor
9. Korespondensi bisnis
10. Mengkoordinasikan ruang kerja, computer, dan persediaan lainnya dengan departemen IT untuk karyawan baru

D. Finance

Finance bertugas dan mempunyai wewenang untuk :

1. Melakukan pengaturan keuangan perusahaan
2. Melakukan penginputan semua transaksi keuangan kedalam program
3. Melakukan transaksi keuangan perusahaan
4. Melakukan pembayaran kepada *supplier*
5. Dapat berhubungan baik dengan pihak internal maupun eksternal terkait dengan aktivitas keuangan perusahaan
6. Mengontrol aktivitas transaksi keuangan perusahaan
7. Membuat laporan mengenai aktivitas keuangan perusahaan
8. Menerima dokumen dari vendor internal maupun eksternal

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Teori Pendukung

3.1.1. Aplikasi

Aplikasi merupakan program yang siap dipakai dan digunakan untuk menjalankan perintah *user* dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang tepat dan akurat sesuai dengan tujuan dari pembuatan aplikasi tersebut. (Abdurrahman dan Riswaya, 2019).

Menurut Setyawan dan Munari (2020), aplikasi merupakan suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.

Dapat disimpulkan bahwa aplikasi merupakan salah satu proses pemecahan salah satu masalah yang menggunakan teknik komputasi yang diinginkan dalam pemrosesan data.

3.1.2. Analisis

Menurut Harahap dalam (Azwar,2019), analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil.

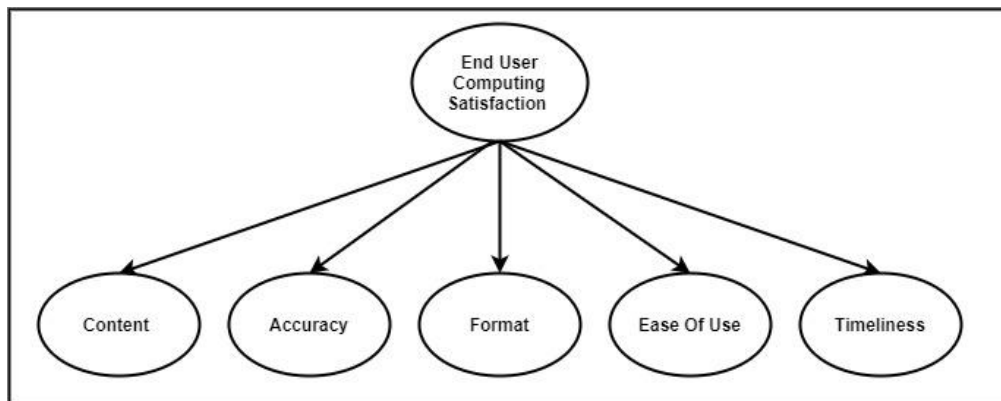
Menurut Sugiyono (2019), analisis adalah proses mencari dan menyusun secara mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, yang dilakukan dengan mengorganisasikan data,

menjabarkannya ke dalam unit unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan kegiatan untuk memecahkan suatu permasalahan maupun menguraikan suatu permasalahan menjadi satu inti pokok yang dapat menghasilkan jalan keluar dari permasalahan tersebut.

3.1.3. *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

End User Computing Satisfaction (EUCS) dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dalam Cici (2016:72) menjelaskan bahwa metode ini lebih menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menggunakan 5 variabel. Berikut gambar 3.1. menunjukkan model pertama yang mendasari model *End User's Computing Satisfaction (EUCS)* yang didasarkan pada 5 variabel independen yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* yang digunakan untuk memperkirakan variabel dependen, yakni *satisfaction*.



(Instrumen EUCS oleh Doll & Torkzadeh (Sumber: Doll & Torkzadeh, 1998))

Gambar 3. 1 Model EUCS

- a. Kelengkapan isi (*Content*), mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu aplikasi.
- b. keakurat (*Accuracy*), mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
- c. Bentuk (*Format*), mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem.
- d. Kemudahan (*Ease Of Use*), mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

- e. Ketepatan (*Timeless*), jmengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

3.1.4. Skala Likert

Menurut Sugiyono (2019:146) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert.

Tabel 3. 1 Pemberian Skor untuk jawaban Kuesioner

Jawaban	Kode	Nilai Skor
Sangat Setuju	SS	4
Setuju	S	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

(Sumber: Sugiyono (2019:147))

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran interval yaitu Skala Likert. Skala Likert menurut (Kinnear dalam Husein Umar (2009)) adalah Skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang dan baik-tidak baik. Penelitian ini menggunakan skala likert dengan interval 1-4. Modifikasi skala likert dimaksudkan untuk

menghilangkan kelemahan yang dikandung oleh skala lima tingkat, modifikasi skala likert meniadakan katagori jawaban yang di tengah berdasarkan tiga alasan yaitu: (1) katagori tersebut memiliki arti ganda, biasanya diartikan belum dapat memutuskan atau memberikan jawaban, dapat diartikan netral, setuju tidak, tidak setujupun tidak, atau bahkan ragu-ragu. (2) tersediannya jawaban ditengah itu menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah. (3) maksud kategori SS-S-TS-STC adalah terutama untuk melihat kecenderungan pendapat responden, ke arah setuju atau ke arah tidak setuju. Likert interval 1-4 ini dimana bobot empat menunjukkan Sangat Setuju (SS), tiga untuk Setuju (S), dua untuk Tidak Setuju (TS), dan satu untuk Sangat Tidak Setuju (STS).

3.1.5. SPSS (*Statistical Program for Social Science*)

SPSS adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis statistika tingkat lanjut, analisis data dengan algoritma *machine learning*, analisis *string*, serta analisis *big data* yang dapat diintegrasikan untuk membangun *platform* data analisis. SPSS adalah kependekan dari *Statistical Program for Social Sciences*. SPSS sangat populer di kalangan peneliti untuk membantu melakukan perhitungan terkait analisis data. SPSS menyediakan *library* untuk perhitungan statistika dengan antarmuka interaktif yang menjadikannya sebagai *software* analisis data tingkat lanjut

paling populer di berbagai universitas, instansi, dan perusahaan (Saragih & Sihotang, 2023:65).

SPSS merupakan salah satu *software* yang digunakan untuk melakukan sebuah analisis statistik baik secara tepat dan cepat, dimana hasil analisis tersebut menghasilkan berbagai macam jenis *output* yang dikehendaki atau sesuai dengan tujuan dari pengolahan data itu sendiri. (Rismen dkk, 2023:359).

3.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan untuk menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang akan digunakan dalam mengkaji penelitian saat ini.

Berikut ini merupakan jurnal terkait penelitian yang dilakukan penulis dan dapat dilihat pada tabel.

Tabel 3. 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1	Dien Novita, Fareza Helena (2021)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Model (TAM) Dan End	Saat ini e-commerce dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam era digital. salah satu e-commerce yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan masyarakat adalah traveloka yang saat ini

		<p>User Computing Satisfaction (EUCS)</p>	<p>menjadi platform yang populer dengan seringnya dikunjungi oleh masyarakat. dikarenakan banyaknya pengguna yang melakukan perjalanan menggunakan aplikasi traveloka maka dilakukan penelitian untuk mengukur apakah pengguna aplikasi traveloka merasa puas saat menggunakan aplikasi tersebut. model yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah metode TAM dan EUCS. proses pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner kepada 100 responden. berdasarkan hasil analisis yang telah digunakan menggunakan metode TAM semua hipotesis diterima yaitu perceived ease of use berpengaruh terhadap perceived usefulness, perceived</p>
--	--	---	---

			<p>ease use berpengaruh terhadap attitude toward using, attitude toward using berpengaruh terhadap behavioral intention dan behaviored intention berpengaruh terhadap actual usage. hal ini menunjukkan bahwa pengguna puas dengan aplikasi traveloka. sedangkan metode EUCS, dari 5 hipotesis, hanya 3 hipotesis yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel content, format dan ease of use. hal ini menunjukkan dari 10 pengujian hipotesis, 80% disimpulkan bahwa traveloka memenuhi kepuasan pengguna dan sisanya 20% pihak pengelola harus memperhatikan faktor tampilan dan respon time aplikasi.</p>
2	Arif Saputra, Denny Kurniadi	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis

	(2019)	<p>Informasi E-Campus di IAIN BukitTinggi Menggunakan Metode EUCS</p>	<p>bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi yang sedang digunakan dan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. objek pada penelitian ini adalah sistem informasi e-campus institut islam negeri bukittinggi (iain). penelitian didasari oleh pentingnya evaluasi untuk pengembangan sebuah sistem. metode yang digunakan pada penelitian ini adalah end user computing satisfaction (eucs). metode eucs terdiri dari lima variabel bebas yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu serta salah satu variabel terikat yaitu kepuasan. data populasi adalah N=99 dengan hasil analisis diperoleh</p>
--	--------	---	--

