

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

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS APLIKASI SUNFISH SAAS
MENGUNAKAN METODE REGRESI
LINEAR BERGANDA**



Diajukan Oleh :

NICO DEMUS PASCALIES WIJAYA

021190067

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

PALEMBANG

2023

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

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS APLIKASI SUNFISH SAAS
MENGUNAKAN METODE REGRESI
LINEAR BERGANDA**



Diajukan Oleh :

NICO DEMUS PASCALIES WIJAYA

021190067

**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 : NICO DEMUS PASCALIES WIJAYA
NOMOR POKOK : 021190067
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : ANALISIS KUALITAS APLIKASI SUNFISH
SAAS MENGGUNAKAN METODE
REGRESI LINEAR
BERGANDA

Tanggal : 25 Agustus 2023

Mengetahui,

Pembimbing

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 : NICO DEMUS PASCALIES WIJAYA
NOMOR POKOK : 021190067
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : ANALISIS KUALITAS APLIKASI SUNFISH
SAAS MENGGUNAKAN METODE
REGRESI LINEAR
BERGANDA

Tanggal : 25 Agustus 2023

Tanggal : 25 Agustus 2023

Penguji 1

Penguji 2

Eka Hartati, S.Kom., M.Kom.

Andika Widyanto, S.Kom., M.Kom.

NIDN : 0226119002

NIDN : 0221129301

Menyetujui,

Rektor

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

NIP : 09.PCT.13

MOTTO : *Menjadi versi terbaik dari hari ke hari*

&

“Quotes won’t work unless you do”

Kata – kata motivasi tanpa perbuatan adalah omong kosong

Ku Persembahkan Kepada :

- 1. Kedua orang tuaku tersayang serta kakak & adik yang selalu support agar sanggup menyelesaikan perkuliahan.*
- 2. Teman-temanku yang membantu baik secara dukungan ataupun masukan mengenai pengerjaan laporan ini.*
- 3. Serta pembimbing yang saya hormati, kepada Ibu Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom. yang telah membimbing dan memberikan masukan serta pengarahan hingga saya dapat menyelesaikan laporan Skripsi ini.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan petunjuknya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Aplikasi Sunfish SaaS Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda**”.

Laporan Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan perkuliahan dan memperoleh gelar sarjana. Penulis dengan sadar menyadari bahwa penulis mendapatkan banyak bantuan dalam penyusunan laporan ini, baik yang diberikan baik secara tertulis maupun secara lisan oleh pihak terkait. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan banyak terima kasih penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Kepada kedua orang tua Penulis yang tercinta, kepada keluarga tersayang, teman dan sahabat yang terkasih serta kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan.
2. Rektor Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech Bapak Benedictus Effendi, S.T., MT.,
3. Wakil Rektor 1 Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech Ibu Adelin, S.T., M.Kom.,
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Program Sarjana Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech Ibu Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.Kom.,
5. Dosen Pembimbing Skripsi Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.
6. Kepala Admin PT Dipo Star Finance, Bapak Mahesa Jenar selaku yang mengizinkan melakukan penelitian di PT. Dipo Star Finance.
7. Bapak Didi Oktavian, selaku pembimbing lapangan & pengawas Penelitian Skripsi di PT. Dipo Star Finance.
8. Ibu Eka Hartati, S.Kom., M.Kom. selaku Penguji 1 dalam Laporan Skripsi yang telah memberikan waktu dan saran untuk perbaikan laporan.
9. Bapak Andika Widyanto, S.Kom., M.Kom. selaku Penguji 2 dalam laporan

Skripsi yang telah memberikan waktu dan saran untuk perbaikan laporan.

Oleh karena itu penulis harap kepada pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang dapat membangun laporan ini untuk menjadi lebih baik kedepannya. Semoga laporan Skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Akhir kata, atas perhatian penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, 18 Agustus 2023

Penulis.

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
ABSTRAK.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1.. Latar Belakang.....	1
1.2.. Rumusan Masalah.....	4
1.3.. Ruang Lingkup.....	4
1.4.. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.5.1. Observasi.....	7
1.5.2. Wawancara.....	7
1.5.3. Kuesioner.....	8
1.5.4. Dokumentasi.....	8
1.5.5. Studi Pustaka.....	9
1.6. Sistematis Penulisan.....	9

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	12
2.1.1 Sejarah PT. Dipo <i>Star Finance</i>	12
2.1.2. Visi, Filosofi & Prinsip PT. Dipo <i>Star Finance</i>	13

2.2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	15
2.3. Uraian Tugas dan Wewenang.....	16
2.4 Uraian Kegiatan.....	26

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Tinjauan Pustaka.....	27
3.1.1. Pengertian Software.....	27
3.2. Pengukuran.....	27
3.2.1. Kepuasan Pengguna.....	27
3.2.2. <i>End User Computing Satisfaction</i>	28
3.2.3. Populasi.....	29
3.2.4. Teknik Sampling.....	30
3.2.5. Skala Likert.....	30
3.2.6. Uji Validitas.....	31
3.2.7. Uji Reliabilitas.....	32
3.2.8. Uji Asumsi Klasik.....	32
3.2.9. Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.3. Penelitian Terdahulu.....	34
3.4. Kerangka Pemikiran.....	40
3.5. Alur Penelitian.....	42

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
4.1.1 Lokasi.....	45
4.1.2. Waktu Penelitian.....	45
4.2. Jenis Data.....	46
4.2.1. Jenis Data.....	46
4.2.2 Data Primer.....	47
4.2.3. Data Sekunder.....	47
4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	48
4.3.1. Observasi.....	48
4.3.2. Wawancara.....	49
4.3.3. Kuesiner.....	49

4.3.4. Pengambilan Sampel.....	53
4.3.5. Dokumentasi.....	53
4.3.6. Studi Pustaka.....	54
4.4. Alat Dan Pengembangan Sistem.....	54
4.4.1. Model Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) EUCS.....	54
4.4.2. Variabel Penelitian.....	55
4.4.3. Skala Pengukuran.....	56
4.5. Teknik Pengujian.....	58
4.5.1. Uji Validitas.....	58
4.5.2. Uji Reliabilitas.....	58
4.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	58
4.5.4. Regresi Linear Berganda.....	60
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil.....	63
5.1.1. Hasil Responden.....	63
5.1.2. Rekapitulasi Hasil Distribusi Kuesioner.....	69
5.2. Pembahasan.....	78
5.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	78
5.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	84
5.2.3. Analisa Korelasi.....	89
5.2.4. Uji Regresi Linear Berganda.....	91
BAB VI PENUTUP	
6.1. Kesimpulan.....	100
6.3. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	xv
HALAMAN LAMPIRAN.....	ix

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tampilan Awal Aplikasi Sunfish SaaS pada PT. Dipo <i>Star Finance</i> Palembang.....	2
Gambar 2.1. Logo PT. Dipo <i>Star Finance</i>	15
Gambar 2.2. Struktur Organisasi PT. Dipo Star Finance.....	16
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3.2. Alur Penelitian.....	42
Gambar 5.1. Distribusi Responden.....	63
Gambar 5.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 5.3. Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	66
Gambar 5.4. Distribusi Responden Berdasarkan Divisi.....	67
Gambar 5.5. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	68
Gambar 5.6. Grafik Hasil Interpretasi Skor.....	78
Gambar 5.7. Hasil Uji Validitas.....	81
Gambar 5.8. Gambar Anova Tabel X1 dan Y.....	85
Gambar 5.9. Gambar Anova Tabel X2 dan Y.....	85
Gambar 5.10. Gambar Anova Tabel X3 dan Y.....	86
Gambar 5.11. Gambar Anova Tabel X4 dan Y.....	87
Gambar 5.12. Gambar Anova Tabel X5 dan Y.....	87
Gambar 5.13. Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	89
Gambar 5.14. Hasil <i>Output</i> Uji Korelasi.....	90
Gambar 5.15. Hasil <i>Output</i> Uji Regresi Model <i>Coefficients</i>	92
Gambar 5.16. Hasil <i>Output</i> Uji Regresi Model <i>Summary</i>	94
Gambar 5.17. Hasil Uji T.....	96
Gambar 5.18. Hasil <i>Output</i> Tabel ANOVA.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Nilai Pilihan Jawaban.....	31
Tabel 3.2. Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 4.1.. Waktu Penelitian.....	45
Tabel 4.2. Tabel Kuesioner Menggunakan EUCS.....	51
Tabel 4.3. Variabel Penelitian <i>User Satisfaction</i>	55
Tabel 4.4. Skor Skala Likert.....	57
Tabel 5.1. Deskripsi Kuesioner Responden.....	63
Tabel 5.2. Distribusi Jawaban Responden.....	69
Tabel 5.3. Kriteria Interpretasi Skor Para Ahli.....	74
Tabel 5.4. Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner.....	74
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas.....	79
Tabel 5.6. Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas.....	82
Tabel 5.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

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

ABSTRACT

NICO DEMUS PASCALIES WIJAYA. *Analysis of Sunfish SaaS Application Quality Using Multiple Linear Regression Methods.*

Sunfish SaaS is a Human Resource application that has features for correcting employee absences such as permission for employees to be absent due to illness, requesting employee leave, or for submitting overtime requests that have been synchronized in the database. Analysis of user satisfaction (user satisfaction) on the Sunfish SaaS application needs to be carried out to find out whether this application is able to meet user desires, and also by using the multiple linear regression method, namely an analysis that explains the relationship between the response variables (dependent variable) and the factors that influence the one predictor (independent variable). The user satisfaction model used is EUCS (End User Computing Satisfaction) with 5 variables namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The results of validity and reliability testing are stated to be valid and reliable. The results of the linearity and normality tests stated that they were linear and normal. Assessment uses a Likert scale, data processing uses SPSS version 25 and hypothesis testing uses multiple linear regression (F test and T test). There is a simultaneous effect of the results of the assessment based on hypothesis testing (Test F) which has a positive influence on user satisfaction of the Sunfish SaaS application because it has a large effect on the quality of the application on user satisfaction. Then the variables content, accuracy, format, ease of use and timeliness can affect user satisfaction (user satisfaction). However, based on the partial test or T test, only the Format variable has a partial effect on User Satisfaction.

Keywords: human resource application, end user computing satisfaction, multiple linear regression, user satisfaction, 5 variables.

ABSTRAK

NICO DEMUS PASCALIES WIJAYA. Analisis Kualitas Aplikasi Sunfish SaaS

Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda

Sunfish SaaS adalah aplikasi *Human Resource* yang memiliki fitur untuk melakukan perbaikan absen karyawan seperti izin karyawan tidak hadir dikarenakan sakit, pengajuan cuti karyawan, ataupun untuk melakukan pengajuan lembur yang sudah tersinkronasi secara *database*. Analisa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada aplikasi Sunfish SaaS perlu dilakukan guna mengetahui apakah aplikasi ini mampu memenuhi keinginan pengguna, dan juga dengan menggunakan metode regresi linear berganda yaitu analisis yang menjelaskan hubungan antara peubah respon (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi dari satu prediktor (variabel independen). Model kepuasan pengguna yang digunakan adalah EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dengan 5 variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dinyatakan valid dan reliabel. Hasil pengujian linearitas dan normalitas menyatakan linear dan normal. Penilaian menggunakan skala likert, pengolahan data menggunakan SPSS versi 25 dan pengujian hipotesis menggunakan regresi linear berganda (uji F dan uji T). Terdapat pengaruh secara simultan dari hasil penilaian berdasarkan pengujian hipotesis (Uji F) yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sunfish SaaS karena berpengaruh besar pada kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna. Maka variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Namun berdasarkan pengujian yang dilakukan secara parsial atau uji T, hanya variabel *Format* saja yang memiliki pengaruh secara parsial terhadap *User Satisfaction*.

