

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

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS APLIKASI LOSI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE REGRESI LINEAR BERGANDA**



Diajukan oleh :

NOVITA SARI

021190079

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Komputer
PALEMBANG
2023**

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

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS APLIKASI LOSI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE REGRESI LINEAR BERGANDA**



Diajukan oleh :

NOVITA SARI

021190079

**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 : NOVITA SARI
NOMOR POKOK : 021190079
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
**JUDUL : ANALISIS PENGARUH
KUALITAS APLIKASI LOSI
TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE REGRESI LINEAR
BERGANDA**

Tanggal : 23 Agustus 2023
Pembimbing

Mengetahui,
Rektor

Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.

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

NIDN : 0207028501

NIP : 09.PCT.13

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

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

NAMA : NOVITA SARI
NOMOR POKOK : 021190079
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
**JUDUL : ANALISIS PENGARUH
KUALITAS APLIKASI LOSI
TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE REGRESI LINEAR
BERGANDA**

Tanggal : 23 Agustus 2023
Penguji 1

Tanggal : 23 Agustus 2023
Penguji 2

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

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

Menyetujui,
Rektor

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

NIP : 09.PCT.13

MOTTO :

“Jika ingin mengubah dunia, mulailah dengan mengubah diri sendiri ”

(KI Hajar Dewantara)

Ku persembahkan kepada :

- *Ibunda dan ayahanda terbaik*
- *Ayah mertua terhebat*
- *Suami & anak-anak tersayang*
- *Kakak tercinta*
- *Para Pendidik yang ku hormati*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi yang penulis buat ini.

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Menyelesaikan Program Studi Sistem Informasi Program Sarjana Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.

Penulis melakukan kegiatan Skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS APLIKASI LOSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE REGRESI LINEAR BERGANDA”**. Tentunya dalam proses penyusunan Laporan Skripsi ini, penulis banyak menghadapi suatu kendala namun itu semua tidak berarti karena adanya bantuan, dukungan, bimbingan serta informasi dari banyak pihak sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan lancar. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

- Kedua Orang Tuaku Bapak Ramli Usman & Ibu Kamarina yang tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, semangat, inspirasi, perhatian dan tentunya do'a yang tidak pernah putus selama ini.
- Suamiku Mas Andi Guna Wijaya yang telah memberikan izin serta do'a untuk kemajuan istri tercinta.
- Anak- anakku Ayatul Husna Wijaya, Muhammad AL Faruq Wijaya & Muhammad AL-Yusuf Wijaya yang telah memberikan warna selama menempuh Pendidikan.
- Saudaraku kakak Yopi, S.P yang telah memberikan dukungan selama ini.
- Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T. selaku Rektor Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Ibu Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.

- Ibu Adelin, S.T., M.Kom. selaku Wakil Ketua I Program Studi Sistem Informasi Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Ibu Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
- Ibu Yessi Sriyeni, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
- PT. Angkasa Pura II kantor cabang Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang yang telah bersedia menjadi tempat penelitian.
- Para Komandan yang memberikan kesempatan untuk menyelesaikan Pendidikan ini.
- Sahabatku Rizania Yuliandari, SKM., M.Kes yang telah banyak membantu memberikan semangat dan dukungan sekaligus menjadi inspirator dalam menjalani kehidupan.
- Teman baikku Wina Utari Dewi yang selalu memberikan semangat serta motivasi.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah kalian lakukan serta semoga Laporan Skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan, pembaca dan juga penulis sendiri.

Aamiin Yaa Rabbal ‘Alamin.

Palembang, 23 Agustus 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1. Manfaat Bagi Penulis.....	4
1.3.2. Manfaat Bagi Akademik.....	4
1.3.3. Manfaat Bagi Tempat Penelitian.....	4
1.4. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1. Profil Perusahaan.....	7
2.1.1 Sejarah Perusahaan.....	7
2.1.2. Visi dan Misi.....	7
2.1.2.1. Visi.....	7
2.1.2.2 Misi.....	8
2.1.3. Struktur Organisasi.....	9
2.1.4. Tugas Wewenang.....	10
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
3.1. Teori Pendukung.....	16

3.1.1 Software.....	16
3.1.2. Kepuasan Pengguna.....	16
3.1.3. End User Computing Satisfaction (EUCS).....	17
3.1.4. Populasi.....	17
3.1.5. Teknik Sampling.....	18
3.1.6. Skala Likert.....	18
3.1.7. Uji Validitas.....	19
3.1.8. Uji Reliabilitas.....	19
3.1.9. Hipotesis.....	20
3.1.10. Uji Asumsi Klasik.....	20
3.1.11. Uji Normalitas.....	20
3.1.12. Uji Linearitas.....	21
3.1.13. Analisa Korelasi.....	21
3.1.14. Regresi Linear Berganda.....	21
3.1.15. Uji Simultan (f).....	22
3.1.16. Hipotesis Penelitian.....	23
3.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
3.3. Kerangka Pemikiran.....	26
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
4.1.1. Lokasi.....	27
4.1.2. Waktu Penelitian.....	27
4.2. Jenis Data.....	27
4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	27
4.3.1. Observasi.....	28
4.3.2. Wawancara.....	28
4.3.3. Kuesioner.....	28
4.3.4. Dokumentasi.....	32
4.3.5. Studi Pustaka.....	32
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil.....	33

5.1.1. Responden.....	33
5.1.2 Deskripsi Responden.....	33
5.2. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner.....	35
5.3. Interpretasi Hasil Pengukuran Kualitas.....	39
5.4. Pembahasan.....	43
5.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
5.4.1.1. Uji Valilditas.....	43
5.4.1.2. Uji Reliabilitas.....	45
5.5. Uji Asumsi Klasik.....	47
5.5.1. Uji Linearitas.....	47
5.5.2. Uji Normalitas.....	51
5.6. Uji Regresi Linear Berganda.....	52
5.7. Uji Parsial (Uji T).....	54
5.8. Uji Simultan (Uji F).....	56
5.9. Besarnya Pengaruh R Simultan.....	57
5.10. Analisis Gap	58
BAB VI PENUTUP	
6.1. Simpulan.....	59
6.2. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	xv
HALAMAN LAMPIRAN.....	xvii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tampilan Aplikasi Losi.....	14
Gambar 1.2	Tampilan Halaman Utama Aplikasi Losi.....	14
Gambar 1.3	Tampilan Input Data Aplikasi Losi.....	15
Gambar 1.4	Konfirmasi Jenis Barang.....	15
Gambar 1.5	Tampilan Aplikasi Losi.....	18
Gambar 2.1	Logo PT Angkasa Pura II.....	19
Gambar 2.2	Struktur Organisasi.....	21
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 5.1	Uji Validitas.....	49
Gambar 5.2	<i>Reliability variabel content</i>	51
Gambar 5.3	<i>Reliability variabel Accuracy</i>	51
Gambar 5.4	<i>Reliability variabel Format</i>	51
Gambar 5.5	<i>Reliability variabel Easy of Use</i>	51
Gambar 5.6	<i>Reliability variabel Timelines</i>	51
Gambar 5.7	<i>Reliability variabel User Satisfaction</i>	52
Gambar 5.8	Anova table X1 dan Y.....	53
Gambar 5.9	Anova tabel X2 dan Y.....	53
Gambar 5.10	Anova tabel X3 dan Y.....	53
Gambar 5.11	Anova tabel X4 dan Y.....	54
Gambar 5.12	Anova table X5 dan Y.....	54
Gambar 5.13	Hasil Uji Normalitas <i>Shapiro Wilk Test</i>	55
Gambar 5.14	Hasil Uji Korelasi.....	55
Gambar 5.15	<i>Output Reggression Coefficients</i>	58
Gambar 5.16	Hasil Uji F.....	59
Gambar 5.17	Nilai korelasi.....	60
Gambar 5.18	Koefisien Jalur.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Nilai Pilihan Jawaban.....	30
Tabel 3.2	Penelitian terdahulu.....	34
Tabel 4.1	Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 4.2	Pernyataan.....	39
Tabel 5.1	Deskripsi Kuesioner Responden.....	43
Tabel 5.2	Distribusi Jawaban Responden.....	44
Tabel 5.3	skala Nilai Interpretasi.....	47
Tabel 5.4	Interpretasi Hasil Kuesioner.....	47
Tabel 5.5	Tabel tTabel dan rTabel.....	50
Tabel 5.6	Rangkuman Uji Validitas.....	51
Tabel 5.7	Nilai Koefisien <i>Reliability</i>	53
Tabel 5.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 5.9	Tabel Hasil Analisis Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>).....	63
Tabel 5.10	Tabel Pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung.....	64

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

NOVITA SARI. *Analysis of the Influence of Losi Application Quality Using Multiple Linear Regression Methods (Case study: Palembang Airport).*

User satisfaction plays an important role in an organization to measure the implementation of a system excellence. Therefore, it is necessary to measure quality using user satisfaction as an indicator for an application. The purpose of this research is to evaluate the user satisfaction of the Losi application with the method End User Computing Satisfaction. This study involved 33 respondents from the unit Aviation Security Palembang Sultan Mahmud Badaruddin II Airport branch office accessing the Losi application. Then for data analysis used multiple linear regression analysis with hypothesis testing using the F test with the result that there is a simultaneous influence between the independent variables (Content, Accuracy, Format, Easy of Use and Timeliness) jointly against User Satisfaction. with a significance value of 0.000 where if the value is < 0.05 then H_0 is rejected and H_a is accepted and the T test variable significance value Content (0,100), Accuracy (0,571), Format (0,868), Easy of Use (0.382) and Timeliness(0.089) > 0.05 where if the significance value is > 0.05 then the variable has no effect partially. So that the responses from respondents regarding the quality of the Losi application simultaneously have a significant effect on user satisfaction but not partially.

Keywords: *Analysis, User Satisfaction, EUCS, multiple linear regression.*

ABSTRAK

NOVITA SARI. Analisis Pengaruh Kualitas Aplikasi Losi Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda (Studi kasus : Bandar Udara Palembang).

Kepuasan pengguna memegang peranan penting dalam suatu organisasi untuk mengukur implementasi keunggulan suatu sistem. Oleh karena itu, perlu dilakukannya pengukuran kualitas menggunakan kepuasan pengguna sebagai indikator pada sebuah aplikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Losi dengan metode *End User Computing Satisfaction*. Penelitian ini melibatkan 33 responden dari unit *Aviation Security* kantor cabang Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang yang mengakses aplikasi Losi. Kemudian untuk analisis data digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari pengujian ini dihasilkan hipotesis menggunakan uji F dengan hasil ada pengaruh secara simultan sebesar 0,000 dimana jika nilai $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan uji T nilai signifikansi variabel *Content* (0,100), *Accuracy* (0,571), *Format* (0,868), *Easy of Use* (0,382) dan *Timeliness* (0,089) $> 0,05$ dimana jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel tidak berpengaruh secara parsial. Sehingga tanggapan dari responden mengenai kualitas aplikasi Losi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna tetapi tidak secara parsial.

Kata Kunci : Analisis , Kepuasan Pengguna, EUCS, regresi linear berganda.