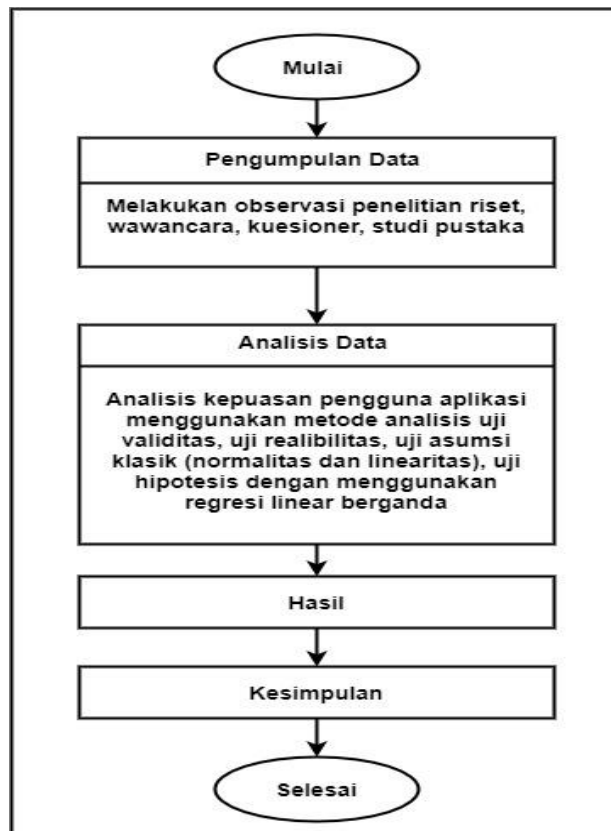
			<p>angka koefisien korelasi sebesar 73,3%. artinya ada hubungan positif secara statistik antara konten, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna, ketepatan waktu dan kepuasan. jika masing-masing variabel memiliki korelasi yang lebih tinggi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi e-campus dengan makna hubungan dalam arah yang sama.</p>
3	<p>Imaniar Sevtiyani, Findy Fatikasari (2020)</p>	<p>Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS Dipukesmas Banguntapan II</p>	<p>Faktor kesuksesan implementasi sistem informasi terletak pada kepuasan pengguna sistem informasi pukesmas banguntapan II bantu sudah mengimplementasikan sistem informasi digital government service (dgs) untuk membantu aktivitas pelayanan kesehatan, namun dalam penerapannya masih</p>

			<p>belum optimal dan masih terdapat kendala yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem dgs. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna sistem dgs dengan menggunakan metode eucs di pukesmas banguntapan II. penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observasional dengan jumlah sampel 30 responden yang diambil dengan total sampling. pengolahan data menggunakan metode partial least square dengan menggunakan aplikasi smartpls. hasil penelitian menunjukkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem dgs di pukesmas banguntapan II adalah format (T=2,504) dan variabel timeliness (T=2,265) dengan alpha =5%. dengan demikian,</p>
--	--	--	---

			<p>aspek format dan timeliness sistem dgs pada pukesmas banguntapan II perlu untuk ditingkatkan agar sesuai dengan harapan pengguna dan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga mutu pelayanan puskesmas banguntapan II dapat meningkat.</p>
--	--	--	--

3.3. Alur Penelitian

Dalam penelitian di Ganca dimana salah satu kekhususan dalam penelitian ini adalah pada tujuannya. Untuk menggambarkan alur penelitian dapat dilihat pada gambar 3.2 sebagai berikut :



Gambar 3. 2 Alur Penelitian

Berikut penjelasan mengenai alur pemikiran untuk penelitian ini:

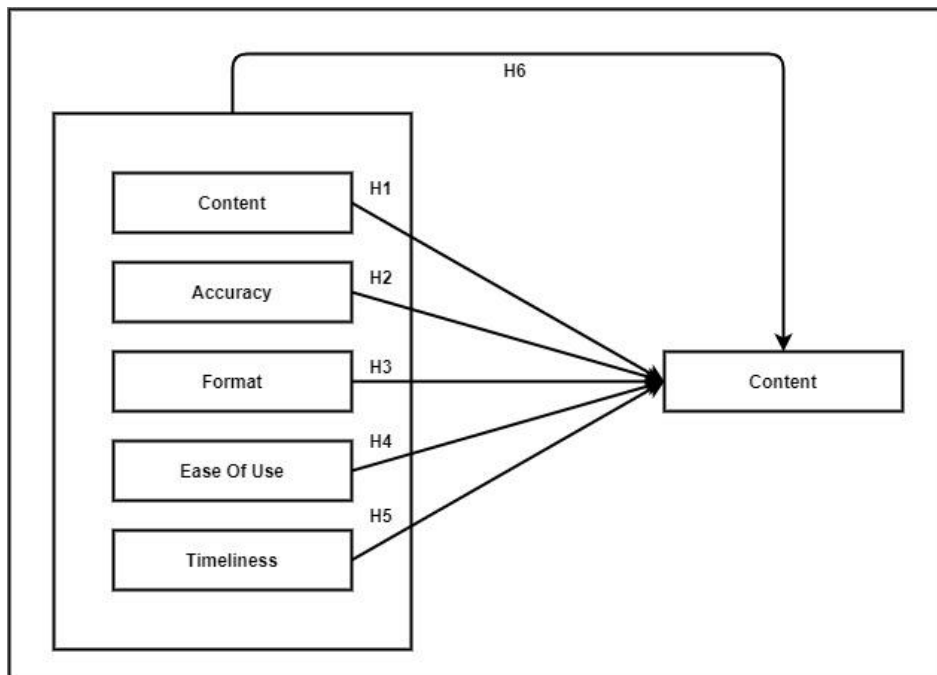
1. Mulai
2. Pada penelitian ini peneliti mengidentifikasi masalah terhadap aplikasi Ganca dengan cara melakukan observasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Peneliti melakukan studi pustaka dengan cara mengumpulkan data berupa jurnal ilmiah, laporan penelitian dan buku untuk mencari referensi.
3. Melakukan penyebaran kuesioner secara *online* menggunakan *google form* sebagai alat ukur penelitian yang indikator

pertanyaannya berdasarkan metode EUCS yaitu *content, accuracy, format, ease of use* dan *timelines*.

4. Menganalisis data hasil pengisian kuesioner dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas dan linearitas) dan uji korelasi, uji hipotesis (uji T dan uji F) dengan menggunakan metode *regresi linear* berganda untuk mendapatkan hasil nilai masing-masing item pertanyaan dan konsistensi jawaban responden.
5. Kemudian menghitung skor jawaban responden untuk mendapatkan nilai interpretasi terhadap analisis kualitas aplikasi Ganca.
6. Selesai.

3.4. Kerangka Penelitian

Adapun kerangka penelitian ini pada gambar 3.3 berikut.



Gambar 3.3 Kerangka Penelitian

Keterangan :

- a. H1 : Variabel *content* (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna Aplikasi Ganca Kota Palembang (Y).
- b. H2 : Variabel *accuracy* (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna Aplikasi Ganca Kota Palembang (Y).
- c. H3 : Variabel *format* (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna Aplikasi Ganca Kota Palembang (Y).

- d. H4 : Variabel *ease of use* (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna Aplikasi Ganca Kota Palembang (Y).
- e. H5 : Variabel *timeliness* (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna Aplikasi Ganca Kota Palembang (Y).
- f. H6 : Variabel *content* X1, variabel *accuracy* X2, variabel *format* X3, variabel *ease of use* X4, variabel *timeliness* X5, berpengaruh secara simultan semua variabel bebas terhadap variabel terikat *user satisfaction* (Y).

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

4.1.1. Lokasi

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada aplikasi Ganca yang beralamat di Jalan. MP. Mangkunegara No.432, Kelurahan Bukit Sangkal, Kecamatan Kalidoni, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30114.

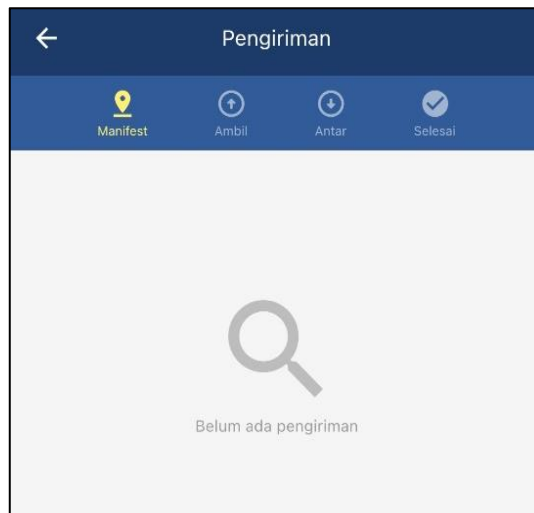
4.1.2. Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyusun kegiatan dalam jadwal penelitian yang berlangsung pada bulan Maret sampai dengan Juli 2023. Jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Kegiatan	2023																				
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Identifikasi Masalah		■	■	■	■																
2.	Studi Pendahuluan					■	■	■														
3.	Penentuan Metode						■	■	■													
4.	Penyebaran Kuesioner									■	■	■	■									
5.	Interpretasi Hasil													■	■	■	■					

b. Tampilan Menu Pengiriman Barang

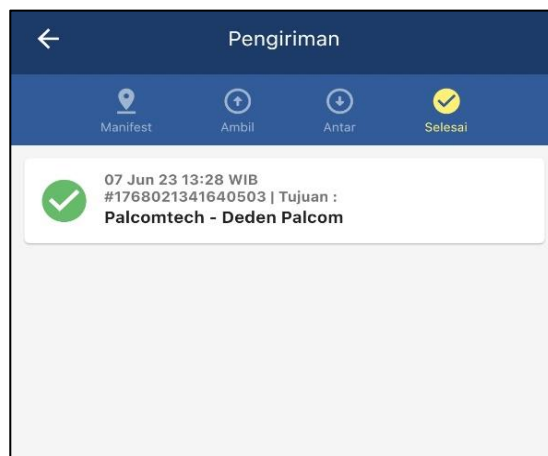
Pada gambar 4.2. merupakan tampilan status pengiriman barang yang kita kirim ke alamat tujuan.