Kata Kunci : aplikasi *human resource*, *end user computing satisfaction*, regresi linear berganda, kepuasan pengguna, 5 variabel.

BAB I

PENDAHULUAN

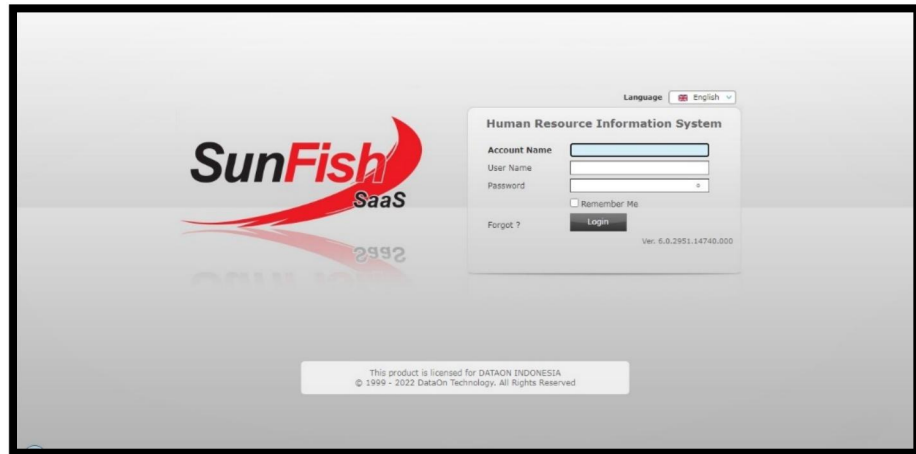
1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat berkembang pesat contohnya dengan maraknya penggunaan *smartphone* sebagai alat untuk bertransaksi dan bertukar informasi. Selain melibatkan *smartphone*, perangkat lunak (*software*) juga berperan penting pada perkembangan teknologi informasi dimasa sekarang. Menurut (Kadir, 2017), “Perangkat lunak adalah instruksi - instruksi yang ditujukan kepada komputer agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan kehendak pemakai”.

PT. Dipo *Star Finance* adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan otomotif ataupun dana tunai. PT. Dipo *Star Finance* membiayai pengkreditan kendaraan roda empat dengan *brand* Mitsubishi. PT. *Dipo Star Finance* sendiri pun diketahui sudah menjalin kerja sama dengan Mitsubishi Motor selama 31 tahun yakni sejak tahun 1992. PT. Dipo *Star Finance* adalah perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya aplikasi berbasis *web* untuk sistem pendataan kehadiran karyawan yang berdasarkan pada *Human Resource Department System* (HRMS) atau bernama Sunfish SaaS.

Aplikasi Sunfish SaaS sendiri adalah aplikasi berbasis *web* yang penggunaannya bisa dilakukan melalui *shortcut* jalan pintas menuju link sunfish itu sendiri atau juga bisa diakses melalui link :

<https://sfid.dataon.com/>. Berikut ini merupakan tampilan awal aplikasi Sunfish SaaS yang bisa dilihat pada gambar 1.



Sumber : <https://sfid.dataon.com/>.

**Gambar 1.1 Tampilan Awal Aplikasi Sunfish SaaS pada PT. Dipo Star
Finance Palembang**

Aplikasi Sunfish SaaS ini digunakan untuk proses pendataan biodata karyawan dengan fitur awal yaitu *login* menggunakan *account name*, *user name* dan *password* yang telah dibuat pada aplikasi ini. Sunfish SaaS memiliki fitur untuk melakukan perbaikan absen karyawan seperti izin karyawan tidak hadir dikarenakan sakit, pengajuan cuti karyawan, ataupun untuk melakukan pengajuan lembur.

Berdasarkan observasi dan studi pustaka yang penulis lakukan dengan mencari dasar usabilitas aplikasi Sunfish SaaS, penulis mendapat hasil bahwa banyak perusahaan nasional seperti Asuransi Jiwa *Inhealth* Indonesia, Bank Sumsel Babel, KFC Indonesia, MNC *Network* dan perusahaan besar lainnya, yang sudah menggunakan aplikasi *Human Resource Management System* ini, maka berdasarkan banyaknya perusahaan yang menggunakan

jasa *vendor* aplikasi ini, disimpulkan bahwa aplikasi Sunfish SaaS bertanggung jawab atas kelayakan kegunaan setiap penggunanya.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Didi Oktavian sebagai PIC IT di PT. Dipo *Star Finance* dan mendapatkan hasil bahwa aplikasi Sunfish SaaS sudah pernah dilakukan pengukuran sebelumnya oleh peneliti sendiri pada saat ujian Praktek Kerja Lapangan dengan judul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sunfish SaaS Pada PT. Dipo *Star Finance* Menggunakan Model *Green-Pearson*”. Namun pengukuran yang dilakukan hanya sebatas mendapat hasil kepuasan berdasarkan uji validitas dan reliabilitas, maka dari itu peneliti ingin melakukan pengukuran kualitas aplikasi ini dengan menggunakan model tingkat kepuasan pengguna. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna sangat penting dilakukan agar bisa menjamin tingkat kepuasan pengguna terhadap perangkat lunak (*software*) agar mengetahui apakah pengguna dari aplikasi ini merasa bahwa aplikasi ini efektif untuk membantu kegiatan karyawan serta mengetahui bila ada kekurangan yang bisa di tambah atau di koreksi dari aplikasi ini.

Salah satu cara yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap perangkat lunak (*software*) adalah menggunakan model *End User Computing Satisfaction* atau EUCS. Model EUCS merupakan metode penelitian yang memiliki 5 kriteria penilaian yaitu : *content* (isi), *accuracy* (ketepatan), *format* (bentuk), *Ease of Use* (kemudahan) dan *Timeliness* (ketepatan waktu).

Dalam penelitian ini uji regresi linear berganda dilakukan untuk mendapatkan gambaran bagaimana variabel independen yang meliputi *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* yang mempengaruhi variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis memutuskan untuk mengangkat judul Skripsi “**Analisis Kualitas Aplikasi Sunfish SaaS Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda**”.

1.2. Rumusan Masalah

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

- a) Bagaimana mengukur dan menganalisa kualitas aplikasi Sunfish SaaS berdasarkan model kualitas kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *End User Computing Satisfaction*.
- b) Faktor–faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sunfish SaaS yang dapat menjadi evaluasi dan pengembangan pada aplikasi ini.

1.3. Ruang Lingkup

Pembahasan dalam penelitian ini meliputi :

- 1) Objek penelitian yang akan diukur adalah aplikasi yang berbasis *web*.

- 2) Model yang digunakan untuk penelitian ini adalah EUCS yang memiliki 5 kriteria penilaian yaitu *Content* (isi), *Accuracy* (ketepatan), *Format* (bentuk), *Ease of Use* (kemudahan) dan *Timeliness* (ketepatan waktu).
- 3) Responden yang akan dilibatkan dalam penelitian ini adalah semua karyawan/i PT. Dipo *Star Finance* Palembang yang mengakses aplikasi berbasis Sunfish SaaS untuk dijadikan sebagai sampel yang berjumlah 58 orang.
- 4) Metode penentuan jumlah sampel pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 25.
- 5) Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala likert dengan 4 pilihan jawaban tanpa menggunakan pilihan netral.
- 6) Dengan menggunakan teknik sampling jenuh karena jumlah populasi yang relative sedikit dan menggunakan semua populasi yang ada untuk dijadikan sampel.
- 7) Pengujian penelitian menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas.
- 8) Uji Asumsi Klasik untuk memastikan bahwa model regresi yang diperoleh merupakan model yang terbaik.
- 9) Menganalisis kualitas aplikasi dengan metode Regresi Linear Berganda.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas aplikasi Sunfish SaaS di PT. *Dipo Star Finance* dengan metode Regresi Linear Berganda. Tujuan didapatnya nilai regresi dari penelitian ini adalah dapat menjadi *support data* bagi pihak perusahaan untuk bahan evaluasi tim *Human Resource* tentang penggunaan aplikasi ini selama menjadi *vendor* di perusahaan dan menentukan apakah aplikasi ini akan diperpanjang kerja sama penggunaannya di PT. *Dipo Star Finance*.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa, tempat penelitian, dan juga akademik yang meliputi:

1.4.2.1. Manfaat Bagi Penulis

Menambah wawasan mengenai teknologi informasi yang terus berkembang khususnya dalam melakukan pengukuran sistem informasi kepegawaian serta untuk memenuhi laporan skripsi.

1.4.2.2. Manfaat Bagi PT. *Dipo Star Finance*

Adapun manfaat bagi tempat penelitian sebagai berikut :

- 1) Menjadi referensi dalam pengembangan sistem pendataan karyawan PT. *Dipo Star Finance*.
- 2) Dapat mengetahui aspek apa saja yang menghambat pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

1.4.2.3. Manfaat Bagi Akademik

Berikut ini adalah manfaat-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 studi Sistem Informasi.

1.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1.5.1. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut (Siregar, 2018:115). Hasil dari observasi yang telah dilakukan adalah mengetahui seputar perusahaan, seperti : jadwal kerja, struktur organisasi perusahaan, pendapat karyawan/i tentang aplikasi yang di teliti, dan juga mencoba langsung menggunakan aplikasi Sunfish SaaS.

1.5.2. Wawancara

Wawancara merupakan proses mendapatkan informasi atau

data untuk tujuan penelitian dengan cara melakukan wawancara dialog/diskusi empat mata antara pewawancara dengan narasumber (Siregar, 2018:116). Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan Bapak Didi Oktavian selaku PIC IT PT. Dipo *Star Finance*.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, penulis mendapatkan hasil informasi bahwa aplikasi Sunfish SaaS sudah pernah dilakukan pengukuran tingkat kepuasan penggunaannya oleh peneliti sendiri pada saat PKL, maka dari itu peneliti ingin melakukan pengukuran kualitas aplikasi berdasarkan nilai tingkat kepuasan pengguna dan mendapat rencana pengembangan terhadap aplikasi Sunfish SaaS.

1.5.3. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Herlina, 2019). Pengumpulan data yang menggunakan penyebaran kuesioner dengan merumuskan sejumlah pernyataan yang dibuat berkaitan aplikasi Sunfish SaaS dan ditujukan kepada responden untuk mengisi sesuai dengan kuesioner. Perhitungan data kuesioner berupa nilai skor dari jawaban responden dan diukur menggunakan skala likert.

1.5.4. 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, 2018:153). Dengan metode ini peneliti mendapatkan dokumentasi saat penelitian berupa gambar tampilan aplikasi Sunfish SaaS, laporan data karyawan/i dan struktur organisasi.

1.5.5. Studi Pustaka

Menurut 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 ingin dicapai, dan media yang tepat untuk digunakan.

Berdasarkan studi pustaka yang dilakukan, penulis mempelajari tentang metode pengukuran kepuasan pengguna EUCS, uji asumsi klasik untuk menguji variabel dalam metode regresi linear berganda, dan 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.