BAB I

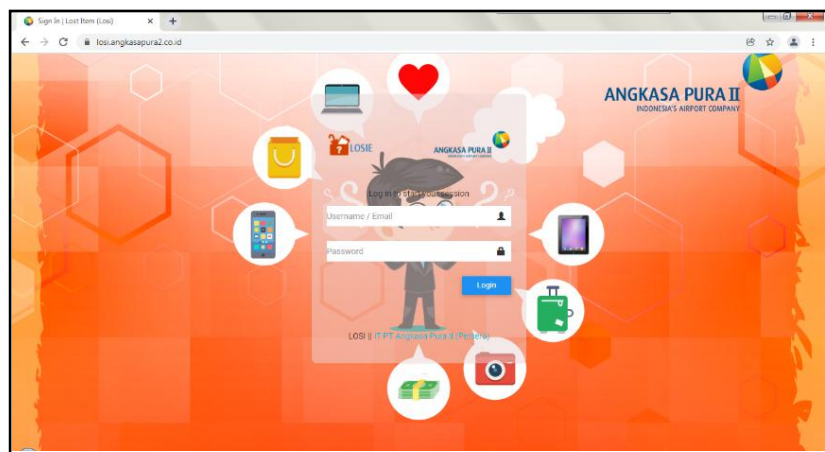
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengertian analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti, mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk dikelompokkan Kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya. Menurut Harahap dalam (Azwar, 2019) Pengertian analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil.(Septiani dkk)

Pada masa sekarang ini setiap kegiatan apapun hampir semuanya memanfaatkan teknologi informasi untuk dapat mempermudah semua pekerjaan. Kemajuan teknologi informasi sangat berpengaruh dalam kehidupan manusia, salah satu teknologi yang berkembang adalah aplikasi berbasis *website*. Aplikasi yang berbasis pada *website* dapat diakses melalui perangkat *smartphone*. Perkembangan teknologi yang sangat cepat, memberikan dampak yang signifikan bagi dunia pemerintahan maupun perusahaan.

Dengan adanya penggunaan teknologi informasi dalam segala aspek kehidupan terutama dalam perusahaan, sehingga pekerjaan semakin mudah dilaksanakan, karena dalam era digital saat ini, peran teknologi internet dirasakan makin penting, karena memberikan manfaat ganda bagi kehidupan sehari-hari. Melalui internet, segala informasi dengan mudah kita dapatkan, salah satunya di PT Angkasa Pura II yang memanfaatkan internet dalam mengakses situs *website* aplikasi losi. Adapun tampilan Losi bisa dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi Losi

Aplikasi Losi yaitu sistem informasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan publik berupa kemudahan dalam mencari barang-barang yang tercecer atau ditemukan di area Bandar Udara, sebuah pelayanan prima merupakan tujuan setiap perusahaan, PT Angkasa Pura II saat ini memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk dapat membantu mewujudkan pelayanan prima. Pada penelitian terdahulu telah dilakukan pengukuran kualitas aplikasi losi menggunakan ISO 25010 dengan nilai interpretasi pada pengujian validitas dinyatakan valid, sementara pada variabel *reability* skor berada diposisi terendah karena masih terjadi *error*.

Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik juga memberikan kemudahan dalam peningkatan pelayanan sehingga perlu dilakukannya penelitian terhadap aplikasai yang ada guna mengetahui kualitas sebuah aplikasi maka perlu dilakukan analisa mengenai pemanfaatan dan penggunaan dari sisi pengguna terhadap aplikasi Losi PT Angkasapura II, kemudian untuk mengetahui kriteria-kriteria yang diinginkan pengguna merupakan alasan penelitian ini dilakukan. Kepuasan pengguna menjadikan salah

satu faktor keberhasilan bagi setiap pengembangan informasi dalam suatu perusahaan, kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan persepsi pihak penyedia layanan, tetapi berdasarkan persepsi masyarakat umum.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *regresi linear* berganda dengan model *EUCS* dengan judul skripsi “**Analisis Pengaruh Kualitas Aplikasi Losi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda**”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini akan dibahas bagaimana cara untuk :

1. Bagaimana mengukur dan menganalisa kualitas aplikasi losi berdasarkan model kualitas kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *End User Computing Satisfaction*
2. Faktor – factor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi losi yang dapat menjadi evaluasi dan pengembangan pada aplikasi.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian yaitu

1. Menguji 5 variabel *EUCS* yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Losi dan mendapatkan status kepuasan pengguna, serta variabel apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Losi.

2. Memberikan referensi dari hasil penelitian yang direkomendasikan kepada PT. Angkasa Pura II melalui *Assistant Manager of Airport Service* untuk menjadi refrensi terhadap perbaikan aplikasi tersebut.

1.3.1. Manfaat Bagi Penulis

1. Menambah wawasan serta menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama penelitian mengenai kepuasan terhadap aplikasi.
2. Membantu mahasiswa dalam mengembangkan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki serta menambah pengalaman dalam menganalisa kepuasan pengguna terhadap aplkasi.

1.3.2. Manfaat Bagi Akademik

1. Mengetahui sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan.
2. Sebagai bahan pertimbangan untuk mengevaluasi peningkatan kualitas Pendidikan di akademik khususnya bagi program sistem informasi.

1.3.3. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat dijadikan refrensi bagi pihak pengembang dan pengelola aplikasi untuk perbaikan dan dijadikan sebagai tolak ukur mengenai aplikasi yang digunakan saat ini.

1.4. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih jelas isi laporan skripsi ini, maka penulis membuat sistematika penulisan. Laporan ini terdiri dari kelompok materi yang dibagi menjadi beberapa sub bab yang sistematika penulisannya 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 wewenang.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori pendukung yang dapat memperkuat asumsi dalam penulisan laporan yang diambil dari beberapa kutipan buku *online* 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 instrument.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dilaporkan hasil – hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasan terhadap hasil yang telah dicapai dan

uji coba teknologi. Hasil dan pembahasan disesuaikan dengan teknik pengembangan sistem yang digunakan.

BAB VI PENUTUP

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

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Profil Perusahaan

2.1.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 2.1 Logo PT Angkasa Pura II

PT. Angkasa Pura II merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait Bandar udara di wilayah Indonesia Barat. Keberadaan Angkasa Pura II berawal dari perusahaan umum dengan nama perum pelabuhan udara Jakarta Cengkareng melalui peraturan pemerintah Nomor 20 tahun 1984, kemudian pada 19 mei 1986 melalui peraturan pemerintah Nomor 26 tahun 1986 berubah menjadi perum Angkasa Pura II. Selanjutnya pada 17 Maret 1992 melalui peraturan pemerintah No 14 tahun 1992 berubah menjadi perusahaan perseroan (Persero). Seiring perjalanan perusahaan, pada 18 November 2008 sesuai dengan Akta Notaris Nomor 38 resmi berubah menjadi PT Angkasa Pura II (Persero).

2.1.2. Visi dan Misi

2.1.2.1. Visi

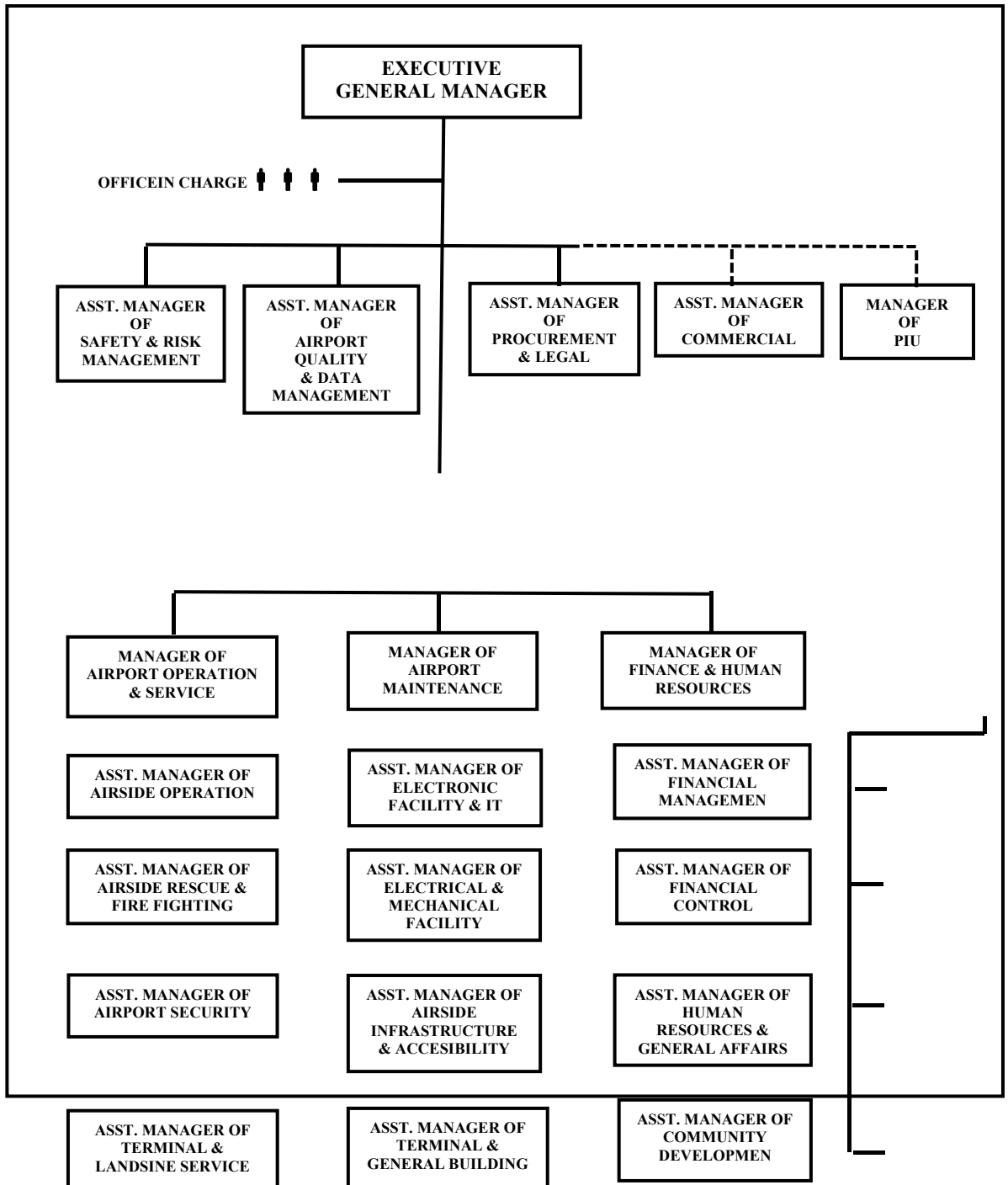
The Best Smart Connected Airport in the Region memiliki makna bahwa bandara-bandara yang dikelola Angkasa Pura II menjadi bandarayang terhubung ke

banyak rute atau tujuan baik di dalam maupun di luar negeri, sesuai dengan status masing-masing bandara (bandara domestik/internasional). *Connecting time* dan *connecting process* baik untuk penumpang maupun barang harus bisa berjalan dengan mudah dan tanpa sekat. Bandara-bandara AP II juga sepenuhnya menjadi bandara yang pintar (*smart*) dengan memanfaatkan teknologi modern. *Region* yang dimaksud dalam visi adalah Asia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa visi Angkasa Pura II adalah menjadi bandara dengan konektivitas tinggi ke banyak kota atau Negara dan mempergunakan teknologi modern yang terintegrasi dalam operasional bandara dan peningkatan pelayanan penumpang.