Gambar 4. 2 Tampilan Menu Pengiriman Barang

c. Tampilan Menu Pengiriman Selesai

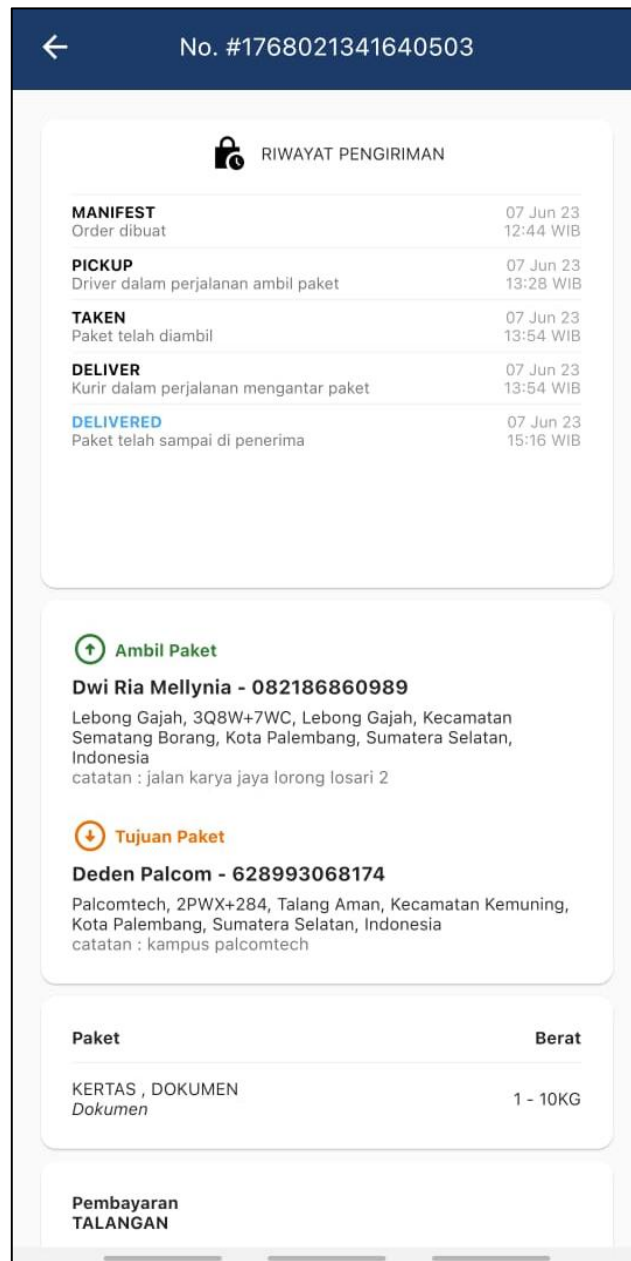
Pada gambar 4.3. merupakan tampilan pengiriman barang yang kita kirim telah sampai di alamat tujuan.



Gambar 4. 3 Tampilan Menu Pengiriman Selesai

d. Tampilan Menu Riwayat Pengiriman

Pada gambar 4.4. merupakan tampilan history pengiriman barang yang kita kirim.



Gambar 4. 4 Tampilan Menu Riwayat Pengiriman

e. Tampilan Menu *Order* Pengiriman

Pada gambar 4.5. merupakan tampilan pemesanan untuk pengiriman barang yang kita kirim kealamat tujuan.

Detail Pengiriman

DETAIL PENGIRIM

Jalan Pendawa
2QMJ+5V6, 2 Ilir, Kecamatan Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

Catatan alamat (* Wajib Diisi)
Blok, nomor rumah, patokan lainnya...

0/50

Nama Pengirim
Dwi Ria Mellynia

Kontak Pengirim
082186860989

DETAIL PENERIMA

Jalan Karya Jaya
no.1674, Lebong Gajah, Kecamatan Sematang Borang, Kota Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

Catatan alamat (* Wajib Diisi)
Blok, nomor rumah, patokan lainnya...

0/50

Nama Penerima

Kontak Penerima

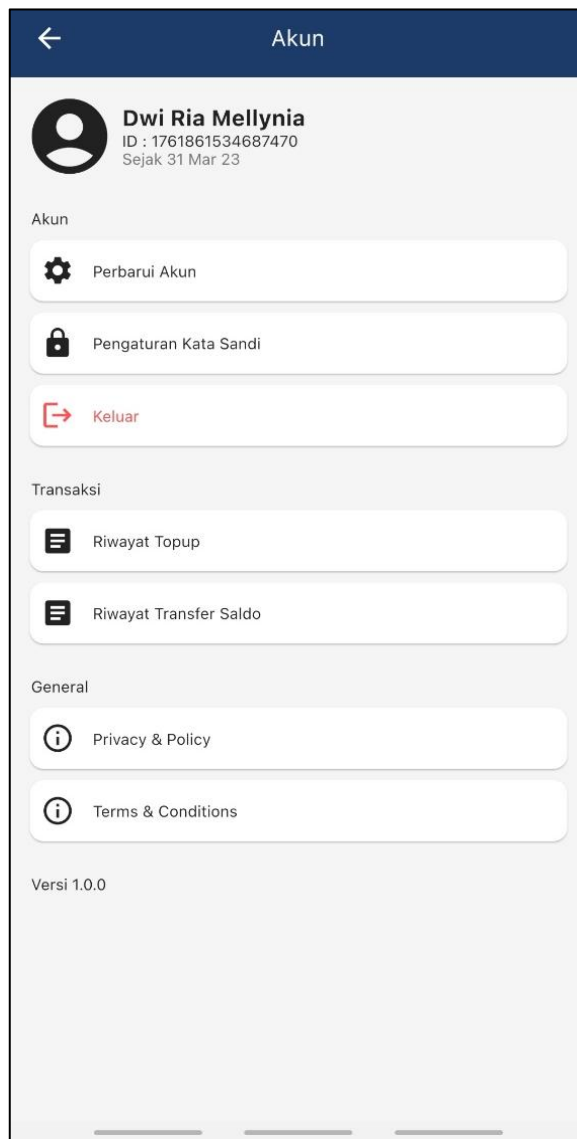
Ongkos Kirim **Rp13.000**

SELANJUTNYA →

Gambar 4. 5 Tampilan Menu Order Pengiriman

f. Tampilan Dashboard Akun

Pada gambar 4.6. merupakan tampilan dashboard pemilik akun yang telah mendaftar.



Gambar 4. 6 Tampilan Dashboard Akun

4.2. Teknik Pengumpulan Data

4.2.1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2020:114), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Menurut Tersiana (2018: 12), wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data penelitian dengan cara tanya-jawab secara langsung dengan subjek yang berkontribusi langsung dengan objek yang diteliti. Dalam pelaksanaan wawancara, agar pokok-pokok permasalahan terarah, penulis menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur.

Wawancara merupakan proses mendapatkan informasi atau data untuk tujuan penelitian dengan cara melakukan wawancara dialog/diskusi empat mata antara pewawancara dengan narasumber (Siregar,2018).

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih untuk menghasilkan informasi yang valid dari narasumber tersebut.

4.2.2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis

dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek (Anggito & Setiawan, 2018).

Menurut Sudaryono (2018:219) “Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku, film dokumenter, data penelitian yang relevan”.

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Dapat disimpulkan bahwa dokumentasi adalah cara mengumpulkan data yang didukung oleh foto-foto atau karya tulis.

4.2.3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono (2018:219)).

Menurut Bahri (2018:92), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Kuesioner menurut (Sujarweni, 2020:94) merupakan suatu instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab.

Dalam hal ini, peneliti membuat pernyataan berkaitan dengan aplikasi Ganca yang akan dibagikan secara online melalui link dari google formulir dan diisi oleh responden yang mengakses aplikasi Ganca. Rancangan alat ukur yang akan digunakan atau kuesioner ini juga berisi :

- 1) Maksud dan tujuan dibuatnya kuesioner ini.
- 2) Data responden sebagai bahan analisis sebaran data responden.
- 3) Ucapan terima kasih atas kontribusi para responden dalam penelitian yang dilakukan.

dapat dilihat pada table 4.2 kuisisioner yang akan disebarakan.

Keterangan :

STS	: Sangat Tidak Setuju	SS	: Sangat Setuju
TS	: Tidak Setuju	S	: Setuju

Tabel 4. 2 Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN					
KUALITAS APLIKASI GANCA					
<p>Assalammuualikum Wr. Wb.</p> <p>Dengan Hormat,</p> <p>Kami adalah mahasiswi jurusan Sistem Informasi Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech. Saat ini kami sedang mengadakan penelitian “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Ganca Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda”.</p> <p>Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data primer. Oleh karena itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk berkenan meluangkan waktu mengisi/ memberikan jawaban atas beberapa pernyataan terkait dengan penilaian ini.</p> <p>Atas Perhatian dan waktu yang telah Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berikan untuk mengisi/memberikan jawaban, kami ucapkan terimakasih.</p> <p>Hormat kami,</p> <p>Denisa Asyura dan Dwi Ria Mellynia</p> <p>Wassalammuualikum Wr. Wb.</p>					
Identitas Responden					
Nama	:				
Umur	:				
Jenis Kelamin	:				
Kecamatan	:				
Petunjuk Pengisian					
<p>1. Berilah tanda centang () untuk mengisi kolom yang tersedia dan sesuai dengan pernyataan STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, S = Setuju, SS= Sangat Setuju.</p>					
No	Pernyataan Kuisioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
<i>1. Content</i>					

1.1	Ketersediaan informasi yang sesuai dengan kebutuhan				
1.2	Teks pada deskripsi aplikasi Ganca mudah dipahami dan jelas				
1.3	Informasi yang diberikan pada aplikasi jelas bagi pengguna				
2. Accuracy					
2.1	Tampilan informasi produk secara benar dan akurat				
2.2	Kesesuaian fitur yang diklik dengan tampilan halaman				
2.3	Apakah aplikasi sering terjadi <i>error</i>				
3. Format					
3.1	Tampilan menu pada aplikasi menarik				
3.2	Kemudahan layout yang disediakan untuk mencari fitur pada aplikasi				
3.3	Format jenis huruf jelas dan dapat terbaca oleh pengguna				
4. Ease of use					
4.1	Mudah dalam menelusuri (navigasi) atau berpindah halaman				
4.2	Memiliki fitur panduan pengguna baru				
4.3	Pesan kesalahan mudah dipahami				
5. Timeliness					
5.1	Apakah aplikasi cepat merespon halaman cukup cepat				

5.2	Kecepatan dalam menampilkan informasi aplikasi secara cepat				
5.3	<i>Customer Service</i> memberikan tanggapan secara cepat pengguna <i>complaint</i> mengenai aplikasi				
6. Satisfaction					
6.1	Aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna				
6.2	Aplikasi dapat digunakan kapan saja				
6.3	Aplikasi dapat mempermudah pengguna mencari produk yang dibutuhkan oleh pengguna				
<p>Uraian :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah kelebihan dan kekurangan dari Aplikasi Ganca ? 2. Menurut anda, fitur apakah yang harus ditambahkan untuk melengkapi aplikasi Ganca ini dan berikan alasannya! 					