1.6. Sistematis Penulisan

Penulisan laporan skripsi terdiri dari enam bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan memuat latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian mengenai Analisis Kualitas Aplikasi Sunfish SaaS Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Gambaran umum perusahaan memuat uraian tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, serta uraian tugas dan wewenang masing-masing divisi / departemen dimana riset dilakukan.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka memuat uraian teori-teori yang mendukung pembuatan skripsi dan hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian.

BAB IV METODE PENELITIAN

Metode penelitian memuat pembahasan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik pengujian.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan memuat implementasi hasil dan pembahasan sesuai dengan pembuatan analisis pada bab sebelumnya beserta penjelasannya.

BAB VI PENUTUP

Penutup memuat kesimpulan yang diperoleh selama pengamatan dan tahap analisis berdasarkan hasil dan pembahasan serta berisi saran yang berkaitan dengan pengembangan sistem ini di masa yang akan datang.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Gambaran Umum Perusahaan

Adapun penjelasan tentang gambaran umum PT. *Dipo Star Finance*

2.1.1. Sejarah PT. *Dipo Star Finance*

PT. *Dipo Star Finance* adalah perusahaan di bidang pembiayaan otomotif dan pendanaan tunai. Didirikan November 1983 dengan nama PT. *Dipo Star Leasing* dengan ijin dari Kementerian Keuangan No: KEP-049/KMK.011/1984 tanggal 10 Mei 1984 dan beroperasi Juni 1984.

Dengan semakin berkembangnya bidang usaha pembiayaan, maka pada bulan Juni 1989, PT. *Dipo Star Leasing* berubah nama menjadi PT *Dipo Star Finance* dan kemudian pada tahun 1992 bergabung dengan *Mitsubishi Corporation* Jepang, sehingga berubah statusnya menjadi perusahaan *Joint Venture*.

Dengan didukung oleh lebih dari 1000 karyawan dari berbagai disiplin ilmu yang terampil serta berpengalaman dengan jaringan cabang yang tersebar di Jawa, Sumatera, Kalimantan, Bali dan Sulawesi.

PT. *Dipo Star Finance* terus berkembang dengan baik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat luas sejak awal berdirinya hingga saat ini. *Head Office* PT. *Dipo Star Finance* terletak di Sentral

Senayan 2, *3rd floor*, Jl. Asia Afrika no 8 Senayan, Jakarta 10270.

2.1.2. Visi, Filosofi & Prinsip PT. Dipo *Star Finance*

Adapun visi, misi, tujuan dan logo PT. Dipo *Star Finance* :

2.1.2.1. Visi PT. Dipo *Star Finance*

- 1) Kami melayani masyarakat Indonesia dengan mendukung usaha dan gaya hidup para pelanggan di berbagai bidang.
- 2) Kami mengutamakan komunikasi dengan para *stakeholder* dan berinovasi dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan mereka.
- 3) Kami mendukung perkembangan industri otomotif di Indonesia dan memberikan kontribusi bagi kemakmuran masyarakat.

2.1.2.2. Misi PT. Dipo *Star Finance*

- 1) Bertanggung Jawab kepada Masyarakat “*Shoki Hoko*”
Berupaya untuk memperkaya masyarakat, secara material maupun *spiritual*, dengan kontribusi terhadap pelestarian lingkungan global.
- 2) Integritas dan Kewajaran “*Shoji Komei*”
Menjaga prinsip transparansi dan keterbukaan, menjalankan bisnis dengan integritas dan kewajaran.
- 3) Pemahaman Internasional melalui Perdagangan

“Ritsugyo Boeki”

Memperluas bisnis, berdasarkan perspektif global.

Tiga prinsip perusahaan yang dirumuskan pada tahun 1934, sebagai pedoman bagi *Mitsubishi Trading Company (Mitsubishi Shoji Kaisha)*.

Berdasarkan ajaran Koyata Iwasaki, Presiden ke empat Mitsubishi. Meskipun *Mitsubishi Trading Company* sudah tidak ada sejak 1947, namun prinsip-prinsipnya masih diadopsi sebagai filosofi *Mitsubishi Company*, dan semangatnya akan terus hidup dalam setiap tindakan karyawan dan manajemen. Tiga prinsip perusahaan tersebut juga berfungsi sebagai landasan serta etos manajemen dari apa yang disebut dengan *Group* Perusahaan Mitsubishi. Aktif di berbagai bidang bisnis dan disatukan oleh persamaan sejarah dan filosofi, *Group* perusahaan Mitsubishi terus tumbuh dengan semangat bersaing yang saling menguntungkan satu sama lain.

PT. *Dipo Star Finance* memiliki logo perusahaan yaitu logo 3 bintang. Makna logo tersebut antara lain adalah sebuah tujuan dari lembaga ini.

Logo 3 bintang merepresentasikan 3 tujuan lembaga ini, sesuai dengan misi dari PT. *Dipo Star Finance* yaitu *“Shoki Hoko”*, *“Shoji Komei”*, dan juga *“Ritsugyo Boeki”*.

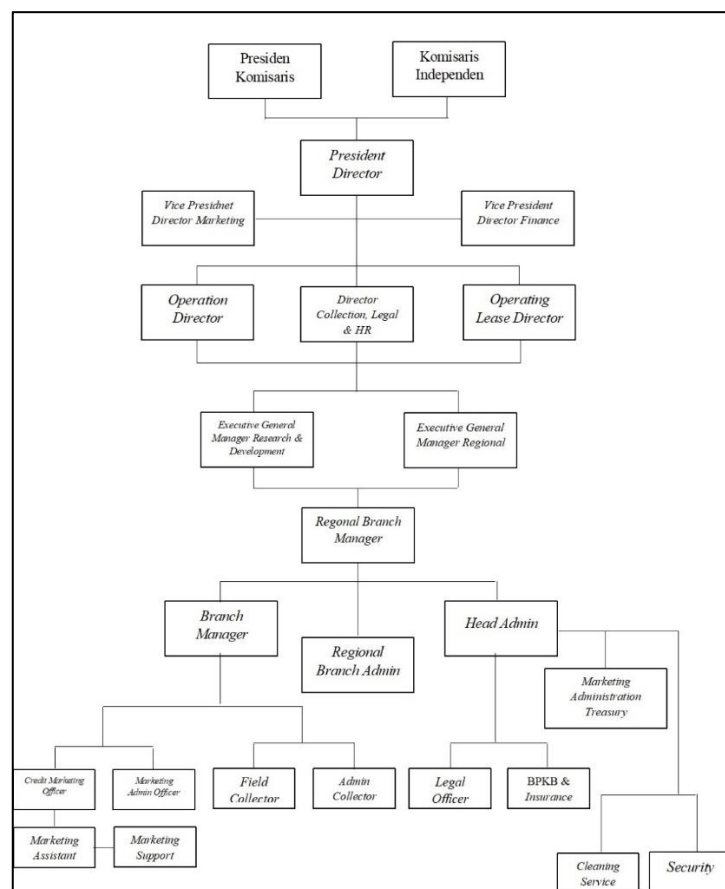


(Sumber: PT. Dipo Star Finance)

Gambar 2.1. Logo PT. Dipo Star Finance

2.2. Struktur Organisasi Perusahaan

Pada Gambar 2.2 bisa dilihat susunan organisasi yang ada di PT. Dipo Star Finance.



(Sumber: PT. Dipo Star Finance)

Gambar 2.2. Stuktur Organisasi PT. Dipo *Star Finance*

2.3. Uraian Tugas dan Wewenang

Dalam menjalankan operasional perusahaan, setiap perusahaan termasuk PT. *Dipo Star Finance* wajib memiliki srtuktur organisasi yang memadai sesuai kebutuhan perusahaan.

1. Presiden Komisaris

- 1) Mengkoordinasikan visi dan misi pada perusahaan.
- 2) Menata dan membangun ide maupun strategi untuk mengendalikan bisnis.
- 3) Melaksanakan rapat dengan semua jajaran yang ada.
- 4) Menetapkan suatu keputusan yang akan diterapkan pada perusahaan.
- 5) Memantau keadaan persaingan bisnis secara totalitas.
- 6) Mengevaluasi pencapaian pada perusahaan.
- 7) Memantau laporan mingguan dan bulanan.

2. Komisaris Independen

- 1) Melakukan pengawasan atas kebijakan pengurusan.
- 2) Memutuskan tujuan dan kebijakan perusahaan berdasarkan rencana para pemegang saham.
- 3) Melakukan pengontrolan kinerja direktur.

- 4) Mengorganisasikan pelaksanaan Rapat Umum Pemegang Saham.

3. *President Director*

- 1) Menandatangani permintaan pengeluaran kas yang jumlahnya besar dan sifatnya sangat penting.
- 2) Mengambil keputusan-keputusan dan atau strategi bagi perusahaan.
- 3) Menetapkan tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap *manager* untuk bertanggung jawab kepadanya dan setiap bawahan lain yang menjadi bawahannya.
- 4) Bertanggung jawab penuh atas jalannya kegiatan perusahaan.
- 5) Bertanggung jawab atas maju mundurnya perusahaan.
- 6) Menyusun visi dan misi perusahaan.

4. *Vice President Director Marketing*

- 1) Bertanggung jawab terhadap seluruh aspek *branding* perusahaan.
- 2) Bertanggung jawab terhadap program-program *marketing* untuk mendapatkan *user* baru dan mempertahankan *user* lama
- 3) Mengimplementasikan arahan strategis dari *President Director*, *board* dan *investor* menjadi perencanaan *marketing* untuk dieksekusi oleh timnya menjadi ide dan arahan *campaign*.
- 4) Menetapkan *Objective* atau *Key Result* yang harus dicapai oleh tim.

5. *Vice President Director Finance*

- 1) Bertanggung jawab atas keuangan perusahaan.

- 2) Memberikan rekomendasi atas setiap keputusan penerimaan proyek.
- 3) Melakukan kontrol laporan keuangan untuk pihak *internal* dan *eksternal*.
- 4) Bertanggung jawab dalam menyusun *budget* penerimaan dan pengeluaran perusahaan untuk periode mendatang.

6. *Operational Director*

- 1) Membantu pekerjaan direktur utama dalam menjalankan tugas.
- 2) Bertanggung jawab atas segala proses operasional.
- 3) Bertanggung jawab atas pengembangan karyawan dan kualitas produk.
- 4) Menyusun strategi agar target perusahaan bisa tercapai.

7. *Director Collection, Legal, dan Human Resource*

- 1) Melakukan pengelolaan dan *monitoring* kegiatan *collection* di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya agar sesuai dengan prosedur dan mencapai target yang ditetapkan oleh *management*.
- 2) Mengawasi kinerja cabang di region, mengidentifikasi dan memitigasi permasalahan, untuk memastikan kinerja yang ada sesuai target dan prosedur yang ditetapkan.
- 3) Mengkoordinasikan pekerjaan untuk anggota *Legal Department* dan penyelesaian masalahnya (apabila diperlukan) sebatas kapasitas yang diberikan pada *Legal Department*.
- 4) Mengembangkan dan mengurus perencanaan sumber daya

manusia dan berbagai macam prosedur yang berkaitan dengan *staff* di dalam perusahaan.

8. *Operating Lease Director*

- 1) Bertanggung jawab atas semua kegiatan sewa operasional.
- 2) Bertanggung jawab atas pengembangan karyawan dan kualitas produk *lease*.
- 3) Melakukan pengecekan dan pengawasan kebutuhan terkait operasional perusahaan.
- 4) Melakukan pengawasan perminggu tentang perkembangan *operating lease* ke cabang region.
- 5) Membantu mewujudkan produk terbaru *lease*.