2.1.2.2 Misi

1. Memastikan keselamatan dan keamanan sebagai prioritas utama
2. Menyediakan infrastruktur dan layanan kelas dunia untuk mendukung perkembangan ekonomi Indonesia melalui konektivitas antar daerah maupun negara.
3. Memberikan pengalaman perjalanan yang terpercaya, konsisten, dan menyenangkan kepada seluruh pelanggan dengan teknologi modern
4. Mengembangkan kemitraan untuk melengkapi kemampuan dan memperluas penawaran perusahaan
5. Menjadi BUMN pilihan dan memaksimalkan potensi dari setiap karyawan perusahaan
6. Menjunjung tinggi tanggung jawab sosial perusahaan

2.1.3. Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

2.1.4. Tugas Wewenang

Dalam menjalankan operasional perusahaan, setiap perusahaan termasuk PT. Angkasa Pura II wajib memiliki struktur organisasi yang memadai sesuai kebutuhan perusahaan.

1. *Executive General Manager* bertanggung jawab menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan di bandar udara untuk menunjang strategi bisnis dan kegiatan operasional Kantor Cabang serta menerjemahkan kebijakan strategis perusahaan menjadi arahan taktis dan operasional terhadap seluruh kegiatan dan program kerja untuk memudahkan implementasi kegiatan dan program kerja yang sesuai dengan kebutuhan lapangan.
2. *Officer in Charge* bertanggung jawab mengawasi kegiatan pelayanan public bagi pengguna jasa berkaitan dengan kebersihan, ketertiban lalu lintas dan kegiatan lainnya di sisi udara, pelayanan informasi dan moda transportasi, penanganan keluhan pelanggan, ketersediaan *trolley*, kenyamanan terminal (suhu ruangan, kebersihan, keamanan, ketertiban, toilet dan fasilitas lainnya) dan perbaikan toilet serta fasilitas penunjang lainnya untuk memastikan operasional *bandara* berjalan lancar dan sesuai standar yang ditetapkan.
3. *Manager of Airport Operation & Service* bertanggung jawab mengelola dan mengevaluasi kegiatan operasional meliputi namun

tidak terbatas pada pengaturan dan penempatan parkir pesawat udara, alokasi *check in counter*, *baggage conveyor belt*, ruang tunggu, ketertiban dan keteraturan pergerakan di sisi udara pada bandar udara yang menjadi tanggung jawabnya. Mengelola dan mengevaluasi seluruh kegiatan keamanan dan keselamatan bandara/penerbangan serta pelayanan pelanggan meliputi namun tidak terbatas pada pengamanan bandar udara, dan PKP-PK serta pelayanan di terminal maupun non terminal untuk memastikan seluruh kegiatan operasional & pelayanan berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan dan/atau regulasi yang berlaku.

4. *Assistant Manager of Airside Operation* bertanggung jawab mengelola, mengawasi dan menganalisa kegiatan penentuan dan alokasi terhadap penempatan parkir pesawat udara untuk memastikan tersedianya penempatan/parkir pesawat udara.
5. *Assistant Manager of Airport Rescue & Fire Fighting* bertanggung jawab mengelola, mengawasi dan menganalisa terkait pembuatan *Airport Emergency Plan (AEP)* sesuai dengan kebutuhan operasional untuk memastikan tersedianya dokumen AEP yang sesuai dengan kebutuhan ketentuan yang berlaku.
6. *Assistant Manager of Airport Security* bertanggung jawab mengelola, mengawasi dan menganalisa terkait pembuatan *Airport Emergency Plan (AEP)* dan *Airport Security Program (ASP)* sesuai dengan kebutuhan operasional untuk memastikan tersedianya dokumen AEP

dan ASP yang sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku.

7. *Assistant Manager of Terminal & Landside Service* bertanggung jawab mengelola, mengawasi dan menganalisa kegiatan pengecekan kesiapan fasilitas (termasuk fasilitas digital), pelayanan pemberian informasi bandar udara dan informasi penerbangan serta penanganan keluhan pengguna jasa di area terminal guna memastikan kesiapan Fasilitas dan pelayanan pengguna jasa yang optimal dalam mendukung kegiatan operasional bandar udara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8. *Manager of Airport Maintenance* mengelola dan mengevaluasi kegiatan pemeliharaan, perbaikan/tindak lanjut permasalahan, dan laporan kondisi operasional fungsi fasilitas elektronika & TI meliputi namun tidak terbatas pada fasilitas X-Ray, HHMD, WTMD, *Explosive Detector*, CCTV, PABX, PAS, *master clock*, *fire alarm*, *wifi*, fasilitas *smart airport/digital airport*, jaringan data, internet, IGCS, *Airport TV*, IBMS/BAS untuk menunjang kegiatan operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9. *Assistant Manager of Elektronik Facility & IT* bertanggung jawab mengelola, mengawasi dan menganalisa kegiatan *preventive* dan *corrective maintenance* fasilitas elektronika dan IT meliputi namun tidak terbatas pada PAS, IBMS/BAS *airport TV*, media reklame digital, *fire alarm system*, PABX, *telepon*, fasilitas *smart airport/digital airport*, CCTV, *master clock*, X-Ray, HHMD, WTMD, *explosive*

detector, body scanner, dan access control system untuk memastikan kesiapan dan kehandalan fasilitas dalam mendukung kegiatan operasional bandar udara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

10. *Assistant Manager of Electrical & Mechanical Facility* bertanggung jawab mengawasi dan melaporkan kondisi fasilitas listrik dan mekanikal yang menjadi tanggung jawabnya sebagai dasar penyusunan laporan *maintenance* serta pertimbangan pengambilan keputusan dalam permasalahan teknis.
11. *Assistant Manager of Airside Infrastructure & Accesibility* tanggung jawabnya mengawasi dan melaporkan kondisi infrastruktur sisi udara dan aksesibilitas yang menjadi tanggung jawabnya sebagai dasar penyusunan laporan *maintenance* serta pertimbangan pengambilan keputusan dalam permasalahan teknis.
12. *Assistant Manager of Terminal & General Building* tanggung jawabnya mengawasi dan melaporkan kondisi infrastruktur terminal dan bangunan umum yang menjadi tanggung jawabnya sebagai dasar penyusunan laporan *maintenance* serta pertimbangan pengambilan keputusan dalam permasalahan teknis.
13. *Manager of Finance & Human Resources* tanggung jawabnya mengelola dan mengevaluasi kegiatan fungsi keuangan meliputi namun tidak terbatas pada *akuntansi*, anggaran eksploitasi dan investasi serta manajemen pajak agar berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
14. *Assistant Manager of Financial Management* bertanggung jawab

mengelola dan mengawasi kegiatan penerimaan dan pengeluaran uang dalam rangka penyusunan laporan manajemen dan untuk memastikan kesesuaian jumlah penerimaan dan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

15. *Assistant Manager of Financial Control* bertanggung jawab mengelola dan mengawasi usulan rencana kerja anggaran (eksploitasi dan investasi) seluruh fungsi, *komplikasi* hasil pembahasan anggaran, konseling anggaran, dan monitoring penggunaan anggaran untuk memastikan anggaran yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan di bandar udara

16. *Assistant Manager of Human Resources & General Affairs* bertanggung jawab mengelola dan mengawasi kegiatan manajemen karir dan manajemen kinerja secara berkala untuk memastikan keseluruhan prosesnya berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

17. *Assistant Manager of Community Development* tanggung jawabnya mengelola dan *mengawasi* terkait kegiatan perencanaan, distribusi dan evaluasi PKBL dan CSR agar dapat terkendali sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

18. *Assistant Manager of Safety & Risk Management* tanggung jawabnya mengelola kegiatan fungsi manajemen keselamatan dan risiko terkait pelaksanaan safety promotion, pengorganisasian kegiatan safety briefing tentang *kewaspadaan* terhadap factor keselamatan bagi para petugas lapangan, serta memastikan sistem keselamatan sesuai dengan

ketentuan yang berlaku.

19. *Assistant Manager of Airport Quality & Data Management* tanggung jawabnya *mengelola* kegiatan pengendalian kualitas bandar udara meliputi namun tidak terbatas pada pengendalian kualitas fungsi operation, service, dan *maintenance* untuk menunjang kegiatan operasional bandar udara agar berjalan lancar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
20. *Assistant Manager of Procurement & Legal* tanggung jawabnya mengelola dan menganalisa pelaksanaan penyusunan program penyediaan barang dan/atau jasa rutin dan non-rutin untuk fungsi operasi, pelayanan, bisnis dan penunjang untuk memastikan pelaksanaan penyediaan barang dan/atau jasa sesuai dengan perencanaan yang ditetapkan dan ketentuan yang berlaku.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Teori Pendukung

3.1.1 Software

“Perangkat lunak (*software*) adalah program komputer yang terasosiasi dengan dokumentasi perangkat lunak seperti dokumentasi kebutuhan, model desain dan cara penggunaan (User manual)” (Sukanto, 2018)

“Perangkat lunak adalah intruksi – intruksi yang ditunjukkan kepada computer agar dapat melaksanakan tugas sesuai kehendak pemakai”. (Kadir, 2017)

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perangkat lunak (*software*) adalah suatu perintah-perintah yang diarahkan kepada computer sehingga dapat menjalankan tugas dengan benar sesuai keinginan user.

3.1.2. Kepuasan Pengguna

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu perangkat lunak sangat penting dilakukan agar bisa menjamin tingkat kepuasan para pengguna perangkat lunak (*software*) tersebut sehingga dapat diketahui dimana kekuatan dan kelemahan dari perangkat lunak tersebut berdasarkan pendapat individu penggunaan yang berbeda.

Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Losi PT. Angkasa Pura II dengan menerapkan metode

EUCS menggunakan kriteria seperti *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

3.1.3. End User Computing Satisfaction (EUCS)

Definisi EUCS dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Setyoningrum, 2020)

Sedangkan menurut (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021) disebutkan bahwa EUCS merupakan metode untuk mengukur kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sistem informasi. Disebutkan bahwa model ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1998 dan merupakan model evaluasi yang lebih menekankan kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi yang dinilai berdasarkan variabel *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *easy of use* (kemudahan dalam penggunaan) dan *timeliness* (ketepatan waktu).

3.1.4. Populasi

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dari pengguna aplikasi Losi di PT. Angkasa Pura II, harus diketahui populasinya terlebih dahulu. Pada penelitian ini populasi yang dipilih untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna adalah petugas keamanan (*aviation security*) yang menggunakan aplikasi Losi di PT. Angkasa Pura II Palembang yang berjumlah 33 orang.

3.1.5. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2016) sampling jenuh adalah teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, dimana semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel.