4.2.4. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain (Sugiyono, 2018:229).

Tersiana (2018: 12) mendefinisikan observasi yaitu proses pengamatan menyeluruh dan mencermati perilaku pada suatu kondisi tertentu. Pada dasarnya, observasi bertujuan untuk mendeskripsikan aktivitas, individu, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu.

Dalam melakukan observasi peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap aplikasi Ganca untuk mengetahui fitur – fitur yang terdapat pada aplikasi tersebut.

4.2.5. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2018:291), mengatakan bahwa studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

Dalam hal ini, peneliti melakukan studi pustaka dengan mengumpulkan berbagai jurnal ilmiah serta mencari referensi berkaitan dengan topik penelitian.

4.3. Teknik Penarikan Sampel

4.3.1 Populasi

Menurut Handayani (2020), populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa individu dari suatu kelompok, peristiwa ataupun sesuatu yang akan diteliti.

Populasi adalah keseluruhan dari objek atau individu yang memiliki karakteristik (sifat-sifat) tertentu yang akan diteliti. (Menurut Silaen (2018:87)).

Menurut Sugiyono (2018:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai

kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Dapat disimpulkan dari kedua para ahli tersebut bahwa populasi adalah suatu objek yang memiliki ciri dan karakteristik yang dapat diteliti berupa benda hidup ataupun benda mati.

Dalam penelitian ini, populasi yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Ganca di Kota Palembang dengan melibatkan 151 pengguna yang terdiri dari 102 *seller* dan 49 *user* biasa.

4.3.2. Sampel

Menurut Silaen (2018: 87) “Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil dengan cara-cara tertentu untuk diukur atau diamati karakteristiknya”.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh dimana dalam teknik pengambilan sampel bila anggota populasi digunakan sebagai sampel menurut Sugiono (dalam Rosita, 2010). Karena peneliti menggunakan sampel jenuh maka sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 151 responden.

4.4. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2021:67).

Menurut Silaen (2018: 69) mengungkapkan bahwa “variabel penelitian adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai atau mempunyai nilai yang bervariasi, yakni suatu sifat, karakteristik atau fenomena yang dapat menunjukkan sesuatu untuk dapat diamati atau diukur yang nilainya berbeda-beda atau bervariasi.”

Variabel	Kode	Indikator
Content (X1)	C1	Sesuai kebutuhan
	C2	Mudah dipahami
	C3	Informasi sangat jelas
Accuracy (X2)	A1	Menampilkan informasi produk secara benar dan akurat
	A2	Fitur yang di klik selalu menampilkan halaman yang sesuai
	A3	Jarang terjadi eror
Timeless (X3)	T1	<i>Respons time</i> dalam menampilkan beranda cukup cepat
	T2	Menampilkan informasi produk terbaru secara cepat
	T3	Menampilkan deskripsi / informasi produk secara <i>up to date</i>
	T4	Cs memberikan tanggapan secara cepat pengguna complaint mengenai produk
Format (X4)	F1	Memiliki warna yang menarik
	F2	Layout yang memudahkan
	F3	Mudah dipahami
Ease Of Use (X5)	E1	Mudah digunakan
	E2	Mudah diakses
	E3	<i>User friendly</i>
Satisfaction (Y)	S1	Sesuai kebutuhan

	S2	Dapat diandalkan dimana saja dan kapan saja
	S3	Mempermudah dalam mencari produk yang dibutuhkan

Tabel 4. 3 Variabel Pernyataan

(Sumber : Dien Novita, Fareza Helena)

4.5. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner secara *online* melalui *google form*. Responden yang diberikan kuesioner pada penelitian ini ialah pengguna Aplikasi Ganca. Peneliti melakukan pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan survey yang juga dibantu dengan membagikan kuesioner kepada pengguna pengguna Aplikasi Ganca. dari tiga bagian yaitu bagian pertama berisi petunjuk pengisian kuesioner, bagian kedua berisi identitas responden dan bagian ketiga berisi pernyataan - pernyataan yang meliputi variabel penelitian.

4.6. Uji Instrumen

4.6.1. Uji Validitas

Validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur antara data yang terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2019).

Menurut Ghozali (2019), uji validitas dalam sebuah penelitian digunakan sebagai pengukur sah atau tidaknya sebuah kuisisioner.

Menurut Arikunto (Yusup, 2018)) yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen dinyatakan valid jika mempunyai nilai validitas yang tinggi.

Uji Validitas menurut Priyatno (Yusup, 2018) digunakan untuk mengukur ketepatan atau kecermatan suatu item pernyataan yang ada di kuesioner dalam fungsinya untuk mengukur apa yang ingin diukur.

Dapat disimpulkan bahwa uji validitas adalah pengukuran yang dilakukan setelah penelitian agar mengetahui data tersebut valid atau tidak valid.

4.6.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengungkapkan gejala tertentu. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Enre et al., 2020)

Menurut Sugiyono (2018:268), uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Data yang tidak reliabel,

tidak dapat di proses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias. Suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasil-hasil yang konsisten dari waktu ke waktu.

Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item/ Pernyataan yang dipergunakan pada penelitian ini akan menggunakan formula *cronbach alpha* (*koefisien alfa cronbach*), dimana secara umum yang dianggap reliabel (andal) apabila nilai *alpha cronbach* $> 0,6$.

4.6.3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal atau tidak normal, uji normalitas dilakukan untuk melihat/menguji apakah dalam model regresi suatu variabel pengganggu atau residu memiliki distribusi normal. (Rahmi, 2019).

Menurut Ghazali (2018: 145) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan.

Menurut Sunyonto (2019) menjelaskan uji normalitas sebagai berikut: “selain uji asumsi klasik *multikolinieritas* dan *heteroskedastisitas*, uji asumsi klasik yang lain adalah uji normalitas, di mana akan menguji data variabel bebas (X) dan data

variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan. Berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan data variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali”

4.6.4. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah regresi bersifat linear atau tidak. Tujuan uji linearitas adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat linear atau tidak. (M & Syahidin,2021).

Menurut Ghozali (2018:167), uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dengan uji linearitas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik. Dan ada beberapa uji yang dapat dilakukan diantaranya yaitu (1). Uji *Durbin Watson*, (2). *Ramsey Test*, (3). Uji *Lanrange Multiplier*.

Ujian linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear.

4.6.5. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel tak bebas/ *response* (Y)

dengan dua atau lebih variabel bebas/ predictor (X_1, X_2, \dots, X_n). Tujuan dari uji regresi linear berganda adalah untuk memprediksi nilai variabel tak bebas/ *response* (Y) apabila nilai-nilai variabel bebasnya/ *predictor* (X_1, X_2, \dots, X_n) diketahui. Disamping itu juga untuk dapat mengetahui bagaimanakah arah hubungan variabel tak bebas dengan variabel-variabel bebasnya.

Persamaan regresi linear berganda secara matematik diekspresikan oleh :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Yang mana :

Y = Variabel tak bebas (nilai variabel yang akan diprediksi)

a = Konstanta

b_1, b_2, \dots, b_n = Nilai koefisien regresi

X_1, X_2, \dots, X_n = Variabel bebas

Regresi linear berganda merupakan alat statistik yang digunakan untuk membangun model untuk memprediksi suatu keluaran (outcome) (Higgins,2005).

Menurut Simon (2016), regresi untuk tujuan prediksi adalah yang paling bermanfaat, namun regresi untuk memeriksa apakah terdapat hubungan signifikan antara Y dengan satu atau lebih prediktor.

Menurut Ghozali (2018), analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

4.6.6. Uji Parsial (Uji T)

Uji T dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji T (Test T) adalah salah satu test statistik yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara dua buah mean sampel yang diambil secara *random* dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan (Sudjiono,2010).

T-Statistic merupakan suatu nilai yang digunakan guna melihat tingkat signifikansi pada pengujian hipotesis dengan cara mencari nilai T-Statistics melalui prosedur *bootstrapping*. Pada pengujian hipotesis dapat dikatakan signifikan ketika nilai T-Statistics lebih besar dari 1,96, sedangkan jika nilai T-Statistics kurang dari 1,96 maka dianggap tidak signifikan (Ghozali,2016).

Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *Coefficients*. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5%.