9. *Executive General Manager Research and Development*

- 1) Mengelola sejumlah dana yang dianggarkan perusahaan untuk aktivitas riset dan pengembangan.
- 2) Memastikan kualitas performansi dalam perusahaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 3) Melakukan kerjasama dengan perusahaan berkaitan dengan pengadaan barang dan jasa untuk aktivitas riset dan pengembangan perusahaan.
- 4) Bertanggung jawab terhadap solusi dari keluhan dan tren keinginan konsumen.
- 5) Menyiapkan dokumen pendaftaran perizinan yang diperlukan.

10. *Executive General Manager Regional*

- 1) Membuat keputusan dan kebijakan jangka pendek maupun jangka panjang dan dapat bertanggung jawab atasnya.
- 2) Merencanakan, mengimplementasikan, mengoordinasikan, memantau, dan menganalisis seluruh kegiatan komersial perusahaan.
- 3) Mengembangkan rencana strategis dengan menyesuaikan teknologi dan keuangan.
- 4) Mampu memimpin perusahaan dan mampu memotivasi karyawannya dengan menciptakan suasana kerja yang positif.
- 5) Bertanggung jawab ke dalam dan ke luar perusahaan.

11. *Regional Manager*

- 1) Bertanggung jawab atas pencapaian sales target di regional.
- 2) Membangun jaringan distribusi di wilayah yang sudah ditentukan.
- 3) Mengidentifikasi peluang bisnis dan membuat kegiatan promosi untuk meningkatkan *marketing*.
- 4) Mengevaluasi kinerja semua *sales channel* secara *periodic*.

12. *Branch Manager*

- 1) Mengawasi serta melakukan koordinasi dari kegiatan operasional.
- 2) Memimpin kegiatan pemasaran dan *collection* dalam kantor cabang.
- 3) Memonitor segala kegiatan operasional perusahaan (lingkup

kantor cabang).

- 4) Memantau prosedur operasional manajemen risiko.
- 5) Melakukan pengembangan kegiatan operasional.
- 6) Melaporkan dan mempertanggung jawabkan pencapaian ke *Regional Branch Manager*.

13. *Head of Admin*

- 1) Bertanggung jawab untuk mengelola semua kegiatan administrasi cabang.
- 2) Mengontrol semua kegiatan yang bersifat administrasi, termasuk diantaranya adalah *Finance*, *BPKB*, *Insurance*, dan administrasi ketenagakerjaan / *HRD*.
- 3) Melakukan verifikasi dokumen yang ada kaitannya dengan administrasi keuangan.
- 4) Meyakinkan seluruh administrasi keuangan dari *internal/eksternal* yang ada di cabang sesuai dengan *SOP* dan regulasi yang berlaku di perusahaan.
- 5) Melaporkan hasil kegiatan dan operasional kepada departemen secara berkala.
- 6) Menyetujui hal-hal yang berkaitan dengan uang masuk/uang keluar karyawan.

14. *Regional Branch Admin*

- 1) Melakukan pengecekan surat keterangan direksi yang akan disampaikan ke *Regional Branch Manager*.

- 2) Memfilter jenis-jenis *email* yang akan masuk ke *Regional Branch Manager*.
- 3) Mengatur sirkulasi pekerjaan transaksi yang berkaitan langsung dengan *Regional Branch Manager*.
- 4) Membantu *Regional Branch Manager* dalam pembuatan laporan-laporan yang akan disampaikan ke bagian direksi.

15. *Marketing Administration Treasury*

- 1) Mengatur keuangan masuk dan keluar yang diperlukan perusahaan.
- 2) Menyetujui surat persetujuan untuk penggantian uang karyawan yang digunakan untuk kebutuhan pekerjaan.
- 3) Memesan tiket/hotel untuk karyawan yang melakukan *business trip*.
- 4) Bertanggung jawab dalam hal pembayaran pajak & reparasi kendaraan kantor yang digunakan karyawan.

16. *Credit Marketing Officer*

- 1) Memasarkan produk pembiayaan.
- 2) Mencari nasabah.
- 3) Memproses aplikasi pembiayaan.
- 4) Melakukan *survey* kelayakan konsumen.
- 5) Menjaga hubungan baik dengan *dealer* atau *showroom*.

17. *Marketing Administration Office*

- 1) Mengurus data penjualan & melakukan pengecekan input data

yang sudah dilakukan *Credit Marketing Officer*.

- 2) Melakukan kegiatan administrasi dan kearsipan.
- 3) Mengolah database konsumen.
- 4) Mempersiapkan kontrak & mengolah kontrak antara pihak pembiaya dan konsumen.
- 5) Memberi informasi kepada konsumen terkait tanggal jatuh tempo pembayaran cicilan kepada konsumen melalui telepon.

18. *Legal Officer*

- 1) Mengkaji dan memutuskan apakah kredit yang dimohonkan nasabah akan diberikan atau tidak.
- 2) Melakukan analisis yuridis.
- 3) Melakukan pengecekan keaslian tanda tangan konsumen diatas kontrak.
- 4) Menjelaskan hal-hal yang terkait hukum jika ada konsumen yang bertanya.
- 5) Menyetujui dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk melakukan tahap pencairan dana ke *dealer*.

19. *BPKB & Insurance*

- 1) Menyimpan dan mengolah *database* BPKB konsumen yang masih menjadi hak perusahaan.
- 2) Mengurus konsumen yang sudah selesai masa kredit untuk pengambilan BPKB.
- 3) Menjaga hubungan dengan perusahaan asuransi yang menjadi

mitra perusahaan.

- 4) Mengolah data asuransi & polis konsumen selama menjalankan kredit di perusahaan.

20. *Field Collector*

- 1) Secara langsung melakukan kunjungan apabila nasabah masih memiliki tunggakan atau terlambat membayar dalam waktu beberapa lama.
- 2) Tetap menjaga hubungan baik antara perusahaan dan konsumen.
- 3) Melakukan *follow up* kepada debitur untuk tanggal janji jatuh tempo.
- 4) Melakukan penarikan mobil jika konsumen dianggap sudah tidak mampu untuk melanjutkan pembayaran kredit.

21. *Admin Collector*

- 1) Membuat registrasi atas setiap surat pengajuan yang berkaitan dengan biaya-biaya operasional penagihan.
- 2) Berhubungan dengan bank mitra untuk melakukan pendebitan angsuran dari rekening konsumen.
- 3) Menginformasikan kepada *field collector* konsumen mana saja yang sudah lewat tanggal jatuh tempo.
- 4) Merekap jumlah konsumen yang menunggak.

22. *Marketing Assistant*

- 1) Melakukan perhitungan kredit dan berhubungan langsung dengan *sales*.

- 2) Membantu kegiatan *Credit Marketing Officer* seperti menemui konsumen untuk melakukan penandatanganan kontrak.
- 3) Melakukan pendekatan dengan sales *dealer / showroom*.
- 4) Melakukan penyaluran informasi terkait produk yang dijual oleh perusahaan baik kepada konsumen / *sales*.

23. *Marketing Support*

- 1) Membantu *Credit Marketing Officer* dalam melakukan *survey* kelayakan konsumen.
- 2) Mengolah data-data konsumen yang didapat dari *survey* ke kediaman konsumen.
- 3) Melaporkan hasil *survey & analisa* kepada *Credit Marketing Officer*.
- 4) Membuat laporan bulanan *survey*.

24. *Cleaning Service*

- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan kantor operasional.
- 2) Membantu bagian admin dalam penyimpanan berkas dan penyalinan berkas.
- 3) Turun ke lapangan jika ada keperluan kantor yang perlu di beli.
- 4) Membuka kantor dan menutup kantor saat pagi dan sore hari.

25. *Security*

- 1) Bertanggung jawab atas keamanan kantor operasional.
- 2) Menyambut tamu.
- 3) Menyampaikan keperluan tamu kepada karyawan yang

berkaitan dengan keperluan tamu.

- 4) Menyambut telepon operasional kantor.

2.4. Uraian Kegiatan

Selama penulis melaksanakan kegiatan penelitian skripsi di PT. *Dipo Star Finance* Palembang, penulis diarahkan dan dibimbing oleh pembimbing lapangan setempat. Kemudian penulis melakukan penelitian di divisi *Marketing*. Selama masa penelitian, penulis melakukan pekerjaan *marketing* seperti melakukan perhitungan kredit, melakukan kunjungan lapangan, melakukan pengecekan kelayakan konsumen, melakukan *survey* kelayakan konsumen. Penulis juga melakukan kegiatan wawancara dengan pembimbing lapangan Bapak Didi Oktavian sebagai PIC IT di PT. *Dipo Star Finance* mengenai sistem yang ada dan permasalahan-permasalahannya. Penulis melakukan observasi terhadap lingkungan yang ada di kantor, dan merasakan sendiri menggunakan program Sunfish SaaS.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Tinjauan Pustaka

3.1.1. Pengertian *Software* (Perangkat Lunak)

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

Menurut (Kadir, 2017), “Perangkat lunak adalah instruksi - instruksi yang ditujukan kepada komputer agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan kehendak pemakai”.

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

3.2. Pengukuran

3.2.1. 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 pengguna yang berbeda.

Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sunfish SaaS di PT. Dipo *Star Finance* dengan menerapkan metode *user satisfaction* menurut EUCS menggunakan kriteria seperti *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*.

3.2.2. *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Dimensi Dimensi dalam *End User Computing Satisfaction (EUCS)* menurut Doll & Torkzadeh (1988:259-274) ada lima yaitu dimensi kelengkapan isi, keakuratan, tampilan, kemudahan, dan ketepatan waktu :

1) Dimensi Kelengkapan Isi (*Content*)

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem dan juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2) Dimensi Keakuratan (*Accuracy*)

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi.

3) Dimensi Tampilan (*Format*)

Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, *format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmukanya menarik dan apakah memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem.

4) Dimensi Kemudahan (*Ease of Use*)

Dimensi *ease of use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem atau *user friendly*.

5) Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Ini menjurus kepada sistem yang dapat menghasilkan informasi secara realtime.

3.2.3. Populasi

Menurut Handayani (2020), Populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti

Untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna aplikasi Sunfish SaaS di PT. Dipo *Star Finance*, harus diketahui popoulasinya terlebih dahulu. Pada kasus ini populasi yang dipilih

untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna adalah karyawan/i yang menggunakan aplikasi Sunfish SaaS PT. Dipo *Star Finance* yang berjumlah 58 orang.

3.2.4. Teknik Sampling

Dalam menentukan sampel penulis menggunakan metode Sampling Jenuh.

Menurut (Sugiyono, 2017:14) 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.

3.2.5. Skala Likert

Skala Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk pengukuran data yang didapat dari pengisian kuesioner digunakan Skala Likert. Dalam penelitian ini menggunakan 4 (empat) alternatif jawaban untuk menegaskan pilihan penilaian, agar tidak ada pilihan jawaban yang berada ditengah-tengah (netral/sedang/cukup). Adapun butir pilihan jawaban responden yang dipilih adalah 4 pilihan jawaban, diantaranya Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Tidak seperti Skala Likert pada umumnya yang memiliki 5 sampai 7 pilihan jawaban, pada kuesioner dalam penelitian ini hanya digunakan 4 pilihan jawaban. Setiap pilihan

jawaban untuk masing-masing pertanyaan/pernyataan dalam kuesioner ini akan diberikan nilai (*score*) berdasarkan tipe pertanyaannya (positif/negatif) (Febria, 2015:107).