3.1.6. Skala Likert

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial. Terdapat dua bentuk pertanyaan dalam skala likert, yaitu bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala positif, dan bentuk pertanyaan negative untuk mengukur skala negative. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2 dan 1, sedangkan bentuk pernyataan negative diberi skor 1,2,3,4 dan 5. (Pranatawijaya et al., 2019). Bentuk jawaban dari skala *Likert* berupa sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Pernyataan Positif	Skor	Pernyataan Negatif	Skor
Sangat Puas	4	Sangat Puas	1
Puas	3	Puas	2
Tidak Puas	2	Tidak Puas	3
Sangat Tidak Puas	1	Sangat Tidak Puas	4

Tabel 3.1 Nilai Pilihan Jawaban

3.1.7. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner yang kita gunakan. Dalam menentukan validitas, penulis menggunakan SPSS 25 dengan melihat hasil output pada kolom Corrected Item Total Correlation. Pada penelitian ini, penulis menggunakan taraf signifikansi 5% (0,005), dan menggunakan rumus *degree of freedom* (df) atau derajat kebebasan untuk menghitung rtabel, berikut ini adalah rumus degree of freedom (df):

$$Df = n - k$$

Dengan keterangan diatas “n” adalah jumlah sampel/observasi pembentuk regresi, dan “k” merupakan jumlah variabel (Nugroho, 2020). Dengan jumlah

sampel 33 orang dan variabel yang digunakan ada 5 variabel, kemudian masukkan kedalam rumus *degree of freedom* (df):

$$\begin{array}{l} \text{Df} = n - k \\ = 33 - 6 = 27 \end{array}$$

3.1.8. Uji Reliabilitas

Menurut Mardiana(2020) uji reliabilitas merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu data. Pernyataan penelitian dikatakan reliabel dengan teknik *Cronbrach Alpha*, apabila koefisien reliabilitas pada tingkat signifikansi 5% > 0,60, maka pernyataan dianggap reliabel dan sebaliknya jika nilai lebih kecil maka pernyataan penelitian ini tidak reliabel.

3.1.9. Hipotesis

Pengujian hipotesis statistic dalam perumusan hipotesis statistik, antara hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) selalu berpasangan, bila salah satu ditolak, maka yang lain pasti diterima sehingga dapat dibuat keputusan yang tegas, yaitu kalau H_0 ditolak pasti H_a diterima. Hipotesis statistik dirumuskan dengan simbol-simbol statistik.

3.1.10. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear *Ordinary Least Square* (OLS) terdapat masalah-

masalah asumsi klasik. Jadi regresi OLS itu mengasumsikan terdapatnya hubungan linear antara kedua variabel.(Mardiatmoko, 2020)

Uji asumsi klasik untuk memastikan persamaan regresi yang difungsikan tepat dan *valid*. Sebelum melakukan Analisa regresi berganda dan pengujian hipotesis, maka harus melakukan beberapa uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan sudah terbebas dari penyimpangan asumsi dan memenuhi ketentuan untuk mendapatkan linear yang baik. Asumsi klasik pada regresi linear berganda adalah uji normalitas, uji linearitas, dan Analisa korelasi.

3.1.11. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam suatu model regresi dan variabel-variabel yang digunakan baik variabel dependen maupun independent berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik yaitu jika residualnya berdistribusi normal (Indriani, n.d.)

3.1.12. Uji Linearitas

Menurut Sugiyono dan Susanto (2015:323) uji linearitas dapat dipakai untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel bebas memiliki hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas dapat dilakukan melalui *test of linearity*. Kriteria yang berlaku adalah jika nilai signifikansi pada *linearity* $\leq 0,05$, maka dapat diartikan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear.

3.1.13. Analisa Korelasi

Analisa 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.

3.1.14. Regresi Linear Berganda

Regresi Linear Berganda merupakan sebuah analisis yang menjelaskan hubungan antara variabel dependen dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu variabel independent (Hartati dkk., 2020).

Dalam regresi linear berganda seluruh variabel bebas dimasukkan kedalam perhitungan regresi serentak. Dengan demikian diperoleh persamaan regresi guna memprediksi variabel terikat dengan memasukkan secara serentak serangkaian variabel bebas. Dalam persamaan regresi dihasilkan konstanta dan koefisien regresi bagi masing-masing variabel bebas.

Regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis hubungan kausal beberapa variabel bebas (X) terhadap satu variabel tergantung (Y). Model yang digunakan untuk analisis *regresi linear* berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_n X_n + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

α = Konstanta

β = Koefisien regresi variabel bebas

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = KualitasProduk

E = Error

3.1.15. Uji Simultan (f)

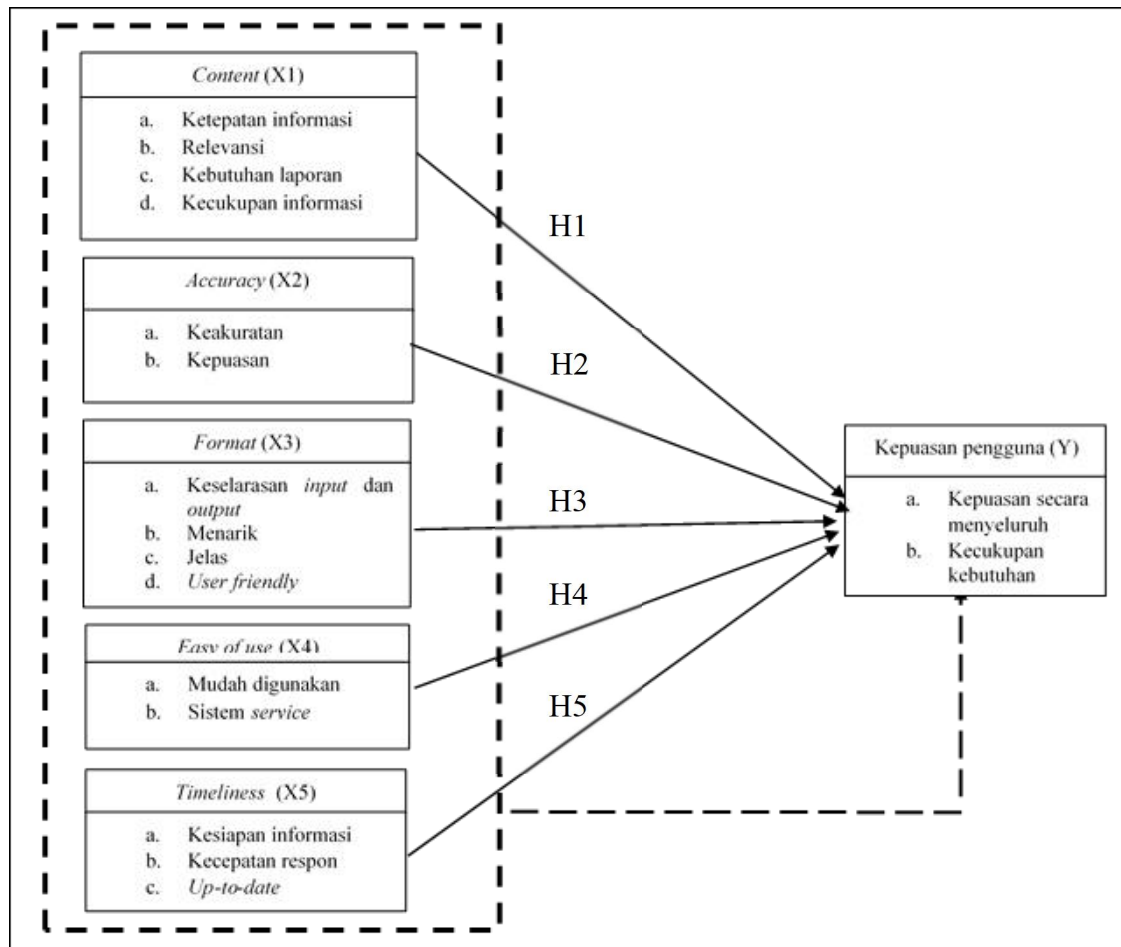
Uji simultan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

Ho : Variabel Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease of Use (X4) dan Timeliness (X5) tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel User Satisfaction (Y).

Ha : Variabel Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease of Use (X4) dan Timeliness (X5) tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y.

3.1.16. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada maka disusun hipotesis seperti gambar berikut



Gambar 5.1 Kerangka Penelitian (EUCS)

Ket :

————— : Parsial

- - - - - : Simultan

Berikut adalah hipotesis penelitian berdasarkan model EUCS yang memiliki 5 hipotesis yaitu :

1. H1 = Variabel *Content* (X1) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi Losi.
2. H2 = Variabel *Accuracy* (X2) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi Losi
3. H3 = Variabel *Format* (X3) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi Losi
4. H4 = Variabel *Easy of Use* (X4) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi Losi
5. H5 = Variabel *Timeliness* (X5) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi Losi

3.2. Hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan referensi dalam penelitian ini maka penulis mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu, berikut hasil penelitian terdahulu:

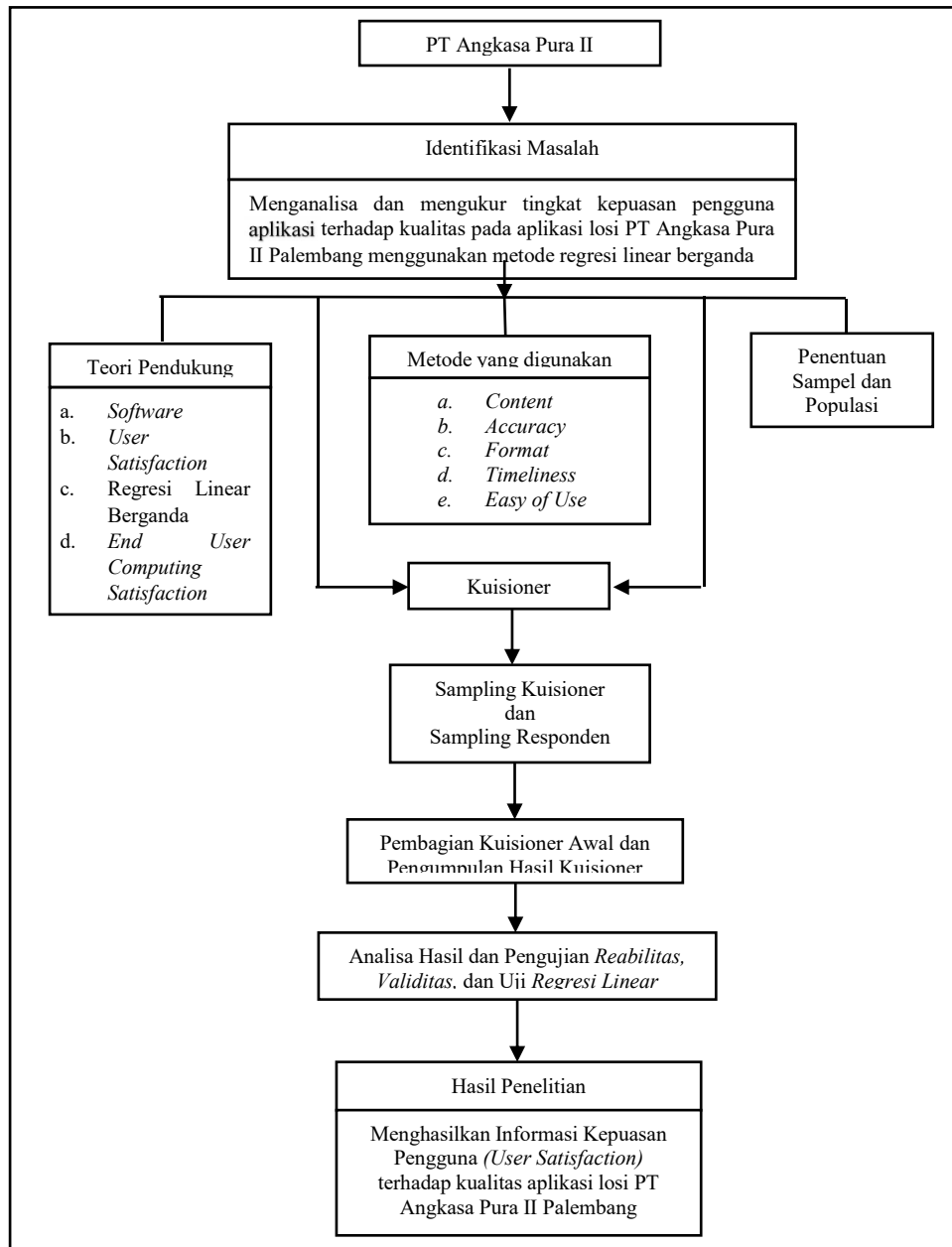
Tabel 3.2 Penelitian terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil
1	Saputra & Kurniadi (2019)	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode	Menunjukkan bahwa variabel <i>Content</i> , <i>Accuracy</i> , <i>Format</i> , <i>Easy of Use</i> , <i>Timelinnes</i> secara bersama-sama berpengaruh signifikan sebesar 73,3%