4.6.7. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2018: 56) Uji F disini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini uji statistik f tingkat signifikan yang digunakan adalah 5% (0.05) yang berarti resiko kesalahan pengambilan keputusan adalah 0.05. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh yaitu *Capital Adquancy Ratio*, *Return On Risk Assets*, *Non Performing Loan*, *Net Profit Margin*, dan Biaya Operasional atau Pendapatan Operasional terhadap nilai perusahaan secara bersamasama terdapat hipotesis dari uji f sebagai berikut : a. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$, artinya semua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen b. $H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$, artinya semua variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen Kriteria keputusan sebagai berikut:

- a. Jika nilai probabilitas (F-stasistik) < 0.05 maka H_0 diterima.
- b. Jika nilai probabilitas (F-stasistik) > 0.05 maka H_0 ditolak.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Responden

Adapun hasil responden dalam laporan skripsi ini sebagai berikut :

5.1.1. Responden

Berdasarkan jumlah sampel yang telah ditentukan maka jumlah keseluruhan kuesioner yang disebarakan dalam penelitian ini sebanyak 151 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dengan bantuan *google form* dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Berikut adalah jumlah data kuesioner yang disebarakan dan kembali dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut.

Tabel 5. 1 Deskripsi Kuesioner Responden

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebarakan	151
Kuesioner yang kembali	151
Kuesioner yang gugur / tidak valid	0
Kuesioner yang dapat digunakan / valid	151

(Sumber : Diolah Sendiri)

Dari tabel diatas deskripsi kuesioner responden dapat dilihat dari jumlah kuesioner yang disebar dan kembali berjumlah sama yaitu 151, maka dalam penelitian ini kuesioner yang dapat diolah sebanyak 151 kuesioner.

5.1.2. Deskripsi Responden

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan analisis deskriptif guna mengetahui karakteristik dari responden. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah *customer* Ganca yang berada di Kota Palembang yang mempunyai karakteristiknya masing-masing. Gambaran distribusi karakteristik berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 5.1 sebagai berikut.

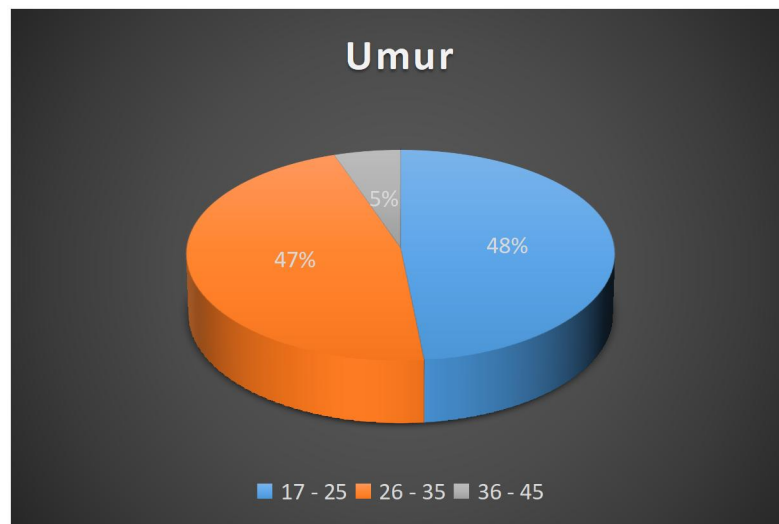


(Sumber : Diolah Sendiri)

Gambar 5. 1 Distribusi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 5.1 terdapat jenis kelamin Perempuan sebanyak 69% dan laki-laki sebanyak 31%. Hal ini disebabkan karena mayoritas perempuan sangat menyukai berbelanja, dan mereka cenderung lebih sering menggunakan aplikasi pengiriman barang untuk memenuhi kebutuhannya.

Karakteristik berdasarkan umur. Berikut gambaran distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada gambar 5.2.



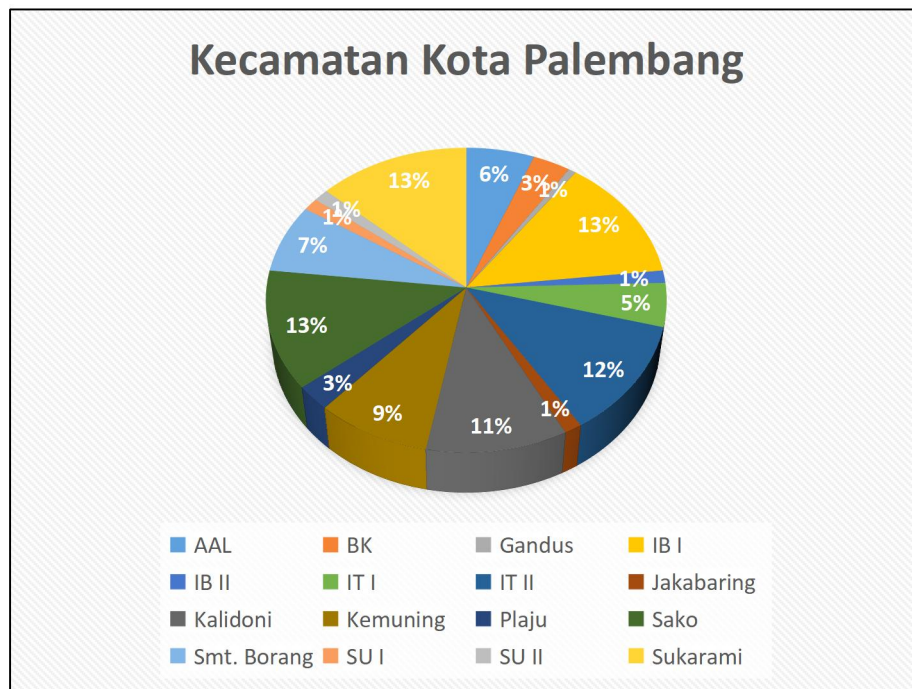
(Sumber : Diolah Sendiri)

Gambar 5. 2 Distribusi Karakteristik Berdasarkan Umur

Berdasarkan gambar 5.2 didapatkan pengguna aplikasi dengan rentang umur 17 – 25 tahun sebanyak 48%, dengan rentang umur 26-35 tahun sebanyak 47% dan dengan rentang umur 36 – 45 tahun sebanyak 5%. Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi ganca adalah berusia 17 – 25 tahun. Hal ini disebabkan karena

pada usia tersebut memenuhi kebutuhannya melalui aplikasi agar lebih praktis dan mudah, yang dimana mereka tidak ingin mengalami hambatan dalam pengiriman.

Berikut gambaran distribusi karakteristik responden berdasarkan kecamatan dari responden dapat dilihat pada gambar 5.3.



Gambar 5. 3 Distribusi Karakteristik Berdasarkan Kecamatan

Berdasarkan gambar 5.3 didapatkan pengguna aplikasi Ganca paling banyak berada di kecamatan Ilir Barat I, Sako dan Sukarami yang sama persentasenya yaitu 13%. Karakteristik responden berdasarkan kecamatan pada penelitian ini yaitu sebagian besar responden berasal dari kecamatan Sako, Ilir Barat I, dan Sukarami dengan persentase yang sama yaitu 13%. Kecamatan mempengaruhi aplikasi Ganca karena dekatnya kantor Ganca dengan kecamatan

tersebut maka semakin banyak tau masyarakat dengan Aplikasi ini maka aplikasi ini dapat dicoba oleh masyarakat.

5.1.3. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner

Berdasarkan kuesioner yang telah peneliti kumpulkan, berikut adalah tabel distribusi jawaban dari setiap jawaban responden terhadap item pernyataan kuesioner yang peneliti berikan.

Berikut adalah tabel distribusi jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 5.2 .

Tabel 5. 2 Distribusi Jawaban Responden

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1. Content					
1.1	Ketersediaan isi informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	0	1	94	56
		0%	0,7%	62,3%	37,1%
1.2	Isi deskripsi aplikasi Ganca mudah dipahami dan jelas	0	2	91	58
		0%	1,3%	60,3%	38,4%
1.3	Informasi yang diberikan pada aplikasi Ganca sangat jelas	0	1	100	50
		0%	0,7%	66,2%	33,1%
2. Accuracy					
2.1	Menampilkan informasi aplikasi Ganca secara benar dan akurat	0	1	106	44
		0%	0,7%	70,2%	29,1%
2.2	Fitur yang di klik pada aplikasi Ganca menampilkan halaman yang sesuai	0	0	103	48
		0%	0%	68,2%	31,8%
2.3	Aplikasi Ganca pernah mengalami eror	0	20	106	25

		0%	13,2%	70,2%	16,6%
3. Timeliness					
3.1	Respon time dalam menampilkan menu aplikasi Ganca cukup cepat	0	5	103	43
		0%	3,3%	68,2%	28,5%
3.2	Menampilkan informasi pengiriman secara cepat	1	2	144	34
		0,7%	1,3%	75,5%	22,5%
3.3	Menampilkan informasi pembaharuan aplikasi secara up to date	0	1	100	50
		0%	0,7%	66,2%	33,1%
3.4	Customer Service memberikan tanggapan secara cepat apabila pengguna complaint terhadap aplikasi	0	4	89	58
		0%	2,6%	58,9%	38,4%
4. Format					
4.1	Tampilan menu aplikasi Ganca menarik	0	1	113	37
		0%	0,7%	74,8%	24,5%
4.2	Kemudahan layout yang disediakan untuk mencari menu	0	0	112	39
		0%	0%	74,2%	25,8%
4.3	Tampilan pada menu aplikasi Ganca mudah dipahami	0	0	108	43
		0%	0%	71,5%	28,5%
5. Ease Of Use					
5.1	Mudah dalam menelusuri (navigasi) atau berpindah halaman	0	1	103	47
		0%	0,7%	68,2%	31,2%
5.2	Aplikasi mudah diakses pengguna	0	1	107	43
		0%	0,7%	70,9%	28,5%
5.3	Aplikasi mudah digunakan oleh pengguna	0	2	98	51
		0%	1,3%	64,9%	33,8%
6. Satisfaction					