Tabel 3.1. Nilai Pilihan Jawaban

Tiper Pernyataan	Nilai
Pertanyaan Positif	
Sangat Setuju (SS)	4 poin
Setuju (S)	3 poin
Tidak Setuju (TS)	2 poin
Sangat Tidak Setuju (STS)	1 poin
Pertanyaan Negatif	
Sangat Setuju (SS)	1 poin
Setuju (S)	2 poin
Tidak Setuju (TS)	3 poin
Sangat Tidak Setuju (STS)	4 poin

(Sumber : Febria, 2015)

3.2.6. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner yang kita gunakan. Dalam menentukan validitas, penulis menggunakan SPSS versi 25 dengan melihat hasil *output* pada kolom *Corrected Item Total Correlation*. Pada penelitian ini, penulis menggunakan taraf signifikan 5% (0,05), 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 58 orang dan variabel yang digunakan ada 5 variabel, kemudian masukkan kedalam rumus *degree of freedom* (df) :

$$Df = n - k$$

$$Df = 58 - 5 = 53$$

Nilai rtabel didapatkan dengan menghitung pada SPSS dengan rumus:

$$IDF.T(0.95,df)/SQRT(df+(IDF.T(0.95,df))^2)$$

Kemudian didapat hasil rtabelnya dari jumlah df sebesar 53 adalah 0,224.

3.2.7. Uji Reliabilitas

Menurut Mardiana (2020:269) Uji Reliabilitas merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu data. Pernyataan penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan 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.

3.2.8. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *Ordinary Leas Square* (OLS). Untuk memastikan bahwa model regresi yang diperoleh merupakan model yang terbaik, dalam hal ketepatan estimasi, tidak bias, serta konsisten, maka perlu dilakukan pengujian asumsi klasik (Juliandi et al., 2014:159).

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 mendoatkan linier yang baik.

Asumsi klasik pada regresi linear berganda adalah uji normalitas, uji linearitas, dan analisa korelasi.

3.2.9. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mencari tahu apakah variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*, yang berarti terdapat lima variabel X dan satu 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).

$$= a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_n X_n$$

Y = kepuasan pengguna (variabel terikat)

a = konstanta regresi

b = koefisien regresi pada masing-masing variabel
bebas

Variabel bebas = X_1, X_2, X_3, X_4, X_5

X_1 (*Content*)

X_2 (*Accuracy*)

X_3 (*Format*)

X_4 (*Ease of Uset*)

X_5 (*Timeliness*)

Variabel terikat = Y (Kepuasan Pengguna)

3.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah dibuat oleh peneliti lain yang digunakan sebagai referensi penulis. Dari penelitian terdahulu, Peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian Peneliti. Namun Peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian Peneliti. Adapun peneliti terdahulu dapat dilihat pada tabel 3.2

Tabel 3.2. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil
1.	Nurul Adha Oktarini Saputri, Alvin	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction	Diketahui nilai signifikansi dari pengaruh variabel X secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ dan F hitung sebesar $26,231 > F$ tabel 2,31 artinya dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y

No	Nama	Judul	Hasil
2.	Eka Hartati	Pengukuran tingkat kepuasan pengguna website dengan menggunakan metode analisis regresi berganda	<p>Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pada variabel <i>Ease of Use</i> didapatkan nilai sebesar 0,005 yang artinya variabel <i>Ease of Use</i> memengaruhi secara signifikan terhadap variabel <i>User Satisfaction</i>, sedangkan variabel <i>Customization</i>, <i>Download Delay</i> dan <i>Content</i> mendapatkan nilai lebih besar dari 0,05 yang artinya variabel <i>Customization</i>, <i>Download Delay</i> dan <i>Content</i> tidak memengaruhi secara signifikan terhadap variabel <i>User Satisfaction</i>.</p>

No	Nama	Judul	Hasil
3.	Ade Marlen Telussa, Elvinus Richard Persules y, Zeth Arthur Le	Penerapan Analisis Korelasi Parsial Untuk Menentukan Hubungan Pelaksanaan Fungsi Manajemen Kepegawaian Dengan Efektifitas Kerja Pegawai	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, Hubungan dari antara ketiga variabel bebas yaitu penempatan pegawai sesuai dengan keahlian dan kemampuannya (X1), promosi (X2), dan pelatihan (X3) terhadap variabel terikat yaitu efektivitas kerja pegawai (Y) yang terjadi hubungan yang kuat adalah variabel pelatihan, dimana variabel penempatan kerja pegawai sesuai dengan keahlian dan kemampuannya dan variabel promosi dikontrol. Semakin tinggi pelatihan kerja terhadap pegawai maka semakin meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Artinya dari ketiga batasan fungsi pelaksanaan manajemen kepegawaian yang terlaksana dengan baik adalah pelatihan pegawai BPPKAD Provinsi

			Maluku.
No	Nama	Judul	Hasil

4	Arief Fujian to	Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Jember	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktor <i>accuracy</i> terdapat pengaruh positif dan signifikan yang paling besar terhadap kepuasan dengan nilai t sebesar 4,059. 2. Faktor <i>content</i> terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai t sebesar 2,867. 3. Faktor <i>timeliness</i> terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai t sebesar 2,851. 4. Faktor <i>format</i> terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai t sebesar 2,173. 5. Faktor <i>ease of use</i> terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan dengan nilai t sebesar 0,964.
---	-----------------------	--	---

No	Nama	Judul	Hasil
5	Tesa Nur Padilah, Riza Ibnu Adam	Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Produktivitas Tanaman Padi Di Kabupaten Karawang	Berdasarkan model regresi yang didapat, sebesar 80,46% faktor-faktor produktivitas padi dapat dijelaskan oleh produksi, luas panen, luas tanam, curah hujan, dan hari hujan. Sedangkan sisanya 19,54% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel-variabel yang mempengaruhi peningkatan jumlah produktivitas padi yaitu variabel produksi dan curah hujan, sedangkan variabel-variabel yang mempengaruhi penurunan jumlah produktivitas yaitu variabel luas panen, luas tanam, dan hari hujan. Rata-rata kesalahan relatif regresi yang diperoleh yaitu 0,04642% atau 4,642% .

Berdasarkan dari penelitian terdahulu, dapat ditarik kesimpulan bahwa

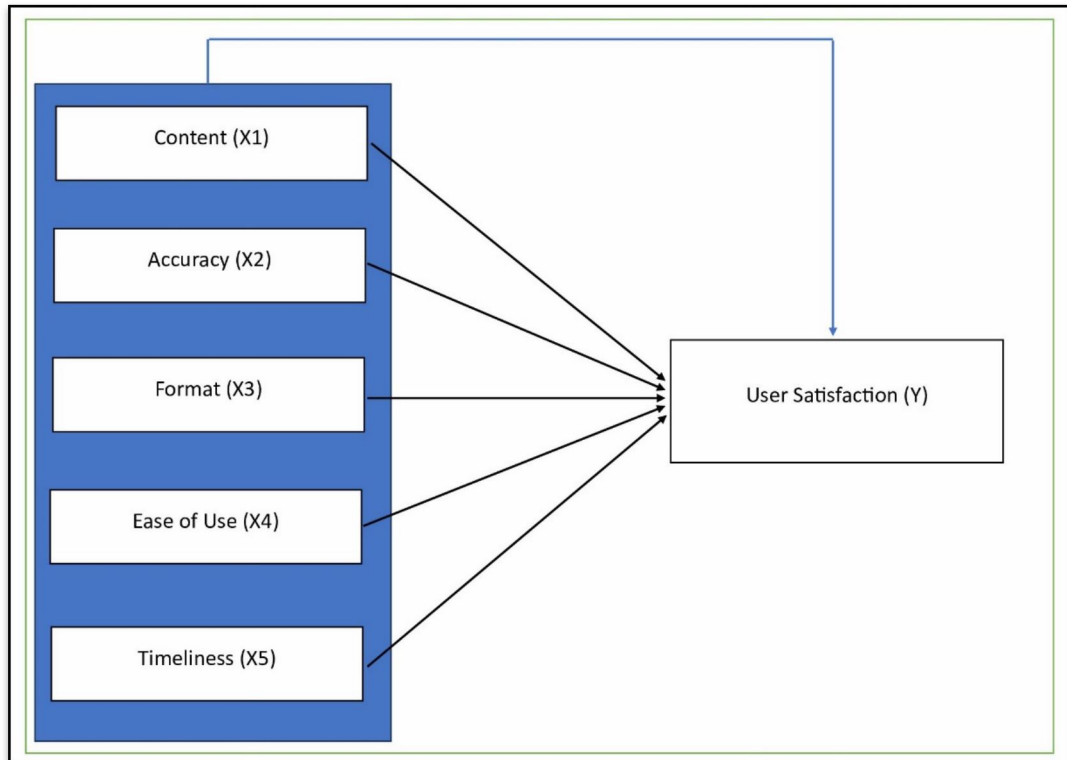
model EUCS sangat efektif untuk digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi. Hal ini dapat dilihat bahwa setiap variabel yang tertera di EUCS mendapat banyak hasil positif dari penelitiannya.

Metode Regresi Linear Berganda juga merupakan model yang efektif untuk mengukur tingkat kualitas aplikasi dengan menaruh perhatian kepada adanya hubungan atau seberapa besar nilainya dari setiap variabel terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Semakin tinggi nilai dari setiap variabelnya maka didapat semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi berdasarkan sudut pandang isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu

3.4. Kerangka Pemikiran

Berikut adalah alur pada kerangka pemikiran terhadap aplikasi Sunfish SaaS pada PT. Dipo *Star Finance*.