No	Nama	Judul	Hasil
		EUCS	terhadap kepuasan pengguna sistem informasi <i>e-campus</i> IAIN Bukittinggi. Berarti, secara statistic terdapat hubungan yang positif antara variabel bebas secara bersamaan dengan kepuasan pengguna.
2	Anwar & Azisan 2019	Analisis Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Pencatatan dan Penagihan Biaya Rekening Air Pelanggan PDAM Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Menunjukkan bahwa variabel <i>Content</i> tingkat kepuasan terhadap respondennya sebesar 81,75% pada kategori baik sekali, <i>Accuracy</i> tingkat kepuasan terhadap respondennya sebesar 80,69% kategori baik sekali, variabel <i>Format</i> tingkat kepuasan terhadap respondennya sebesar 81,11% kategori baik sekali, variabel <i>Easy of Use</i> tingkat kepuasan terhadap respondennya sebesar 83,88% kategori sangat baik sekali, variabel <i>Timeliness</i> tingkat kepuasannya terhadap respondennya sebesar 82,44% masuk dalam kategori baik sekali, dan variabel <i>User Satisfaction</i> tingkat kepuasan terhadap respondennya 81,77% sudah melebihi kategori baik sekali.
3	Darwi & Efrizon 2019	Analisis Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS	Variabel <i>conten</i> , <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>easy of use</i> dan <i>timeliness</i> secara bersama-sama berkontribusi yang signifikan sebesar 45% terhadap kepuasan penggunas sistem informasi <i>e-learning</i> di elektronika FT UNP

3.3. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran yang dibahas sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

4.1.1. Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II kantor cabang PT. Angkasa Pura II Palembang.

4.1.2. Waktu Penelitian

Peneliti menyusun kegiatan dalam bentuk jadwal kurang lebih lima bulan mulai Maret 2023 sampai dengan bulan Juli 2023. Berikut tabel jadwal penelitian.

Tabel 4. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 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	Pengumpulan Data																				
3	Kuisisioner																				
4	Analisis Data																				
5	Hasil																				
6	Kesimpulan Dan Saran																				

4.2. Jenis Data

4.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

4.3.1. Observasi

Pengamatan langsung atau observasi merupakan Teknik pengumpulan data dengan langsung melihat kejadian yang dilakukan oleh user. Salah satu keuntungan dari pengamatan langsung atau observasi ini adalah bahwa sistem analisis dapat lebih mengenal lingkungan fisik (Syam, 2018).

Observasi yang dilakukan penulis dengan mengunjungi PT Angkasa Pura II cabang Palembang yang terletak di Jalan Bandara Sultan Mahmud Badaruddib II. Penulis juga menanyakan apakah aplikasi losi mempunyai masalah-masalah yang ada pada aplikasi.

4.3.2. Wawancara

Menurut Fadhallah (2021) wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka dimana salah satu pihak lainnya berperan sebagai *interviewer* dengan tujuan tertentu, misalnya untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data. *Interviewer* menanyakan sejumlah pertanyaan kepada orang yang bersangkutan untuk mendapatkan jawaban.

Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Ade Candra Peking selaku *Assistan Manager of service* PT Angkasa Pura II Palembang, wawancara dilakukan untuk mengetahui sejarah PT Angkasa Pura II, dan informasi mengenai aplikasi losi PT Angkasa Pura II.

4.3.3. Kuesioner

Kuesioner menurut (Sujarweni, 2020:94) merupakan suatu instrument pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan

atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab. Untuk memperoleh informasi atau data dalam sebuah penelitian perlu dilakukan pengumpulan data. Data yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian ini harus benar-benar dapat dipercaya dan akurat. Data yang diperoleh melalui metode kuesioner yaitu alat pengumpul data yang memuat sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh subjek penelitian. Peneliti menggunakan skala likert untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi losi PT Angkasa Pura II Palembang dengan menentukan skor pada setiap pertanyaan atau pernyataan. Dengan skala pengukuran dengan tipe ini, maka variabel yang dijabarkan diukur.

Tabel 4.2 Pernyataan

Variabel	Kode	Indikator	Pernyataan
Variabel Independen			
<i>Content (isi)</i>	C1	Ketepatan Informasi	Aplikasi Losi menyediakan informasi yang tepat sesuai dengan yang saya butuhkan.
	C2	Relevansi	Konten/isi pada aplikasi Losi memberikan informasi sesuai dengan yang saya butuhkan.
	C3	Kebutuhan Laporan	Konten/isi pada aplikasi Losi benar-benar menyediakan laporan sesuai

Variabel	Kode	Indikator	Pernyataan
			dengan kebutuhan.
	C4	Kecukupan Informasi	Konten/isi pada aplikasi Losi menyediakan informasi yang cukup.
<i>Accuracy</i> (Akurasi)	A1	Keakuratan	Aplikasi Losi cukup akurat.
	A2	Kepuasan	Keakuratan aplikasi Losi memuaskan.
<i>Format</i> (tampilan)	F1	Keselarasanan <i>input</i> dan <i>output</i>	<i>Output</i> yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diperintahkan pada saat <i>input</i> .
	F2	Menarik	Desain tampilan pada aplikasi Losi menarik.
	F3	Jelas	Desain informasi pada aplikasi Losi jelas.
<i>Easy of Use</i> (kemudahan)	E1	<i>User Friendly</i>	Aplikasi Losi <i>user friendly</i> .
	E2	Mudah digunakan	Aplikasi Losi mudah digunakan.

Variabel	Kode	Indikator	Pernyataan
	E3	Sistem <i>service</i>	Pada saat terjadi kesalahan <i>input</i> data permasalahan dapat diatasi secara langsung.
<i>Timeliness</i> (ketepatan waktu)	T1	Kesiapan informasi	Saya mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu.
	T2	Kecepatan respon	Aplikasi Losi sangat cepat responnya.
	T3	Up-to-date	Aplikasi Losi menyediakan informasi yang <i>up-to-date</i> atau terkini.
Variabel Dependen			
Kepuasan pengguna	Y1	Kepuasan secara menyeluruh	Saya puas dengan kinerja aplikasi Losi
	Y2	Kecukupan kebutuhan	Aplikasi Losi memenuhi kebutuhan pekerjaan saya.

4.3.4. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain tentang subjek (Anggito dan Setiawan, 2018). Dengan metode ini penelitian mendapatkan dokumentasi saat melakukan penelitian.

4.3.5. Studi Pustaka

Menurut satrianawati (2018 : 40) studi Pustaka dilakukan untuk melihat dan memahami materi pembelajaran yang akan dilakukan, sekaligus mensinkronkan antara studi lapangan, materi yang mesti diberikan, hasil belajar yang dicapai, dan media yang tepat untuk digunakan.

Berdasarkan studi Pustaka yang dilakukan, penulis mempelajari tentang metode pengukuran kepuasan pengguna ISO 25010, uji asumsi klasik untuk menguji variabel dalam metode regresi linear berganda sebagai metode menganalisis kualitas aplikasi. Penulis melakukan studi Pustaka dengan cara membaca buku, jurnal, dan situs internet yang berhubungan dengan penulisan laporan penelitian ini.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil

5.1.1. Responden

Berdasarkan jumlah sampel yang telah ditentukan maka jumlah keseluruhan kuesioner yang disebarakan dalam penelitian ini sebanyak 33 responden pengguna aplikasi Losi. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Berikut adalah jumlah data kuesioner yang disebarakan dan Kembali dapat dilihat pada tabel.

Tabel 5.1 Deskripsi Kuesioner Responden

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebarakan	33
Kuesioner yang Kembali	33
Kuesioner yang gugur atau tidak valid	0
Kuesioner yang dapat digunakan atau valid	33

(Sumber : Diolah Sendiri)

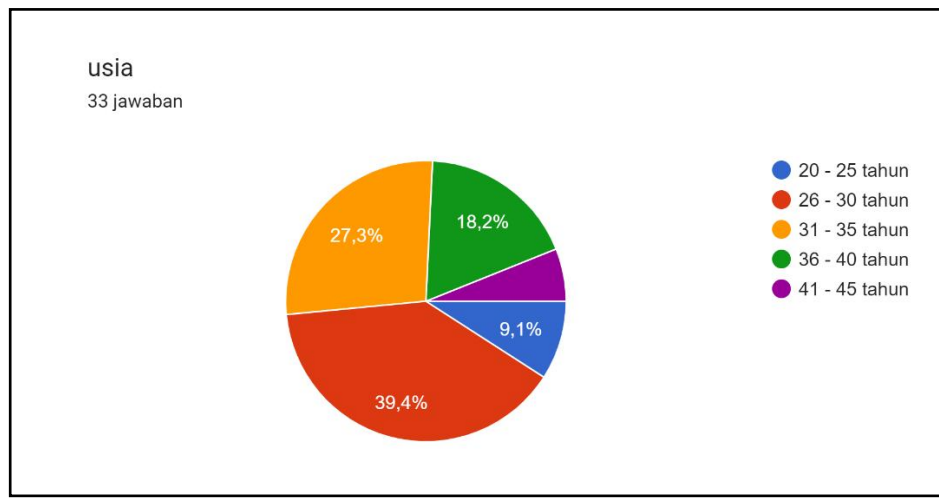
Dari table 5.1 deskripsi kuesioner responden dapat dilihat dari jumlah kuesioner yang disebarakan dan Kembali berjumlah sama yaitu 33, maka dalam penelitian ini kuesioner yang dapat diolah sebanyak 33 kuesioner.

5.1.2 Deskripsi Responden

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan analisis deskriptif guna mengetahui karakteristik dari responden. Responden yang dilibatkan pada

penelitian ini adalah *Aviation Security* sebagai pengguna aplikasi Losi di PT. Angkasa Pura II Palembang.