6.1	Aplikasi Ganca sesuai dengan kebutuhan pengguna	0	0	100	51
		0%	0%	66,2%	33,8%
6.2	Aplikasi Ganca dapat digunakan dimana saja dan kapan saja	0	4	104	43
		0%	2,6%	68,9%	28,5%
6.3	Aplikasi mempermudah pengguna dalam pengiriman barang	0	0	104	47
		0%	0%	68,9%	31,1%

(Sumber : Diolah Sendiri)

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden diketahui bahwa pada variabel *Content* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat pada indikator pernyataan “Informasi yang diberikan pada aplikasi Ganca sangat jelas” yang berjumlah 100 responden atau 66,2%. Pada variabel *Accuracy* mendapat perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat pada indikator pernyataan “Menampilkan informasi aplikasi Ganca secara benar dan akurat” dengan jumlah responden 106 responden atau 70,2%, dan indikator pernyataan “Aplikasi Ganca pernah mengalami eror” dengan responden 106 orang atau 70,2%. Pada variabel *Timeliness* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat pada indikator pernyataan “Menampilkan informasi pengiriman secara cepat” dengan jumlah responden 144 orang atau 75,5%. Pada variabel *Format* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju pada indikator pernyataan “Tampilan menu pada aplikasi Ganca menarik” dengan jumlah responden 113 orang atau 74,8%. Pada variabel *Ease Of Use* untuk

perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat pada indikator pernyataan “Aplikasi mudah diakses oleh pengguna” dengan jumlah responden 107 orang atau 70,9%. Pada variable *Satisfaction* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat pada dua indikator yang pertama yaitu “Aplikasi Ganca dapat digunakan dimana saja dan kapan saja” dengan responden 104 orang atau 68,9%, sedangkan pernyataan indikator yang kedua yaitu “aplikasi mempermudah pengguna dalam pengiriman” dengan responden 104 orang atau 68,9%.

5.2. Pembahasan

5.2.1. Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu indikator pernyataan. Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut :

1. Jika r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) $\geq r$ tabel (uji dua pihak dengan sig. 0,05) maka instrument atau pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total dengan ini dinyatakan valid.
2. Jika r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) $\leq r$ tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau pernyataan tidak berkorelasi terhadap skor total dengan ini dinyatakan tidak valid.
3. Tabel perhitungan nilai df yang dapat dilihat sebagai berikut :

$$df = n - 2$$

$df = \text{Degree of Freedom}$

$n = \text{Jumlah Responden}$

$df = 151 - 2 = 149$

Dari df diatas dapat disimpulkan bahwa r tabel nya adalah 0,15.

Tabel 5. 3 Rangkuman Uji Validitas

Variabel	Kode Indikator	R Hitung	R Tabel	Status
Content	C1	0,620	0,15	Valid
	C2	0,649	0,15	Valid
	C3	0,626	0,15	Valid
Accuracy	A1	0,624	0,15	Valid
	A2	0,667	0,15	Valid
	A3	0,378	0,15	Valid
Timeliness	T1	0,607	0,15	Valid
	T2	0,596	0,15	Valid
	T3	0,669	0,15	Valid
	T4	0,563	0,15	Valid
Format	F1	0,688	0,15	Valid

	F2	0,637	0,15	Valid
	F3	0,701	0,15	Valid
<i>Ease Of Use</i>	E1	0,644	0,15	Valid
	E2	0,647	0,15	Valid
	E3	0,670	0,15	Valid
<i>Satisfaction</i>	S1	0,572	0,15	Valid
	S2	0,594	0,15	Valid
	S3	0,714	0,15	Valid

(Sumber : Diolah Sendiri)

Berdasarkan tabel 5.3 bahwa pernyataan diatas yang terdiri dari 19 pernyataan dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai r hitung lebih besar daripada r tabel.

5.2.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan cara uji statistik cronbach alpha (α). Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha > 0.60 (Ghozali, 2013:47-48) dalam penelitian Sukma 2021)). Hasil pengujian reliabilitas untuk setiap item pernyataan dapat dilihat pada gambar 5.4.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	151	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	151	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.873	6

Gambar 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas

Pada tabel 5.4. dapat dilihat bahwa hasil uji realibilitas kuesioner pada semua item pernyataan dengan *cronbach's alpha* memperoleh $0,873 > 0,60$ maka dapat disimpulkan hasil realibilitas menyatakan “realibilitas sangat tinggi” berdasarkan kriteria hasil uji realibilitas pada tabel dibawah.

Tabel 5. 5 Interval Realibilitas

Interval Koefisien Penelitian	Keterangan
0,00 – 0,200	Realibilitas sangat rendah
0,200 – 0,400	Realibilitas rendah
0,400 – 0,600	Realibilitas sedang
0,600 – 0,800	Realibilitas tinggi
0,800 – 1,00	Realibilitas sangat tinggi

Tabel 5. 6 Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha		Keterangan
	Standar	Hasil	
<i>Content</i>	0,60	0,854	Reliabilitas Sangat Tinggi
<i>Accuracy</i>	0,60	0,869	Reliabilitas Sangat Tinggi
<i>Timeliness</i>	0,60	0,847	Reliabilitas Sangat Tinggi
<i>Format</i>	0,60	0,845	Reliabilitas Sangat Tinggi
<i>Ease Of Use</i>	0,60	0,849	Reliabilitas Sangat Tinggi
<i>Satisfaction</i>	0,60	0,847	Reliabilitas Sangat Tinggi

(Sumber : Diolah Sendiri)

Dari table 5.6 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Content* (X1) adalah $0,854 > 0,60$, nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Accuracy* (X2) adalah $0,869 > 0,60$, nilai *Cronbah's Alpha* variabel *Timeliness* (X3) adalah $0,847 > 0,60$, nilai *Cronbach's Alpha* Format (X4) adalah $0,845 > 0,60$, Nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Ease Of Use* (X5) adalah $0,849 > 0,60$, dan nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Satisfaction* (Y) adalah $0,847 > 0,60$. Nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel tidak ada yang dibawah

dari standar 0,60. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner tersebut Reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

5.2.3. Interpretasi Hasil Pengukuran Kualitas

Penilaian dan interpretasi kualitas terhadap setiap pernyataan menggunakan kuisisioner yang dirancang dengan skala likert dengan instrumen atau dimensi berdasarkan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Skala pengukuran untuk tingkat kepuasan pengguna yaitu : 4 (Sangat Setuju), 3 (Setuju), 2 (Tidak Setuju) dan 1 (Sangat Tidak Setuju).

Interpretasi hasil menggunakan skala likert dapat dilihat pada tabel 5.7. sebagai berikut.

Tabel 5. 7 Skala Nilai Interpretasi

Interpretasi	Keterangan
0% - 20%	Sangat Lemah
20% - 40%	Lemah
40% - 60%	Cukup
60% - 80%	Kuat
80% - 100%	Sangat Kuat

(Sumber : Putri & Swaditya, 2018:165).

Tabel 5. 8 Interpretasi Hasil Kuisisioner

No	Variabel dan Pertanyaan	Nilai	Interpretasi
1. Content			
1.1	Ketersediaan isi informasi yang sesuai dengan kebutuhan	84%	Sangat Kuat

	pengguna		
1.2	Isi deskripsi aplikasi Ganca mudah dipahami dan jelas	84%	Sangat Kuat
1.3	Informasi yang diberikan pada aplikasi Ganca sangat jelas	83%	Sangat Kuat
2. Accuracy			
2.1	Menampilkan informasi aplikasi Ganca secara benar dan akurat	82%	Sangat Kuat
2.2	Fitur yang di klik pada aplikasi Ganca menampilkan halaman yang sesuai	82%	Sangat Kuat
2.3	Aplikasi Ganca pernah mengalami eror	75%	Kuat
3. Timeliness			
3.1	Respon time dalam menampilkan menu aplikasi Ganca cukup cepat	81%	Sangat Kuat
3.2	Menampilkan informasi pengiriman secara cepat	79%	Kuat
3.3	Menampilkan informasi pembaharuan aplikasi secara up to date	83%	Sangat Kuat
3.4	Customer Service memberikan tanggapan secara cepat apabila pengguna complaint terhadap aplikasi	83%	Sangat Kuat
4. Format			
4.1	Tampilan menu pada Aplikasi Ganca menarik	80%	Kuat
4.2	Kemudahan layout yang disediakan untuk mencari menu	81%	Sangat Kuat
4.3	Tampilan pada menu aplikasi	82%	Sangat Kuat

	Ganca mudah dipahami		
5. Ease Of Use			
5.1	Mudah dalam menelusuri (navigasi) atau berpindah halaman	82%	Sangat Kuat
5.2	Aplikasi mudah diakses oleh pengguna	81%	Sangat Kuat
5.3	Aplikasi mudah digunakan oleh pengguna	83%	Sangat Kuat
6. Satisfaction			
6.1	Aplikasi Ganca sesuai dengan kebutuhan pengguna	83%	Sangat Kuat
6.2	Aplikasi Ganca dapat digunakan dimana saja dan kapan saja	81%	Sangat Kuat
6.3	Aplikasi mempermudah pengguna dalam pengiriman barang	82%	Sangat Kuat

(Sumber : Diolah Sendiri)

Dari hasil tabel diatas maka hasil interpretasi kuesioner tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai tertinggi pada tabel bernilai 84% yang terdapat pada variabel *content* pada indikator pernyataan “Ketersediaan isi informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan Isi deskripsi aplikasi Ganca mudah dipahami dan jelas”. Dan nilai terendah sebesar 75% yang terdapat pada variabel *accuracy* pada indikator pernyataan “Aplikasi Ganca pernah mengalami eror”.

5.2.4. Uji Normalitas

Uji normalitas dibuat untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Secara umum, data

yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal.