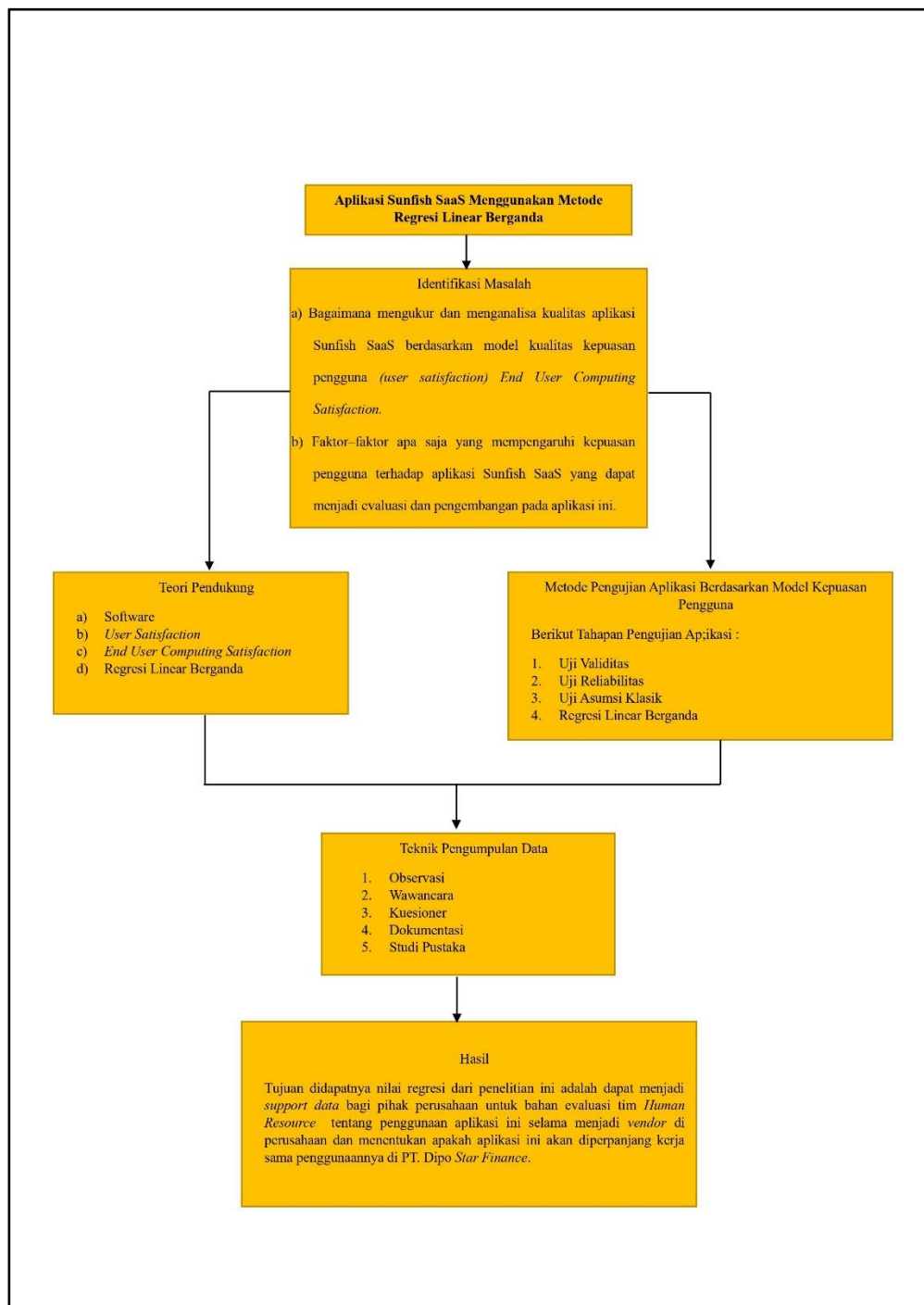
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka pemikiran dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel *Content* (X1) berpengaruh pada variabel *User Satisfaction* (Y) pada aplikasi Sunfish SaaS.
2. Variabel *Accuracy* (X2) berpengaruh pada variabel *User Satisfaction* (Y) pada aplikasi Sunfish SaaS.
3. Variabel *Format* (X3) berpengaruh pada variabel *User Satisfaction* (Y) pada aplikasi Sunfish SaaS.
4. Variabel *Ease of Use* (X4) berpengaruh pada variabel *User Satisfaction* (Y) pada aplikasi Sunfish SaaS.
5. Variabel *Timeliness* (X5) berpengaruh pada variabel *User Satisfaction* (Y) pada aplikasi Sunfish SaaS.

3.5. Alur Penelitian

Berikut adalah alur pada penelitian terhadap aplikasi Sunfish SaaS pada PT. Dipo *Star Finance* yang dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2. Alur Penelitian

Pada gambar 3.2. dijelaskan proses alur penelitian adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi Sunfish SaaS adalah aplikasi berbasis *web* yang digunakan Perusahaan untuk mengelola data karyawan atau aplikasi Human Resouce.
2. Identifikasi masalah, yaitu :
 - a. Bagaimana mengukur dan menganalisa kualitas aplikasi Sunfish SaaS dengan model Kepuasan Pengguna dan menggunakan metode Regresi Linear Berganda
 - b. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini.
3. Teori Pendukung :
 - a. *Software*
 - b. *User Satisfaction*
 - c. *End User Computing Satisfaction*
 - d. Regresi Linear Berganda
4. Beberapa metode pengujian dalam penelitian ini :
 - a. Uji Validitas : Untuk menguji hasil kuesioner
 - b. Uji Reliabilitas : Untuk mendapat hasil yang lebih kompleks terhadap kuesioner
 - c. Uji Asumsi Klasik : Teknik pengujian yang dilakukan kepada variabel penelitian sebelum di uji menggunakan Regresi Linear Berganda
 - d. Regresi Linear Berganda : Menguji aplikasi dengan cara mencari

keterkaitan Variabel Independen dan Dependen dengan simultan dan parsial.

5. Teknik Pengumpulan Data :
 - a. Observasi : Mengamati secara langsung di tempat penelitian
 - b. Wawancara : Untuk mencari informasi seputar penggunaan aplikasi di tempat penelitian.
 - c. Kuesioner : Menjadi alat ukur terhadap penilaian dari *user* kepada aplikasi.
 - d. Dokumentasi : Mengumpulkan data dengan mendokumentasikan hasil visual yang ada di tempat penelitian.
 - e. Studi Pustaka : Mengumpulkan beragam informasi yang digunakan kepada pengujian atau keseluruhan penelitian.
6. Hasil : Jika telah mendapatkan hasil dari penelitian, berupa interpretasi kepuasan pengguna, besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, hasil penelitian akan digunakan untuk bahan evaluasi Perusahaan untuk penggunaan terhadap aplikasi ini sebagai vendor *Human Resource System*.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

4.1.1. Lokasi

Tempat penelitian dilakukan di kantor cabang PT. Dipo *Star Finance* Palembang, beralamat di Jl. Jend. Sudirman No.57, 20 Ilir D. I, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30111

4.1.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian berlangsung kurang lebih 5 (lima) bulan, di mulai dari Maret 2023 sampai dengan Juli 2023.

Tabel 4.1. Waktu Penelitian

Tahapan		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
Identifikasi Masalah																					
Ujian Proposal																					
Revisi Proposal																					
Skripsi																					
Menentukan Metode	1. EUCS																				
	2. Regresi Linear Berganda																				
Pengumpulan	1. Observasi																				

Data	2. Wawancara 3. Kuesioner																			
Pengujian User Satisfaction	1. Uji Validitas 2. Uji Reliabilitas																			
Uji Asumsi Klasik	1. Uji Normalitas 2. Uji Linearitas 3. Uji Korelasi																			
Analisis Regresi Linear Berganda	1. Uji Simultan (f) 2. Uji Parsial (t)																			
Hasil & Kesimpulan	1. Mengetahui Nilai User Satisfaction 2. Mengetahui Nilai Regresi Aplikasi																			

4.2. Jenis Data

4.2.1. Jenis Data

Menurut Sari (2016:6), data merupakan keterangan-keterangan yang diperoleh dari suatu tempat penelitian dimana data tersebut diperlukan untuk menganalisa permasalahan yang dihadapi dan selanjutnya untuk mencari alternatif yang sesuai dengan

permasalahannya. Data yang dikumpulkan berkaitan dengan penelitian ini adalah:

- a) Data kuantitatif yaitu data berbentuk angka-angka yang didapat dari penilaian *user* terhadap aplikasi Sunfish SaaS melalui kuesioner yang disebar.

4.2.2. Data Primer

Sari (2016:6), Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil pengamatan langsung diobjek penelitian dengan menggunakan kuesioner. Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Dalam penelitian ini, data primer yang dikumpulkan penulis dari hasil wawancara dengan PIC IT di PT. Dipo *Star Finance* Palembang yaitu data jumlah pengguna aplikasi Sunfish SaaS di cabang Palembang.

4.2.3. Data Sekunder

Watopa (2017: 328), data sekunder yaitu data yang diperoleh sehubungan dengan perusahaan yang telah terdokumentasi, seperti struktur organisasi perusahaan, sejarah perusahaan dan data kelengkapan lainnya. Nugroho (2016: 2934), data sekunder yaitu data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data yang

diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari internet, sumber *literature* seperti buku, artikel, jurnal, serta penelitian terdahulu. Data sekunder yang penulis dapatkan melalui teknik studi pustaka mengenai model penelitian, metode penelitian, teknik analisis, serta gambar tampilan dari aplikasi Sunfish SaaS.

4.3. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini merujuk pada langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Melakukan observasi terhadap penggunaan aplikasi Sunfish SaaS oleh karyawan/i di PT. Dipo *Star Finance* Palembang
- b) Melakukan wawancara dengan kepala PT. Dipo *Star Finance* Palembang untuk mendapatkan data pengguna aplikasi Sunfish SaaS.
- c) Melakukan studi pustaka dengan cara pengumpulan data dari bahan-bahan referensi, jurnal, dan buku yang berhubungan dengan masalah penelitian, adapun data yang didapatkan oleh peneliti dari hasil studi pustaka sebagai berikut: teknik *sampling* yaitu *nonprobability sampling* dengan sampel Jenuh (Sensus), skala pengukuran kuesioner yaitu skala *likert* dan aplikasi pengolahan data menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).
- d) Merancang alat ukur (kuesioner) penelitian berdasarkan model *user satisfaction*, yaitu peneliti membuat sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang berkaitan dengan Sunfish SaaS yang akan dibagikan

dan diisi oleh responden yaitu karyawan/i PT. Dipo *Star Finance* Palembang.

e) Mendokumentasikan semua data pendukung penelitian.

4.3.1. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut (Siregar, 2018:115). Hasil dari observasi yang telah dilakukan adalah mengetahui seputar perusahaan, seperti : jadwal kerja, struktur organisasi perusahaan, pendapat karyawan/i tentang aplikasi yang di teliti, dan juga mencoba langsung menggunakan aplikasi Sunfish SaaS.

4.3.2. Wawancara

Wawancara merupakan proses mendapatkan informasi atau data untuk tujuan penelitian dengan cara melakukan wawancara dialog/diskusi empat mata antara pewawancara dengan narasumber (Siregar, 2018:116). Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan Bapak Didi Oktavian selaku PIC IT PT. Dipo *Star Finance*.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, penulis mendapatkan hasil informasi bahwa aplikasi Sunfish SaaS sudah pernah dilakukan pengukuran tingkat kepuasan penggunaannya oleh peneliti sendiri pada saat PKL, maka dari itu peneliti ingin

melakukan pengukuran kualitas aplikasi berdasarkan nilai tingkat kepuasan pengguna dan mendapat rencana pengembangan terhadap aplikasi Sunfish SaaS.

4.3.3. Kuesioner

Menurut Ilhami (2017:222), Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

Menurut Handayani (2014), rancangan alat ukur dalam penelitian ini biasa disebut dengan nama kuesioner. Selain berisi pertanyaan atau pernyataan berdasarkan model *user satisfaction* EUCS dan alternatif jawaban yang diberi skor, alat ukur atau kuesioner ini juga berisi :

- ✓ Maksud dan tujuan dibuatnya kuesioner ini.
- ✓ Data responden sebagai bahan Penelitian.
- ✓ Kontak peneliti dan ucapan terima kasih atas kontribusi para responden dalam penelitian yang dilakukan.

Dalam hal ini, peneliti membuat pernyataan berkaitan dengan aplikasi Sunfish SaaS yang akan dibagikan secara online melalui link dari google formulir dan diisi oleh responden yang mengakses aplikasi Sunfish SaaS. Rancangan alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada table 4.2

kuisisioner yang akan disebarakan.