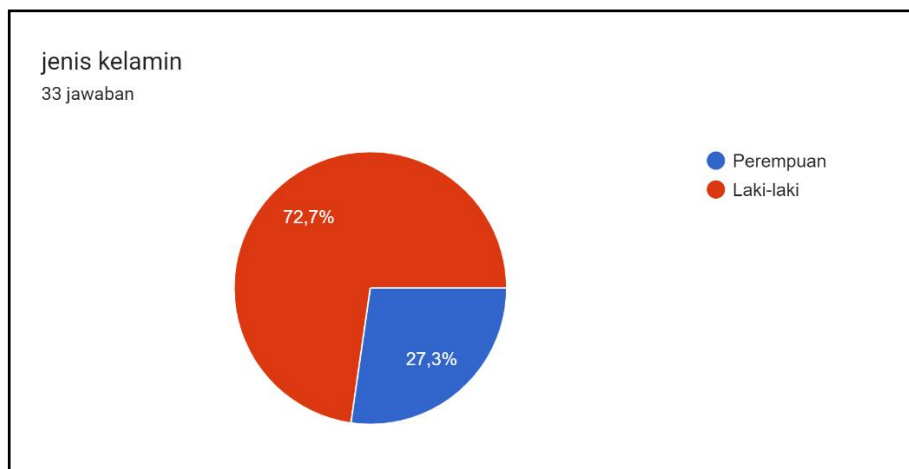
Berikut ini merupakan gambaran distribusi karakteristik berdasarkan usia yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Rentan Usia

Berdasarkan gambar terdapat usia 41 – 45 tahun sebanyak (6%), 20 – 25 tahun sebanyak (9,1%), 36 – 40 tahun sebanyak (18,2%), 31 – 35 tahun sebanyak (27,3%) dan 26 – 30 tahun sebanyak (39,4%). Hal ini mengidentifikasikan bahwa Sebagian besar responden dari penelitian ini berusia 26 – 30 tahun.

gambaran distribusi karakteristik berdasarkan usia yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 5.2 Terdapat jenis kelamin perempuan sebanyak 27,3% dan laki-laki sebanyak 72,7%. Hal ini mengidentifikasi bahwa Sebagian besar responden dari penelitian ini berjenis kelamin laki-laki.

5.2. 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 table 5.2 :

Tabel 5. 2 Distribusi Jawaban Responden

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Variabel Independen					
1. Content					
1.1	Aplikasi Losi menyediakan informasi yang tepat sesuai dengan yang saya butuhkan.	0	1	17	15
		0%	3%	51.5%	45.5%
1.2	Konten/isi pada aplikasi Losi memberikan informasi sesuai dengan yang saya butuhkan.	0	0	17	16
		0%	0%	51.5%	48.5%
1.3	Konten/isi pada aplikasi Losi benar-benar menyediakan laporan sesuai dengan kebutuhan.	0	0	18	15
		0%	0%	54.5%	45.5%
1.4	Konten/isi pada aplikasi Losi menyediakan informasi yang cukup.	0	0	15	17
		3%	0%	45.5%	51.5%
2. Accuracy					
2.1	Aplikasi Losi cukup akurat.	0	2	14	17
		0%	6.1%	42.4%	51.5%
2.2	Keakuratan aplikasi Losi memuaskan.	0	2	15	16
		0%	6.1%	45.5%	48.5%
3. Format					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
3.1	<i>Output</i> yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diperintahkan pada saat <i>input</i> .	0	1	14	18
		0%	3%	42.4%	54.5%
3.2	Desain tampilan pada aplikasi Losi menarik.	1	0	18	14
		3%	0%	54.5%	42.4%
3.3	Desain informasi pada aplikasi Losi jelas.	1	0	17	15
		3%	0%	51.5%	45.5%
4. Easy of Use					
4.1	Aplikasi Losi <i>user friendly</i> .	0	1	19	13
		0%	3%	57.6%	39.4%
4.2	Aplikasi Losi mudah digunakan.	0	1	17	15
		0%	3%	51.5%	45.5%
4.3	Pada saat terjadi kesalahan <i>input</i> data permasalahan dapat diatasi secara langsung.	0	1	17	15
		0%	3%	51.5%	45.5%
5. Timeliness					
5.1	Saya mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu.	0	1	17	15
		0%	3%	51.5%	45.5%
5.2	Aplikasi Losi sangat cepat	0	1	15	17

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	responnya.	0%	3%	45.5%	51.5%
5.3	Aplikasi Losi menyediakan informasi yang <i>up-to-date</i> atau terkini.	0	2	15	16
		0%	6.1%	45.5%	48.5%
Variabel Dependen					
<i>User Satisfaction</i>					
Y1	Saya puas dengan kinerja aplikasi Losi	0	2	17	14
		0%	6.1%	51.5%	42.4%
Y2	Aplikasi Losi memenuhi kebutuhan pekerjaan saya.	0	1	18	14
		0%	3%	54.5%	42.4%
1. Apa kelebihan dari aplikasi Losi ?					
2. Apa kekurangan dari aplikasi Losi ?					

(Sumber : Diolah Sendiri)

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden diketahui bahwa pada variabel *Content* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat pada indikator pernyataan “Konten/isi pada aplikasi Losi benar-benar menyediakan laporan sesuai dengan kebutuhan.” Dengan jumlah 18 orang (54.5%). Pada variabel *Accuracy* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan sangat setuju terdapat pada indikator pernyataan “Aplikasi losi cukup akurat” dengan jumlah 17 orang (51.5%). Pada variabel *Format* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan

sangat setuju terdapat pada indikator “*Output* yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diperintahkan pada saat *input* dan Desain tampilan pada aplikasi Losi menarik” dengan jumlah 18 orang (54.5%). Pada variabel *Easy of Use* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat pada indikator “Aplikasi Losi *user friendly*” dengan jumlah 19 orang (57.6%). Pada variabel *Timeliness* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju dan sangat setuju terdapat pada indikator pernyataan “Saya mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu dan Aplikasi Losi sangat cepat responnya” dengan jumlah 17 orang (51.5%). Pada variabel kepuasan pengguna untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat pada indikator pernyataan “Aplikasi Losi memenuhi kebutuhan pekerjaan saya” dengan jumlah 18 orang (54.5%).

5.3. Interpretasi Hasil Pengukuran Kualitas

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

Interprestasi hasil menggunakan skala likert dapat dilihat pada tabel 5.8. sebagai berikut.

Tabel 5.3 skala Nilai Interpretasi

Interpretasi	Keterangan
0% - 20%	Sangat Lemah
21% - 40%	Lemah
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Kuat
81% - 100%	Sangat Kuat

Tabel 5.4 Interpretasi Hasil Kuesioner

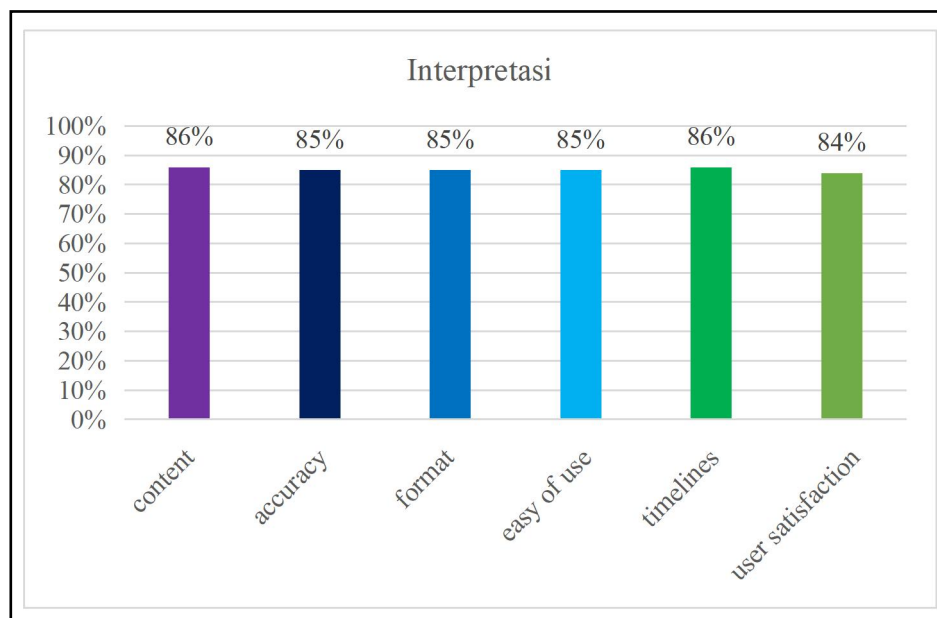
No	Variabel dan Pernyataan	Nilai	Interpretasi
Variabel Independen			
<i>1. Content</i>			
1.1	Aplikasi Losi menyediakan informasi yang tepat sesuai dengan yang saya butuhkan.	85.61%	Sangat Kuat
1.2	Konten/isi pada aplikasi Losi memberikan informasi sesuai dengan yang saya butuhkan.	87.12%	Sangat Kuat
1.3	Konten/isi pada aplikasi Losi benar-benar menyediakan laporan sesuai dengan kebutuhan.	86.36%	Sangat Kuat
1.4	Konten/isi pada aplikasi Losi menyediakan informasi yang cukup.	86.36%	Sangat Kuat

No	Variabel dan Pernyataan	Nilai	Interpretasi
2. Accuracy			
2.1	Aplikasi Losi cukup akurat.	86.36%	Sangat Kuat
2.2	Keakuratan aplikasi Losi memuaskan.	85.61%	Sangat Kuat
3. Format			
3.1	<i>Output</i> yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diperintahkan pada saat <i>input</i> .	87.88%	Sangat Kuat
3.2	Desain tampilan pada aplikasi Losi menarik.	84.09%	Sangat Kuat
3.3	Desain informasi pada aplikasi Losi jelas.	84.85%	Sangat Kuat
4. Easy of Use			
4.1	Aplikasi Losi <i>user friendly</i> .	84.09%	Sangat Kuat
4.2	Aplikasi Losi mudah digunakan.	85.61%	Sangat Kuat
4.3	Pada saat terjadi kesalahan <i>input</i> data permasalahan dapat diatasi secara langsung.	85.61%	Sangat Kuat
5. Timeliness			
5.1	Saya mendapatkan informasi yang	85.61%	Sangat Kuat

No	Variabel dan Pernyataan	Nilai	Interpretasi
	dibutuhkan secara tepat waktu.		
5.2	Aplikasi Losi sangat cepat responnya.	87.12%	Sangat Kuat
5.3	Aplikasi Losi menyediakan informasi yang <i>up-to-date</i> atau terkini.	85.61%	Sangat Kuat
Variabel Dependen			
<i>User Satisfaction</i>			
Y1	Saya puas dengan kinerja aplikasi Losi	84.09%	Sangat Kuat
Y2	Aplikasi Losi memenuhi kebutuhan pekerjaan saya.	84.85%	Sangat Kuat

Dari hasil tabel 5.4. maka hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai yang tertinggi berjumlah sebesar 87.88% yang terdapat pada variabel *Format* dengan pernyataan “*Output* yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diperintahkan pada saat *input*.” dan diketahui juga nilai terendah sebesar 84.09% yang terdapat pada variabel *Easy of Use* dengan pernyataan “Aplikasi Losi *user friendly*”.

Berikut tampilan gambar diagram interpretasi hasil kuesioner.