Tabel 5. 9 Hasil uji Normalitas dengan Kolmogorov

One – Sample Kolmogorov – Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		151
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.77896130
Most Extreme Differences	Absolute	.137
	Positive	.137
	Negative	-.131
Test Statistic		.137
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data		
c. Lilliefors Significance Correction		

Berdasarkan hasil pengujian uji *Kolmogorov-Smirnov* maka dapat diperoleh nilai Sig 0,000 dimana $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hasil uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan data berdistribusi tidak normal.

5.2.5. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data yaitu apakah dua variabel memiliki hubungan atau tidak.

Tabel 5. 10 Uji Linearitas Content (X1)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X1	Between Groups	(Combined)	78.480	4	19.620	25.989	.000
		Linearity	65.633	1	65.633	86.938	.000
		Deviation from Linearity	12.847	3	4.282	5.672	.001
	Within Groups		110.222	146	.755		
	Total		188.702	150			

Dari output diatas, hasil uji linearitas bahwa nilai signifikansi X yang menyatakan bahwa Y*X1 nilai Sig pada kolom *Deviation from Linearity* sebesar 0,001 yang berarti nilai signifikansinya lebih kecil dari pada 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X1 dan variabel Y adalah tidak linear atau tidak sesuai dengan garis linear atau tidak memiliki hubungan antar variabel.

Tabel 5. 11 Uji Linearitas Accuracy (X2)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X ₂	Between Groups	(Combined)	43.708	4	10.927	11.003	.000
		Linearity	40.216	1	40.216	40.495	.000
		Deviation from Linearity	3.491	3	1.164	1.172	.323
	Within Groups		144.994	146	.993		
	Total		188.702	150			

Dari output diatas, hasil uji linearitas bahwa nilai signifikansi X yang menyatakan bahwa Y*X₂ nilai Sig pada kolom *Deviation from Linearity* sebesar 0,323 yang berarti nilai signifikansinya lebih besar dari pada 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X₂ dan variabel Y adalah linear atau sesuai dengan garis linear atau memiliki hubungan antar variabel.

Tabel 5. 12 Uji Lienaritas Timeliness (X3)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y*X ₃	Between Groups	(Combined)	78.902	6	13.150	17.247	.000
		Linearity	74.622	1	74.622	97.865	.000

		Deviation from Linearity	4.280	5	.856	1.123	.351
	Within Groups		109.800	144	.762		
	Total		188.702	150			

Dari output diatas, hasil uji linearitas bahwa nilai signifikansi X yang menyatakan bahwa Y*X3 nilai Sig pada kolom *Deviation from Linearity* sebesar 0,351 yang berarti nilai signifikansinya lebih besar dari pada 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa hubungan antara variabel X3 dan variabel Y adalah linear atau sesuai dengan garis linear atau memiliki hubungan antar variabel.

Tabel 5. 13 Uji Linearitas Format (X4)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X 4	Between Groups	(Combined)	61.540	4	15.385	17.664	.000
		Linearity	55.934	1	55.934	64.220	.000
		Deviation from Linearity	5.606	3	1.869	2.145	.097
	Within Groups		127.162	146	.871		
	Total		188.702	150			

Dari output diatas, hasil uji linearitas bahwa nilai signifikansi X yang menyatakan bahwa Y*X4 nilai Sig pada kolom *Deviation from Linearity* sebesar 0,097 yang berarti nilai signifikansinya lebih besar dari pada 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa hubungan antara variabel X4 dan variabel Y adalah linear atau sesuai dengan garis linear atau memiliki hubungan antar variabel.

Tabel 5. 14 Ease Of Use (X5)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y*X 5	Between Groups	(Combined)	70.350	4	17.587	21.696	.000
		Linearity	60.283	1	60.283	74.365	.000
		Deviation from Linearity	10.067	3	3.356	4.139	.008
	Within Groups		118.352	146	.811		
	Total		188.702	150			

Dari output diatas, hasil uji linearitas bahwa nilai signifikansi X yang menyatakan bahwa Y*X5 nilai Sig pada kolom *Deviation from Linearity* sebesar 0,008 yang berarti nilai signifikansinya lebih besar dari pada 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa

hubungan antara variabel X5 dan variabel Y adalah linear atau sesuai dengan garis linear atau memiliki hubungan antar variabel.

5.2.6. Uji Korelasi

Uji korelasi bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Untuk mengetahui terdapat hubungan atau tidak dapat dilihat dari nilai signifikan dan seberapa besar hubungannya dapat dilihat dari nilai r.

$$R_{\text{tabel}} = n - 2$$

Keterangan : N = jumlah responden

$$R_{\text{tabel}} = 151 - 2$$

$$R_{\text{tabel}} = 149$$

$$R_{\text{tabel}} = 0,1344$$

Ho : Variabel bebas (X) tidak berhubungan secara signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Ha : Variabel bebas (X) berhubungan secara signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 5. 15 Hasil Uji Korelasi

		X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	Pearson Correlation	1	.370**	.590**	.546**	.540**	.590**
	Sig. (2-		.000	.000	.000	.000	.000

	tailed)						
	N	151	151	151	151	151	151
X2	Pearson Correlation	.370**	1	.501**	.517**	.471**	.462**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	151	151	151	151	151	151
X3	Pearson Correlation	.590**	.501**	1	.583	.526**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	151	151	151	151	151	151
X4	Pearson Correlation	.546**	.517**	.583**	1	.662**	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	151	151	151	151	151	151
X5	Pearson Correlation	.540**	.471**	.526**	.662**	1	.565**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	151	151	151	151	151	151
Y	Pearson Correlation	.590**	.462**	.629**	.544**	.565**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	151	151	151	151	151	151

Berdasarkan hasil pengujian uji korelasi pearson maka diperoleh hasil :

1. Variabel *Content* dengan variabel *User Satisfaction* memperoleh nilai sig. 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.
2. Variabel *Accuracy* dengan variabel *User Satisfaction* memperoleh nilai sig. 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.
3. Variabel *Timeliness* dengan variabel *User Satisfaction* memperoleh nilai sig. 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.
4. Variabel *Format* dengan variabel *User Satisfaction* memperoleh nilai sig. 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.
5. Variabel *Ease Of Use* dengan variabel *User Satisfaction* memperoleh nilai sig. 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

5.2.7. Uji Hipotesis

Uji signifikansi parameter individual (Uji T) dilakukan untuk pengujian Hipotesis variabel pertama sampai dengan hipotesis variabel kelima.

Hipotesis	Bunyi Hipotesis	Hasil
H ₁	Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel <i>content</i> terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Ganca secara parsial	Diterima
H ₂	Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel <i>accuracy</i> terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Ganca secara parsial	Ditolak

H ₃	Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel <i>timeliness</i> terhadap kepuasan pengguna aplikasi Ganca secara parsial	Diterima
H ₄	Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel <i>format</i> terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Ganca secara parsial	Ditolak
H ₅	Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel <i>ease of use</i> terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Ganca secara parsial	Diterima

5.2.8. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda yakni analisis yang dilakukan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas (independen) terhadap sebuah variabel terikat (dependen). Adapun rumus yang terbentuk adalah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \epsilon_j$$

dimana :

Y = variabel terikat / variabel dependen (*satisfaction*)

a = konstanta

$\beta_1 - \beta_5$ = koefisien regresi variabel bebas / variabel independen

X₁ = variabel independen yang mengacu pada *Content*

X₂ = variabel independen yang mengacu pada *Accuracy*

X₃ = variabel independen yang mengacu pada *Format*

X_4 = variabel independen yang mengacu pada *Ease of Use*

X_5 = variabel independen yang mengacu pada *Timeliness*

1) Regresi Linear Berganda

Tabel 5. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	B
1. (<i>Constant</i>)	1.335
<i>Content</i>	220
<i>Accuracy</i>	098
<i>Format</i>	232
<i>Ease of Use</i>	060
<i>Timeliness</i>	180

Tabel diatas menunjukkan hasil uji regresi linier berganda yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25, sehingga diperoleh nilai $Y = 1.335 + 220 X_1 + 098 X_2 + 232 X_3 + 060 X_4 + 180 X_5$

1) Koefisien Konstanta bernilai positif, yakni 1.335 mengindikasikan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*, maka variabel *satisfaction* cenderung mengalami kenaikan sebesar 1.335.

2) Koefisien regresi *content* bernilai positif, yakni 220 menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila variabel *content* mengalami peningkatan

maka variabel *satisfaction* cenderung mengalami peningkatan sebesar 220.

3) Koefisien regresi *accuracy* bernilai positif, yakni 098 menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila variabel *accuracy* mengalami peningkatan maka variabel *satisfaction* cenderung mengalami peningkatan sebesar 098.

4) Koefisien regresi *format* bernilai positif, yakni 232 menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila variabel *format* mengalami peningkatan maka variabel *satisfaction* cenderung mengalami peningkatan sebesar 232.

5) Koefisien regresi *ease of use* bernilai positif, yakni 060 menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila variabel *ease of use* mengalami peningkatan maka variabel *satisfaction* cenderung mengalami peningkatan sebesar 060.

6) Koefisien regresi *timeliness* bernilai positif, yakni 180 menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila variabel *timeliness* mengalami peningkatan maka variabel *satisfaction* cenderung mengalami peningkatan sebesar 180.

2) Analisis Koefisien Determinasi

Analisis R² (*R Square*) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap pengaruh variabel dependen.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 ^a	.518	.501	.792

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

Gambar 5.4. Hasil *Output Uji Regresi Model Summary*

Gambar 5.4. menjelaskan nilai korelasi ganda (*R*), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*), dan ukuran kesalahan prediksi (*Std. Error of The Estimate*).