Keterangan :

4 = Sangat Puas / Sangat Setuju / Sangat Sering

3 = Puas / Setuju / Sering

2 = Tidak Puas / Tidak Setuju/ Jarang

1 = Sangat Tidak Puas / Sangat Tidak Setuju / Tidak Pernah

Tabel 4.2. Tabel Kuisisioner menggunakan EUCS

No	Uraian Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		4	3	2	1
A. CONTENT (Isi)					
1	Aplikasi Sunfish SaaS menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan anda				
2	Aplikasi Sunfish SaaS menyediakan laporan yang berkaitan dengan kebutuhan anda secara lengkap				
3	Aplikasi Sunfish SaaS menyediakan berbagai jenis laporan yang berguna untuk kebutuhan anda				
4	Isi dan informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Sunfish SaaS sangat membantu anda dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari				
B. ACCURACY (Ketepatan)					
1	Aplikasi Sunfish SaaS jarang terjadi error ketika anda menggunakannya.				
2	Informasi yang dihasilkan Aplikasi Sunfish SaaS sangat akurat				
3	Aplikasi Sunfish SaaS menghasilkan informasi yang dapat diandalkan, dipercaya, tepat dan benar.				
4	Hasil output pada layar, dari Aplikasi Sunfish SaaS telah sesuai dengan apa yang anda perintahkan/input.				
5	Laporan yang dihasilkan Aplikasi Sunfish SaaS dapat menjadi informasi pendukung sebuah keputusan yang akurat.				

C. FORMAT (Tampilan)				
1	Aplikasi Sunfish SaaS mempunyai struktur menu yang teratur			
2	Komposisi warna dalam Aplikasi Sunfish SaaS sangat baik sehingga tidak melelahkan mata dan tidak membosankan.			
3	Format dan laporan yang dihasilkan Aplikasi Sunfish SaaS mudah dimengerti dan dipahami			
4	Tampilan antarmuka Aplikasi Sunfish SaaS mudah, sehingga membuat anda lebih cepat dalam melakukan pekerjaan			
5	Cara Aplikasi Sunfish SaaS menampilkan sebuah informasi sangat baik.			
D. EASE OF USE (Kemudahan Penggunaan)				
1	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari Aplikasi Sunfish SaaS			
2	Sangat mudah dalam berinteraksi Aplikasi Sunfish SaaS			
3	Aplikasi Sunfish SaaS menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya.			
4	Mudah dalam mengetahui adanya perubahan informasi pada Aplikasi Sunfish SaaS			
E. TIMELINESS (Ketepatan Waktu)				
1	Aplikasi Sunfish SaaS memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu			
2	Aplikasi Sunfish SaaS memberikan data yang terkini (<i>up to date</i>)			
3	Aplikasi Sunfish SaaS memberikan alert/reminder pada pengguna sistem secara tepat waktu sebagai pemberitahuan/peringatan.			
4	Sistem yang ada pada Aplikasi Sunfish SaaS mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat.			
5	Penyedia layanan sistem informasi Aplikasi Sunfish SaaS apabila menyelesaikan sesuatu tepat pada waktunya.			

Satisfaction				
1	Secara keseluruhan, apakah anda merasa puas dengan fitur dan layanan yang diberikan Aplikasi Sunfish SaaS?			
2	Apakah menurut anda Aplikasi Sunfish SaaS ini baik untuk terus digunakan dalam penunjang aktifitas <i>Human Resource</i> setiap karyawan?			
3	Apakah Sunfish SaaS layak digunakan sebagai alat bantu dalam proses <i>Human Resource</i> ?			
4	Apakah menurut anda aktifitas <i>Human Resource</i> menggunakan Aplikasi Sunfish SaaS lebih efisien dan optimal?			
1. Mohon uraikan apa saja yang anda alami saat mengakses Sunfish SaaS?				
2. Mohon deskripsikan pendapat anda tentang performa dari Aplikasi Sunfish SaaS yang digunakan dalam melakukan aktifitas <i>Human Resource</i> ?				
3. Mohon uraikan kritik dan saran yang ingin anda berikan kepada Sunfish SaaS?				

4.3.4. Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* yang digunakan adalah sampel jenuh (Sensus) yaitu teknik pengambilan sampel yang menggunakan semua populasi dalam penelitian. Adapun alasan pemilihan teknik ini adalah karena jumlah populasi yang sedikit. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 25.

Dalam menentukan sampel yang akan digunakan, penulis menggunakan populasi sebanyak 58 responden, angka ini sesuai dengan jumlah karyawan/i yang menggunakan aplikasi Sunfish SaaS

4.3.5. 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, 2018:153). Dengan metode ini peneliti mendapatkan dokumentasi saat penelitian berupa gambar tampilan aplikasi Sunfish SaaS, laporan data karyawan/i dan struktur organisasi.

4.3.6. 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 ingin dicapai, dan media yang tepat untuk digunakan.

Berdasarkan studi pustaka yang dilakukan, penulis mempelajari tentang metode pengukuran kepuasan pengguna EUCS, uji asumsi klasik untuk menguji variabel dalam metode regresi linear berganda, dan 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.

4.4. Alat Dan Pengembangan Sistem

4.4.1. Model Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) EUCS

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan cara untuk melakukan penilaian keseluruhan evaluasi, dimana pengguna telah merasa puas terhadap sebuah sistem informasi dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini. Pengukuran terhadap kepuasan telah memiliki sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dimana keduanya menekankan pada kepuasan (*Satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari 5 macam perspektif atau dimensi yaitu: isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format, kemudahan pengguna (*ease of use*), waktu (*timeliness*).

4.4.2. Variabel Penelitian

Berikut ini merupakan variabel-variabel model *user satisfaction* menurut *End User Computing Satisfaction* yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.3. Variabel Penelitian *User Satisfaction*

Variabel	Indikator
<i>Content</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Information</i>: Kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna - <i>Completeness</i>: Kelengkapan Informasi - <i>Benefit</i>: Kemampuan aplikasi memberikan informasi yang bermanfaat - <i>Output</i>: Kemampuan memberikan <i>output</i> yang membantu pekerjaan pengguna

<i>Accuracy</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Conscientious</i>: Tingkat kebebasan aplikasi dari kesalahan - <i>Accurate</i>: Ketepatan informasi yang disampaikan aplikasi - <i>Appropriate</i>: Kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna
<i>Format</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Service</i>: Kemampuan aplikasi memberikan pelayanan sesuai dengan pengguna - <i>Appearance</i>: Aplikasi memiliki desain berkualitas sehingga dapat membuat pengguna melakukan keputusan menggunakan aplikasi - <i>Color</i>: Penggunaan warna yang tepat
<i>Ease of Use</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>User Friendly</i>: Membuat pengguna nyaman menggunakan aplikasi - <i>Service System</i>: Menyediakan petunjuk penggunaan yang dapat dirasakan oleh pengguna - <i>Efficiency</i>: Kecepatan dalam mengerjakan perintah - <i>Easy to Understand</i>: Memberikan kemudahan melakukan transaksi yang dapat dirasakan pengguna
<i>Timeliness</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Call Time</i>: Keandalan aplikasi merespon perintah yang diberikan pengguna - <i>Information Availabillity</i>: Aplikasi memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu - <i>Up to Date</i>: Aplikasi menampilkan informasi terkini

Sumber Doll & Torkzadeh (1988)

4.4.3. Skala Pengukuran

Sistem pengujian dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang dibuat dalam bentuk skor empat point dengan model skala *likert* untuk pengukuran tingkat persetujuan pengguna terhadap *statement* dan dilakukan analisis baik terhadap masing-masing parameter atau terhadap keseluruhan parameter yang pertanyaan atau pernyataannya berdasarkan komponen-komponen

model EUCS. Dari hasil pertanyaan yang telah dijawab responden, data tersebut akan diubah kedalam bentuk angka.

4.4.3.1. Skala Likert

Menurut Hartati (2016:794), Skala likert digunakan untuk mengukur sebuah sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah fenomena sosial dalam sebuah penelitian, fenomena sosial ini akan ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian.

Penulis menggunakan skala *likert* dengan empat alternatif jawaban supaya tanggapan responden lebih tegas pada posisi yang mana, maka disarankan menggunakan empat skala jawaban saja dan tidak menggunakan pilihan jawaban netral (Mulyatiningsih dalam Achmadi, 2018).

Berikut empat skala jawaban yang penulis gunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 4:

Tabel 4.4. Skor Skala Likert

Skala Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono dalam Achmadi (2018)

Menurut Sarjono dalam Handayani (2014), peneliti dapat menghilangkan pernyataan “netral” atau “ragu-ragu” untuk memudahkan peneliti melihat sikap responden yang sesungguhnya sesuai data pada kuesioner yang diisi oleh responden.

4.5. Teknik Pengujian

4.5.1. Uji Validitas

Ketepatan data dinilai melalui uji validitas dan reliabilitas terhadap data yang dikumpulkan dari hasil kuesioner responden. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut dan nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan bernilai positif, maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali dalam Marlindawati, 2016:57). Peneliti menyimpulkan uji validasi bertujuan untuk mengukur *valid* tidaknya suatu item pertanyaan dalam kuesioner. Uji validitas instrumen yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.

4.5.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu jawaban seseorang terhadap item pertanyaan didalam sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali dalam Marlindawati, 2016:58).

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25.

4.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *Ordinary Leas Square* (OLS). Untuk memastikan bahwa model regresi yang diperoleh merupakan model yang terbaik, dalam hal ketepatan estimasi, tidak bias, serta konsisten, maka perlu dilakukan pengujian asumsi klasik (Juliandi et al., 2014:159).

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 mendoatkan linier yang baik.

Asumsi klasik pada regresi linear berganda adalah uji normalitas, uji linearitas, dan analisa korelasi.

4.5.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model, variabel-variabel yang digunakan, baik variabel terikat maupun variabel bebas berdistribusi normal atau tidak, model regresi yang baik ialah jika distribusi residualnya normal (Marlindawati,

2016:58). Pada dasarnya uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki *mean* dan standar deviasi yang sama dengan data kita (Sarjono, 2011).

4.5.5. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui hubungan linear antara dua variabel. Linearitas dapat diartikan sebagai hubungan yang linear antar variabel, yaitu apabila terjadi perubahan pada satu variabel maka variabel lain pun akan mengalami perubahan dengan besaran yang sejajar (Santoso, 2016:6). Uji linearitas digunakan dalam mengetahui dua variabel apakah memiliki suatu hubungan yang linear secara signifikan atau tidak, data dikatakan baik jika data tersebut memiliki hubungan yang linear antara variabel (x) dengan variabel (y)

4.5.6. 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.

4.5.4. Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk mencari tahu apakah variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*, yang berarti terdapat lima variabel X dan satu variabel Y, sehingga penulis menggunakan regresi linear berganda, karena dengan menggunakan regresi linear berganda maka penulis dapat menganalisis dengan menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

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

Y = kepuasan pengguna (variabel terikat)

a = konstanta regresi

b = koefisien regresi pada masing-masing

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

X_1 (*Content*)

X_2 (*Accuracy*)

X_3 (*Format*)

X_4 (*Ease of Use*)

X_5 (*Timeliness*)

4.5.4.1. Uji Simultan (Uji F)

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

Ho : Variabel *Content* (X_1), *Accuracy* (X_2), *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.

4.5.4.2. Uji Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel *independent* secara parsial terhadap variabel *dependent*.

Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

Ho : Variabel *independent* secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

Ha : Variabel *independent* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil

5.1.1. Hasil Responden

Jumlah keseluruhan kuesioner yang disebar dan digunakan dalam penelitian ini adalah 58 kuesioner. Penyebaran kuisioner dilakukan secara *online* dengan cara menyebarkan *link* kuesioner dari *google form*. Secara lebih rinci jumlah kuesioner yang disebar dan jumlah responden yang mengisi dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1. Tabel Deskripsi Kuesioner Responden

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang digunakan	58

Sumber : Diolah sendiri

Data tabel 5.1. total kuesioner yang diolah dalam penelitian ini adalah 58 Responden.