Gambar 5.4 Interpretasi data

5.4. Pembahasan

5.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

5.4.1.1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu *item* pernyataan. Pengujian instrumen dimaksudkan untuk menguji validitas kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat diketahui sampai sejauh manakuesioner dapat menjadi alat pengukur yang valid dalam mengukur suatu gejala yang ada. (Andini, dkk., 2018:3).

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 instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) $\leq r$ tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Tabel perhitungan nilai df yang dapat dilihat sebagai berikut :

$$df = n - k$$

$Df = Degree\ of\ Freedom$

$N =$ Jumlah Responden

$K =$ Jumlah Variabel

$$Df = 33 - 6 = 27$$

Tabel 5.5 Tabel tTabel dan rTabel

df	t_0.05	r_0.05
27	2,052	0,34

(Sumber : Penulis)

Jadi dalam mencari nilai r tabel pada taraf signifikansi = 5 % (0.05), maka diisi pada rumus tersebut $1 - 0.05 = 0.95$ untuk mencari r tabel menggunakan SPSS terlebih dahulu harus mencari t tabel dengan rumus $IDF.T(0.95,df)$ sehingga didapat t tabel = 2.052 setelah itu dapat ditemukan hasil untuk r tabel menggunakan rumus $T_tabel/\sqrt{df+T_tabel^2}$ sehingga didapat r tabel = 0,34.

Jika r hitung di atas 0,34 maka alat ukur bisa dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung di bawah 0,33 berarti alat ukur dinyatakan tidak valid.

Rangkuman uji validitas dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut.

Tabel 5.6 Rangkuman Uji Validitas

Variabel	Kode Indikator	R Hitung	R Tabel	Hasil	Status
<i>Content</i>	C1	0.894	0.34	r hitung > r tabel	Valid
	C2	0.871	0.34	r hitung > r tabel	Valid
	C3	0.877	0.34	r hitung > r tabel	Valid
	C4	0.892	0.34	r hitung > r tabel	Valid
<i>Accuracy</i>	A1	0.863	0.34	r hitung > r tabel	Valid
	A2	0.896	0.34	r hitung > r tabel	Valid
<i>Format</i>	F1	0.851	0.34	r hitung > r tabel	Valid
	F2	0.868	0.34	r hitung > r tabel	Valid
	F3	0.870	0.34	r hitung > r tabel	Valid
<i>Easy of Use</i>	E1	0.826	0.34	r hitung > r tabel	Valid
	E2	0.816	0.34	r hitung > r tabel	Valid
	E3	0.773	0.34	r hitung > r tabel	Valid
<i>Timeliness</i>	T1	0.880	0.34	r hitung > r tabel	Valid
	T2	0.881	0.34	r hitung > r tabel	Valid
	T3	0.870	0.34	r hitung > r tabel	Valid
Kepuasan Pengguna	Y1	0.912	0.34	r hitung > r tabel	Valid
	Y2	0.885	0.34	r hitung > r tabel	Valid

(Sumber : Diolah Sendiri)

Berdasarkan tabel 5.6 maka dapat dilihat bahwa pernyataan diatas dinyatakan valid dari jumlah pernyataan yang terdiri dari 17 pernyataan. Hal ini dikarenakan nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

5.4.1.2. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur tingkat keandalan dari alat ukur (indikator variabel) pada sebuah instrumen data (kuesioner). Apabila alat ukur yang digunakan secara konsisten mampu menghasilkan jawaban yang sama saat digunakan dalam penelitian yang berulang, maka alat ukur tersebut dapat dianggap reliabel atau dapat dipercaya (Rusli, 2017). Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alfa* dengan nilai $> 0,60$ dinyatakan sebagai nilai reliabilitas yang tinggi (Notoadmodjo, 2012). Apabila nilai *cronbach Alpha* yang dihasilkan $> 0,60$ maka alat ukur yang digunakan dianggap reliabel atau dapat dipercaya akan tetapi jika salah satu item pertanyaan menunjukkan tidak valid maka pernyataan item tersebut harus diganti kemudian dilakukan pengujian ulang, dengan tingkat reliabilitasnya sebagai berikut.

Tabel 5. 7 Nilai Koefisien *Reliability*

Interval Koefisien Penelitian	Keterangan
0.0 – 0.20	sangat rendah
0.20 – 0.40	rendah
0.40 – 0.60	sedang
0.60 – 0.80	tinggi
0.80 – 1.00	sangat tinggi

(Sumber : Suharsimi Arikunto, 2013)

Berikut ini adalah tabel hasil dari pengujian reliabilitas yang telah dilakukan, dapat dilihat pada tabel 5.8

Tabel 5. 8 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha		Keterangan
	Standar	Hasil	
<i>Content (X1)</i>	0.60	0.969	Reliabilitas sangat tinggi
<i>Accuracy (X2)</i>	0.60	0.978	Reliabilitas sangat tinggi
<i>Format (X3)</i>	0.60	0.969	Reliabilitas sangat tinggi
<i>Easy of Use (X4)</i>	0.60	0.975	Reliabilitas sangat tinggi
<i>Timeliness (X5)</i>	0.60	0.969	Reliabilitas sangat tinggi
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0.60	0.974	Reliabilitas sangat tinggi

(Sumber : Diolah Sendiri)

Dari tabel 5.8 bisa dilihat bahwa

1. Nilai *Cronbach's Alpha Content (X1)* adalah $0.931 > 0,60$.
2. Nilai *Cronbach's Alpha Accuracy (X2)* adalah $0.980 > 0,60$.
3. Nilai *Cronbach's Alpha Format (X3)* $0.888 > 0,60$.
4. Nilai *Cronbach's Alpha Easy of Use (X4)* adalah $0.858 > 0,60$.
5. Nilai *Cronbach's Alpha Timeliness (X5)* adalah $0.903 > 0,60$.
6. Nilai *Cronbach's Alpha User Satisfaction (Y)* adalah $0.926 > 0,60$.

Nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel tidak ada dibawah standar 0.60. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner tersebut reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 .

5.5. Uji Asumsi Klasik

5.5.1. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dimiliki sesuai dengan garis linear atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak). Dasar pengambilan keputusan pada uji linearitas adalah jika nilai *Sig* atau signifikansi pada *Deviation from Linearity* $> 0,05$ maka hubungan antarvariabel adalah linear, dan jika nilai *Sig* atau signifikansi pada *Deviation from Linearity* $< 0,05$ maka hubungan antar variabel tidak linear (Santoso, 2016 : 8)

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh hasil pengujian linearitas data untuk pernyataan pada variabel *Content* (X1) dengan *User Satisfaction* (Y), *Accuracy* (X2) dengan *User Satisfaction* (Y), *Format* (X3) dengan *User Satisfaction* (Y), *Easy of Use* (X4) dengan *User Satisfaction* (Y) dan *Timeliness* (X5) dengan *User Satisfaction* (Y). Hasil Uji linearitas dapat dilihat pada gambar-gambar berikut:

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X1	Between Groups	(Combined)	35.346	5	7.069	40.488	.000
		Linearity	32.824	1	32.824	187.994	.000
		Deviation from Linearity	2.522	4	.631	3.611	.018
	Within Groups		4.714	27	.175		
	Total		40.061	32			

Gambar 5.5 Anova tabel X1 dan Y

Berdasarkan hasil di atas, untuk mengetahui apakah data tersebut memenuhi uji linearitas, dilihat dari tabel *Devation from Linearity* diperoleh nilai

Signifikansi sebesar 0,018 yang berarti nilai Signifikansi $0,018 < 0,05$ maka dapat dinyatakan tidak linear, dengan kesimpulan bahwa tidak terdapat hubungan yang linear signifikan antara variabel *Content* terhadap *User Satisfaction*.

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	28.096	3	9.365	22.701	.000
		Linearity	27.321	1	27.321	66.224	.000
		Deviation from Linearity	.775	2	.387	.939	.403
	Within Groups		11.964	29	.413		
	Total		40.061	32			

Gambar 5.9 Anova tabel X2 dan Y

Berdasarkan hasil di atas, untuk mengetahui apakah data tersebut memenuhi uji linearitas, dilihat dari tabel *Devation from Linearity* diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,403 yang berarti nilai Signifikansi $0,403 > 0,05$ maka dapat dinyatakan linear dengan kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear signifikan antara variabel *Accuracy* terhadap *User Satisfaction*.

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between Groups	(Combined)	35.144	5	7.029	38.599	.000
		Linearity	30.561	1	30.561	167.828	.000
		Deviation from Linearity	4.583	4	1.146	6.291	.001
	Within Groups		4.917	27	.182		
	Total		40.061	32			

Gambar 5.7 Anova tabel X3 dan Y

Berdasarkan hasil di atas, untuk mengetahui apakah data tersebut memenuhi uji linearitas, dilihat dari tabel *Devation from Linearity* diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,001 yang berarti nilai Signifikansi $0,001 < 0,05$ maka dapat

dinyatakan tidak linear dengan kesimpulan bahwa tidak terdapat hubungan yang linear signifikan antara variabel *Format* terhadap *User Satisfaction*.

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X4	Between Groups	(Combined)	27.568	5	5.514	11.917	.000
		Linearity	26.225	1	26.225	56.681	.000
		Deviation from Linearity	1.343	4	.336	.726	.582
	Within Groups		12.492	27	.463		
	Total		40.061	32			

Gambar 5.10 Anova tabel X4 dan Y

Berdasarkan hasil di atas, untuk mengetahui apakah data tersebut memenuhi uji linearitas, dilihat dari tabel *Devation from Linearity* diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,001 yang berarti nilai Signifikansi $0,001 < 0,05$ maka dapat dinyatakan tidak linear dengan kesimpulan bahwa tidak terdapat hubungan yang linear signifikan antara variabel *Easy of Use* terhadap *User Satisfaction*.

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X5	Between Groups	(Combined)	36.346	5	7.269	52.842	.000
		Linearity	34.104	1	34.104	247.909	.000
		Deviation from Linearity	2.242	4	.561	4.075	.010
	Within Groups		3.714	27	.138		
	Total		40.061	32			

Gambar 5.11 Anova tabel X5 dan Y

Berdasarkan hasil di atas, untuk mengetahui apakah data tersebut memenuhi uji linearitas, dilihat dari tabel *Devation from Linearity* diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,001 yang berarti nilai Signifikansi $0,001 < 0,05$ maka dapat dinyatakan tidak linear dengan kesimpulan bahwa tidak terdapat hubungan yang linear signifikan antara variabel *Timeliness* terhadap *User Satisfaction*.

5.5.2. 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.

Data yang berdistribusi normal dapat dilihat dari hasil uji *Shapiro Wilk* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi atau *Sig* > 0,05. Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil uji Normalitas dapat dilihat pada gambar 5.13.