Dari hasil gambar 5.4. *Output Regression Model Summary* dapat diketahui nilai R² (*Adjusted R Square*) adalah 0,501. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen yaitu sebesar 50,1%. Sedangkan untuk sisanya yaitu 49,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.2.9. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut (Ghozali didalam A Basyit (2020:18)

1. Jika nilai sig < 0,05 atau nilai t-hitung > t-tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

2. Jika nilai sig > 0,05 atau nilai t-hitung < t-tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Uji signifikansi (Uji T) dilakukan untuk pengujian Hipotesis variabel pertama sampai dengan hipotesis variabel kelima. Pengujian ini menggunakan tsignifikasi 0,05 dari 2 sisi, serta membandingkan antara thitung dengan ttabel . Untuk mencari t-tabel dngan rumus :

$T_{tabel} = (\text{tingkat kepercayaan dibagi } 2 ; \text{jumlah responden} - \text{jumlah variabel} - 1)$

$T_{tabel} = (0,05 / 2 ; 151 - 5 - 1)$

$T_{tabel} = (0,025 ; 145)$

$T_{tabel} = 1,976$

Setelah dicari pada distribusi nilai t tabel, maka ditemukan nilainya sebesar 1,976.

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent. Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. H1 : Variabel *Content* (X) berpengaruh terhadap Variabel *User Satisfaction* (Y).

2. H2 : Variabel *Accuracy* (X) berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

3. H3 : Variabel *Timeliness* (X) berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).
4. H4 : Variabel *Format* (X) berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).
5. H5 : Variabel *Ease Of Use* (X) berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

Jika nilai sig < 0,05 atau nilai thitung > t tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Sedangkan jika nilai sig > 0,05 atau nilai t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel terhadap variabel Y.

Tabel 5. 17 Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.335	.705		1.894	.060
	X1	.220	.071	.238	3.100	.002
	X2	.098	.069	.101	1.426	.156
	X3	.232	.062	.303	3.756	.000
	X4	.060	.087	.060	0.695	.488
	X5	.180	.077	.190	2.324	.022

Berdasarkan tabel 5.19. Hasil uji T diketahui :

1. Variabel *Content* (X_1) : Diperoleh nilai thitung sebesar 3.100 dimana nilai thitung $3.100 > 1.976$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Content* (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).
2. Variabel *Accuracy* (X_2) : Diperoleh nilai thitung sebesar 1.426 dimana nilai thitung $1.426 < 1.976$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Accuracy* (X) tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).
3. Variabel *Timeliness* (X_3) : Diperoleh nilai thitung sebesar 3.756 dimana nilai thitung $3.756 > 1.976$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Timeliness* (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).
4. Variabel *Format* (X_4) : Diperoleh nilai thitung sebesar 0.695 dimana nilai thitung $0.695 < 1.976$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Format* (X) tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).
5. Variabel *Ease Of Use* (X_5) : Diperoleh nilai thitung sebesar 2.324 dimana nilai thitung $2.324 > 1.976$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Ease Of Use* (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

5.2.10. Uji Simultan (Uji F)

Menurut (Ghozali didalam A Basyit (2020:18) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen

yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama – sama terhadap variabel dependen dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

Uji simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independent secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependent. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika nilai F Hitung $>$ F tabel maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat
- b. Jika nilai F Hitung $<$ F tabel maka variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Untuk mencari nilai F tabel dengan rumus :

$$F \text{ tabel} = (k - 1 ; n - k)$$

k = Jumlah Variabel

n = Jumlah Responden

$$F \text{ tabel} = (5 - 1 ; 151 - 5)$$

$$F \text{ tabel} = (4 ; 146)$$

F tabel = 2.43 , maka nilai Ftabel nya adalah 2.43.

Tabel 5. 18 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	97.685	5	19.537	31.124	.000 ^b

	Residual	91.017	145	.628		
	Total	188.702	150			

Berdasarkan tabel 5.20. hasil uji F simultan diperoleh nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ sebesar 31.124 dimana nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari variabel content (X1), Variabel Accuracy (X2), Variabel Timeliness (X3), Variabel Format (X4) dan Variabel Ease Of Use (X5) secara Bersama-sama (simultan) terhadap Satisfaction (Y).

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Ganca Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda di PT. Elrajo Integritas Perkasa dengan 5 aspek yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* maka kesimpulan menurut nilai interpretasi menunjukkan bahwa:

1. Dari hasil penilaian pengukuran yang telah dilakukan, didapatkan hasil interpretasi yang sangat kuat dari semua variabel yang di teliti dengan presentasi antara lain :
 - Dari hasil interpretasi keseluruhan variabel kuesioner, nilai yang tertinggi berjumlah sebesar 84% yang terdapat pada variabel *Content* dengan pernyataan “Ketersediaan Isi Informasi Yang Sesuai Dengan Kebutuhan”
 - Dari hasil interpretasi keseluruhan variabel kuesioner, diketahui

juga nilai terendah sebesar 75% yang terdapat pada variabel *Accuracy* dengan pernyataan “Aplikasi Ganca Pernah Mengalami *Error*”

Maka dapat disimpulkan responden sangat setuju dan sangat puas dengan kinerja aplikasi Ganca.

2. Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengaruh secara simultan dari variabel independen dengan variabel dependen yang bisa dilihat berdasarkan dari Uji F yakni hasil uji F diperoleh nilai T hitung sebesar 31.124, dimana nilai sig. $.000 < 0,05$ dan nilai f-hitung 31.124 dimana $31.124 <$ dari nilai f-tabel yaitu 2,43. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timelines* secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat *User Satisfaction*..
3. Berdasarkan hasil penelitian Uji T, dari kelima variabel independen yang ada dalam pengujian, hanya variabel *Content* (X1), *Timeliness* (X3), *Ease Of Use* (X5) yang memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen *user satisfaction* yaitu variabel *Content* (X1) diperoleh nilai t-hitung 3.100 dimana $3.100 > 1.976$, variabel *Timeliness* (X3) diperoleh nilai t-hitung 3.756 dimana $3,756 > 1,976$, variabel *Ease Of Use* (X5) diperoleh nilai t-hitung 2.324 dimana $2.324 > 1,976$. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas *Content* (X1) terhadap variabel *user satisfaction* (Y), variabel *Timeliness* (X3) terhadap variabel *user*

satisfaction (Y), dan variabel *Ease Of Use* (X5) terhadap variabel *user satisfaction* (Y).

4. Berdasarkan hasil uji analisis dengan metode Regresi Linear Berganda yang telah dilakukan, diketahui dari tabel model *Summary* didapat nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) sebesar 0.501. Jadi nilai pengaruh kelima variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini adalah sebesar 50,1%. Sedangkan untuk sisanya yaitu 49,9% dipengaruhi oleh factor/variabel lain yang tidak diteliti.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dibuat maka penulis mengajukan beberapa saran yang mungkin dapat menjadi masukan bagi pihak Ganca pada PT.Elrajo Integritas Perkasa kota Palembang sebagai berikut :

- a. Pihak Ganca diharapkan dapat mengembangkan aplikasi Ganca dengan menambahkan fitur belanja online, fitur ojek online untuk mempermudah customer dalam menjalankan aktivitas.
- b. Pihak Ganca diharapkan menambah driver yang lebih banyak agar customer tidak menunggu lama penjemputan pesanan.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menerapkan model yang berbeda pada studi kasus sejenis dengan jumlah sampel yang lebih banyak.
- d. Peneliti selanjutnya diharapkan mencari variabel lain sebesar 49,9% untuk dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Novita, D., & Helena, F. (2021). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. Jurnal Teknologi Sistem Informasi, 2(1), 22-37.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs*. Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika), 7(3), 5866.
- Sevtiyani, I., & Fatikasari, F. (2020). *Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II*. Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM), 8(2), 64-68.

- Pibriana, D., & Fitriyani, L. (2022). *Penggunaan metode EUCS untuk menganalisis kepuasan pengguna e-learning di MTs N 2 Kota Palembang*. Jurnal Teknologi Sistem Informasi, 3(1), 81-95.
- Risnawati, R., & Manurung, N. (2019). *Sistem Pendukung Keputusan Dalam Penentuan Mitra Jasa Pengiriman Barang Terbaik Di Kota Kisaran Menggunakan Metode TOPSIS*. JURTEKSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi), 5(2), 133-138.
- Oktaviani, N., Merlina, N., & Nurmalasari, N. (2018). *Pemilihan Jasa Pengiriman Terbaik Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW)*. JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi), 6(4), 223-229.
- Christmas, O. T. M., Riswaya, A. R., & Abdurahman, F. I. (2022). *Sistem Informasi Anggaran Biaya Pemeliharaan, Kerusakan Dan Konstruksi Pada Bagian Administrasi*. Acman: Accounting and Management Journal, 2(2), 175-184.
- Setyawan, M. Y. H., & Munari, A. S. (2020). *Panduan lengkap membangun sistem monitoring kinerja mahasiswa internship berbasis web dan global positioning system*. Kreatif Industri Nusantara.
- Azwar, E. (2019). *Program Pengalaman Lapangan (Magang) terhadap Kepercayaan Diri Mahasiswa Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi*. Jurnal Penjaskesrek, 6(2), 211-221.
- Sihotang, H., Saragih, N., & Silalahi, E. R. R. (2023). *Pentingnya Penerapan Service Excellence di Perguruan Tinggi*. KAIZEN: JURNAL PENGABDIAN PADA MASYARAKAT, 26-33.

- Risman, R., Warsiti, W., Striyadi, L., Pamungkas, N. S., & Harprastanti, P. (2023, April). *Pendampingan Pembuatan Sumur Resapan Air Hujan Untuk Mengatasi Genangan Air Di Wilayah Rt 06 Rw 05 Kelurahan Padangsari Kecamatan Banyumanik Semarang*. In Prosiding Seminar Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (Vol. 5, No. 1).
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).