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X1	.267	33	.000	.782	33	.000
X2	.306	33	.000	.753	33	.000
X3	.227	33	.000	.807	33	.000
X4	.249	33	.000	.846	33	.000
X5	.283	33	.000	.775	33	.000
Y	.296	33	.000	.781	33	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 5.12 Hasil Uji Normalitas *Shapiro Wilk Test*

Berdasarkan hasil pengujian uji *Shapiro Wilk* maka diperoleh nilai :

1. Variabel *Content* dengan variabel *User Satisfaction* memperoleh nilai sig. $0.0000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Variabel Accuracy dengan variabel User Satisfaction memperoleh nilai sig. 0.0000 < 0.05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima.
3. Variabel Format dengan variabel User Satisfaction memperoleh nilai sig. 0.0000 < 0.05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima.
4. Variabel Easy of Use dengan variabel User Satisfaction memperoleh nilai sig. 0.0000 < 0.05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima.
5. Variabel *Timelines* dengan variabel *User Satisfaction* memperoleh nilai sig. 0.0000 < 0.05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

5.6. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mencari tahu apakah variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness* berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction*, yang berarti terdapat 5 variabel X dan 1 variabel Y, sehingga penulis menggunakan regresi linier berganda, karena dengan menggunakan regresi linier berganda maka penulis dapat menganalisis dengan menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda, maka model dalam penelitian

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

ini dapat dituliskan sebagai berikut.

$$Y = -0.01 + 0.306 X_1 + 0.087 X_2 + -0.028 X_3 + -0.146 X_4 + 0.359 X_5$$

Keterangan :

Y = kepuasan pengguna (variabel terikat)

a = konstanta regresi

b = koefisien regresi pada masing-masing

variabel bebas = X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5

X_1 (*Content*)

X_2 (*Accuracy*)

X_3 (*Format*)

X_4 (*Easy of Use*)

X_5 (*Timeliness*)

Mengacu pada model persamaan diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Koefisien konstanta (a) sebesar -0,01, artinya bernilai negatif terhadap variabel independent (bebas) adalah 0 pada penelitian. Jika pengaruh variabel *Content* (X_1), *Accuracy* (X_2), *Format* (X_3), *Easy of Use* (X_4), dan *Timelines* (X_5) adalah konstan = 0, maka nilai konstanta *User Satisfaction* bernilai 0
2. Nilai koefisien regresi variabel *Content* (X_1) sebesar 0,306 bernilai positif mempunyai arti bahwa jika nilai *Content* semakin baik, maka *User Satisfaction* akan meningkat.
3. Nilai koefisien regresi *Accuracy* (X_2) sebesar 0.087 bernilai positif mempunyai arti bahwa jika nilai *Accuracy* semakin baik, maka *User Satisfaction* akan meningkat.
4. Nilai koefisien regresi *Format* (X_3) sebesar -0,028 bernilai negatif

mempunyai arti, pengaruh *Format* terhadap *User Satisfaction* adalah berlawanan, jika skor *Format* meningkat, maka *User Satisfaction* akan menurun, begitupun sebaliknya apabila *Format* mengalami penurunan maka *User Satisfaction* akan meningkat.

5. Nilai koefisien regresi *Easy of Use* (X_4) sebesar -0,146 bernilai negatif mempunyai arti, pengaruh *Easy of Use* terhadap *User Satisfaction* adalah berlawanan, jika skor *Easy of Use* meningkat, maka *User Satisfaction* akan menurun, begitupun sebaliknya apabila *Easy of Use* mengalami penurunan maka *User Satisfaction* akan meningkat.
6. Nilai koefisien regresi *Timelines* (X_5) sebesar 0.359 bernilai positif mempunyai arti bahwa jika nilai *Timelines* semakin baik, maka *User Satisfaction* akan meningkat.

5.7. Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independent terhadap variabel dependen. $H_0 : \beta_i = 0$

1. H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya nilai t-hitung $>$ t-tabel atau t-hitung $<$ t-tabel maka hasilnya signifikan.
2. H_0 diterima dan H_1 ditolak artinya nilai t-hitung $<$ t-tabel atau t-hitung $>$ t-tabel maka hasilnya tidak signifikan.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.010	.578		-.018	.986
	X1	.306	.180	.562	1.701	.100
	X2	.087	.151	.094	.573	.571
	X3	-.028	.167	-.043	-.168	.868
	X4	-.146	.164	-.192	-.889	.382
	X5	.359	.203	.512	1.766	.089

a. Dependent Variable: Y

Gambar 5.13 Output Reggression Coefficients

Berdasarkan gambar 5.15 hasil Uji T diketahui :

1. Uji-t antara *Content* (X1) dengan *User Satisfaction* (Y) menunjukkan t-hitung = 1,701. Sedangkan t-tabel ($\alpha = 0,05$: db residual = 27) adalah sebesar 2,052. Karena t-hitung < t-tabel yaitu $1,701 < 2,052$ atau nilai signifikansi t (0,100) < $\alpha = 0,05$ maka pengaruh *Content* terhadap *User Satisfaction* adalah tidak signifikan. Hal ini berarti H_0 diterima sehingga kesimpulannya adalah *Content* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.
2. Uji-t antara *Accuracy* (X2) dengan *User Satisfaction* (Y) menunjukkan t-hitung = 0,573. Sedangkan t-tabel ($\alpha = 0,05$: db residual = 27) adalah sebesar 2,052. Karena t-hitung < t-tabel yaitu $0,573 < 2,052$ atau nilai signifikansi t (0,571) < $\alpha = 0,05$ maka pengaruh *Accuracy* terhadap *User Satisfaction* adalah tidak signifikan. Hal ini berarti H_0 diterima sehingga kesimpulannya adalah *Accuracy*

tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.

3. Uji-t antara Format (X3) dengan User Satisfaction (Y) menunjukkan t-hitung = -0.168 Sedangkan t-tabel ($\alpha = 0,05$: db residual = 27) adalah sebesar 2,052. Karena t-hitung < t-tabel yaitu $-0.168 < 2,052$ atau nilai signifikansi t (0,868) < $\alpha = 0,05$ maka pengaruh *Format* terhadap *User Satisfaction* adalah tidak signifikan. Hal ini berarti H_0 diterima sehingga kesimpulannya adalah *Format* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.
4. Uji-t antara *Easy of Use* (X4) dengan *User Satisfaction* (Y) menunjukkan t-hitung = -0,889 Sedangkan t-tabel ($\alpha = 0,05$: db residual = 27) adalah sebesar 2,052. Karena t-hitung < t-tabel yaitu $-0,889 < 2,052$ atau nilai signifikansi t (0,382) < $\alpha = 0,05$ maka pengaruh *Content* terhadap *User Satisfaction* adalah tidak signifikan. Hal ini berarti H_0 diterima sehingga kesimpulannya adalah *Easy of Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.
5. Uji-t antara *Timelines* (X5) dengan *User Satisfaction* (Y) menunjukkan t-hitung = 1,766. Sedangkan t-tabel ($\alpha = 0,05$: db residual = 27) adalah sebesar 2,052. Karena t-hitung < t-tabel yaitu $1,766 < 2,052$ atau nilai signifikansi t (0,089) < $\alpha = 0,05$ maka pengaruh *Timelines* terhadap *User Satisfaction* adalah tidak signifikan. Hal ini berarti H_0 diterima sehingga kesimpulannya adalah *Timelines* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Dari hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial.

5.8. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

1. H_0 : Variabel *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Easy of Use* (X4) dan *Timelines* (X5) tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).
2. H_a : Variabel *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Easy of Use* (X4) dan *Timelines* (X5) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.728	5	6.946	35.168	.000 ^b
	Residual	5.332	27	.197		
	Total	40.061	32			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X5, X4, X2, X3, X1

Gambar 5.15 Hasil Uji F

Berdasarkan gambar 5.16 hasil uji F Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000, dimana nilai sig. $0.000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Easy of Use* (X4) dan *Timelines* (X5) secara bersama-sama (simultan) terhadap *user satisfaction*.

5.9. Besarnya Pengaruh R Simultan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.931 ^a	.867	.842	.444

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X2, X3, X1
b. Dependent Variable: Y

Gambar 5. 16 Nilai korelasi

Gambar diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0.931 dan dijelaskan besarnya prosentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi (R²) sebesar 0.867 , yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas *User Satisfaction* (Y) terhadap variabel terikat adalah sebesar 86.7%, sedangkan sisanya yakni 13.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.10. Analisis Gap

Untuk melakukan analisis Gap ini, peneliti mengukur tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Metode ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara persepsi variabel kepuasan dengan harapan pengguna aplikasi Losi.

Tabel 5.9 Analisi Gap

Variabel	Dimensi Harapan	Dimensi Kenyataan
<i>Content</i>	3,455	3,985
<i>Accuracy</i>	3,439	3,949
<i>Format</i>	3,424	3,970
<i>Easy of Use</i>	3,404	3,444

<i>Timelines</i>	3,379	3,374
Total rata rata	20,545	22,121

BAB VI

PENUTUP

6.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap aplikasi Losi PT. Angkasa Pura II Palembang dengan metode *End Using Computing Satisfaction*, jadi bisa ditarik kesimpulan. Berdasarkan uji regresi linear berganda nilai koefisien konstanta bernilai negatif -0,01 artinya kelima variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Easy of Use* dan *Timelines* konstan atau perubahannya sama dengan nol. Pada uji parsial (Uji T) pada semua variabel tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Sementara pada uji simultan (Uji F) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000, dimana nilai sig. $0.000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Easy of Use* (X4) dan *Timelines* (X5) secara bersama-sama (simultan) terhadap *user satisfaction*. Sementara besarnya pengaruh secara simultan, nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0.931 dan dijelaskan besarnya prosentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.867, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas *User Satisfaction* (Y) terhadap variabel terikat adalah sebesar 86.7%, sedangkan sisanya yakni 13.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode yang berbeda agar bisa dibandingkan dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, atau dapat menggunakan metode yang sama namun dengan jumlah populasi yang lebih banyak, sehingga bisa lebih mewakili populasi.

Adapun saran yang dapat diberikan untuk perusahaan adalah perusahaan dapat mengoptimalkan dan meningkatkan aplikasi Losi untuk dapat memberikan pelayanan yang mengutamakan kepuasan pengguna dan mempertahankan kepercayaan pengguna untuk dapat terus mempertahankan pemanfaatan aplikasi Losi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S., & Utamajaya, J. N. 2023. *klik: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. Media Online, 3(4), 347–354.
- Hartati, E., Indriyani, R., & Trianingsih, I. 2020. *Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda*. MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer, 20(1), 47–58.
- Indriani, P. (n.d.). 2016. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-learning (Marlindawati & Poppy Indriani) Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Dengan Penerapan Model End Using Computing Satisfaction (EuCs) (Studi Kasus: Universitas Bina Darma dan STMIK MDP)*.
- Mardiatmoko, G.-. 2020. *Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda*. Barekeng: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan, 14(3), 333–342.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. 2019. *Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online*. Jurnal Sains Dan Informatika, 5(2), 128–137.
- Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. 2021. *Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus : Universitas Amikom Purwokerto)*. (Vol. 3, Issue 1).
- Ronaldo Sae, M., Udayana, I. B. N., & Maharani, B. D. 2022. *Pengaruh Kualitas Informasi, Nilai Yang Dirasakan Pelanggan, dan Kualitas Pengalaman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Shopeefood*. Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 5(6), 2369–2382.

- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (n.d.). 2020. *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)*.
- Setyoningrum, N. R. 2020. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. In *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)* (Vol. 4, Issue 1).
- Syam, E. 2018. *Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Data Mahasiswa Dan Dosen Terintegasi*. *Journal Research and Development*, 2(2), 45.