5.1.1.1. Deskripsi Responden

Digambarkan mengenai data responden yang merupakan pengguna aplikasi Sunfish SaaS. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Sunfish SaaS di PT. *Dipo Star Finance* Palembang. Data responden dikelompokkan berdasarkan kelompok responden, jenis kelamin, usia, divisi, dan

pendidikan responden.

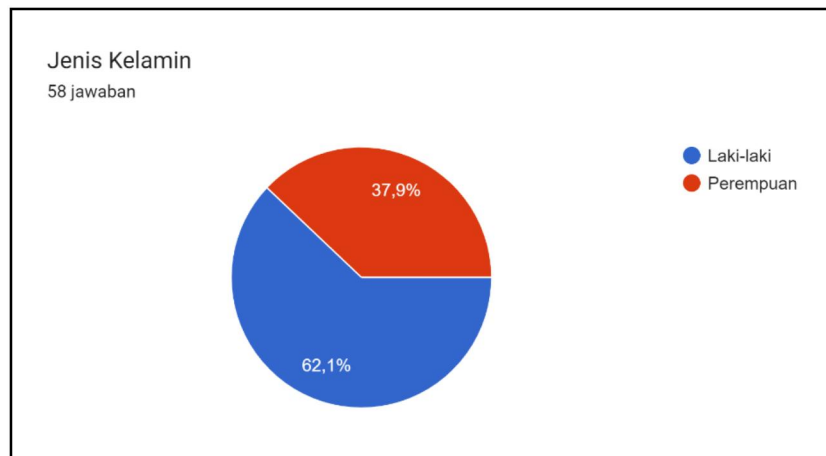
Gambar distribusi karakteristik berdasarkan kelompok responden dapat dilihat pada gambar 5.1 :



Sumber : Diolah sendiri

Gambar 5.1. Distribusi Responden

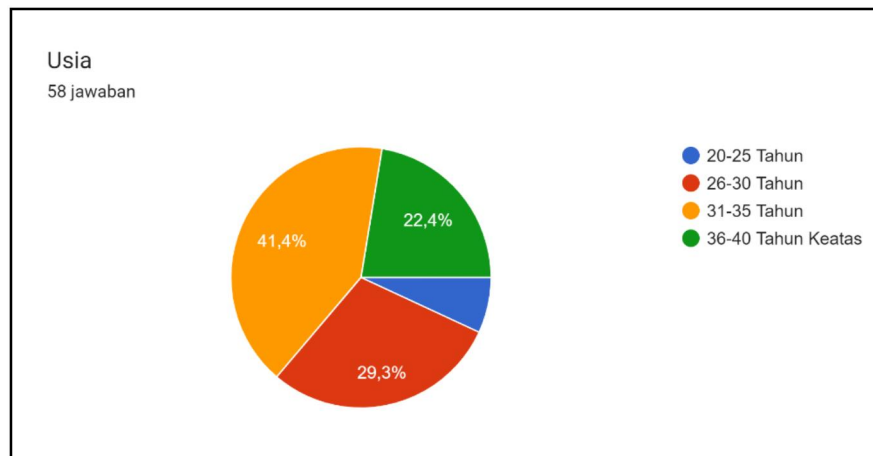
Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* yang digunakan adalah sampel jenuh (Sensus) yaitu teknik pengambilan sampel yang menggunakan semua populasi dalam penelitian. Dalam menentukan sampel yang akan digunakan, penulis menggunakan populasi sebanyak 58 responden, angka ini diperoleh dari total semua karyawan di PT. Dipo *Star Finance* Palembang yang mengakses aplikasi Sunfish SaaS.



Sumber : Diolah sendiri

Gambar 5.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

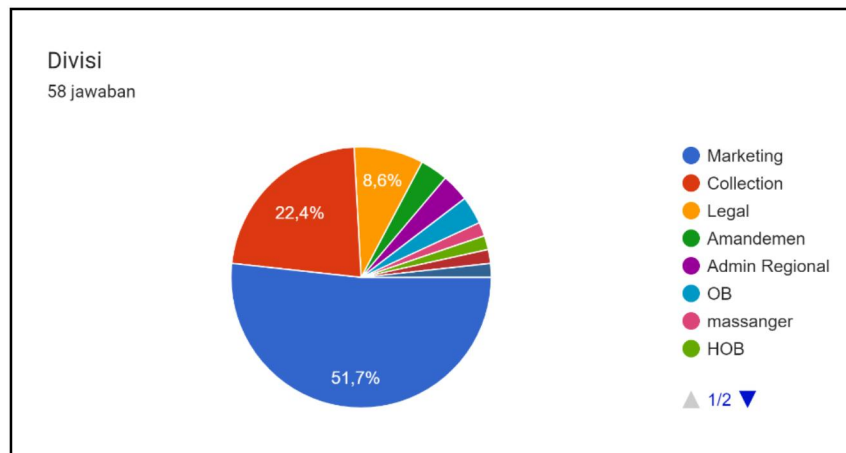
Gambar diatas menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin. Dari gambar tersebut, dapat dilihat bahwa sebanyak 62,1% atau 36 orang berjenis kelamin laki-laki dan 37,9% atau 22 orang berjenis kelamin perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna Sunfish SaaS berjenis kelamin laki-laki. Perbedaan jenis kelamin dalam penggunaan aplikasi berpengaruh terhadap pendapat pribadi masing-masing jenis kelamin kepada tampilan (*format*) yang ditampilkan aplikasi ini.



Sumber : Diolah sendiri

Gambar 5.3. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Gambar diatas menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan usia. Dari gambar tersebut, dapat dilihat bahwa sebanyak 4,69% atau 4 orang berusia 20-25 tahun, 29,3% atau 17 orang berusia 26-30 tahun, 41,4% atau 24 orang berusia 31-35 tahun, dan 22,4% atau 13 orang berusia 36-40 tahun keatas. Hal ini mengindikasikan bahwa usia paling banyak dari pengguna Sunfish SaaS adalah 31-35 tahun. Perbedaan usia pada pengguna aplikasi ini berpengaruh pada tingkat adaptasi serta tingkat kemudahan penggunaan dalam menjalankan aplikasi ini.

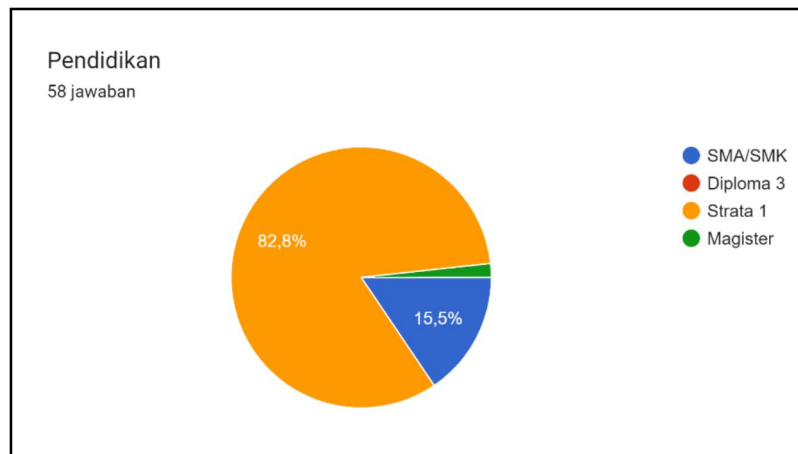


Sumber : Diolah sendiri

Gambar 5.4. Distribusi Responden Berdasarkan Divisi

Gambar diatas menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan divisi karyawan PT. Dipo *Star Finance* Palembang. Dari gambar tersebut, dapat dilihat bahwa sebanyak 51,7% atau 30 orang dari divisi *marketing*, 22,4% atau 13 orang dari divisi *collection*, 8,6% atau 5 orang dari divisi *legal*, 3,4% atau 2 orang dari divisi *amandemen*, 3,4% atau 2 orang dari *admin regional*, 3,4% atau 2 orang dari divisi *office boy*, 1,7% atau 1 orang dari *masanger*, 1,7% atau 1 orang kepala cabang, 1,7% dari kepala admin, dan 1,7% dari *regional manager*. Hal ini mengindikasikan bahwa divisi yang paling banyak menggunakan Sunfish SaaS adalah divisi *Marketing*. Perbedaan divisi dari pengguna aplikasi ini berpengaruh pada pendapat pribadi setiap divisi terhadap keakuratan dan ketepatan waktu terhadap performa dan *output* yang

dihasilkan aplikasi ini berdasarkan kebutuhan setiap divisi yang berbeda-beda dan juga mempengaruhi seberapa sering menggunakan aplikasi ini.



Su

mber : Diolah sendiri

Gambar 5.5. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Gambar diatas menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan pendidikan. Dari gambar tersebut, dapat dilihat bahwa sebanyak 82,8% atau 48 orang berpendidikan Strata 1, 15,5% atau 9 orang berpendidikan SMA/SMK, dan 1,7% atau 1 orang yang berpendidikan Magister. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Sunfish SaaS kebanyakan berpendidikan Strata 1. Tingkat pendidikan setiap penggunanya bisa mempengaruhi cara penilaian terhadap fitur, tampilan, isi, serta kemudahan penggunaan aplikasi ini berdasarkan pengalaman yang berbeda yang didapat selama berpendidikan.

5.1.2. Rekapitulasi Hasil Distribusi Kuesioner

Berikut adalah tabel distribusi jawaban dari setiap jawaban responden terhadap pernyataan kuesioner yang penulis berikan. Berikut adalah tabel distribusi jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2. Distribusi Jawaban Responden

No	Uraian Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		4	3	2	1
A. CONTENT (Isi)					
1	Aplikasi Sunfish SaaS menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan anda	58,6%	41,4%	0%	0%
		34	24	0	0
2	Aplikasi Sunfish SaaS menyediakan laporan yang berkaitan dengan kebutuhan anda secara lengkap	56,9%	41,4%	1,7%	0%
		33	24	1	0
3	Aplikasi Sunfish SaaS menyediakan berbagai jenis laporan yang berguna untuk kebutuhan anda	60,3%	39,7%	0%	0%
		35	23	0	0
4	Isi dan informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Sunfish SaaS sangat membantu anda dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari	56,9%	43,1%	0%	0%
		33	25	0	0
B. ACCURACY (Ketepatan)					
1	Aplikasi Sunfish SaaS jarang terjadi <i>error</i> ketika anda menggunakannya.	13,8%	74,1%	12,1%	0%
		8	43	7	0

2	Informasi yang dihasilkan Aplikasi Sunfish SaaS sangat akurat	46,6%	53,4%	0%	0%
		27	31	0	0
3	Aplikasi Sunfish SaaS menghasilkan informasi yang dapat diandalkan, dipercaya, tepat dan benar.	53,4%	46,6%	0%	0%
		31	27	0	0
4	Hasil output pada layar, dari Aplikasi Sunfish SaaS telah sesuai dengan apa yang anda perintahkan/input.	55,2%	44,8	0%	0%
		32	26	0	0
5	Laporan yang dihasilkan Aplikasi Sunfish SaaS dapat menjadi informasi pendukung sebuah keputusan yang akurat.	50%	48,3%	1,7%	0%
		29	28	1	0
C. FORMAT (Tampilan)					
1	Aplikasi Sunfish SaaS mempunyai struktur menu yang teratur	41,4%	53,4%	5,2%	0%
		24	31	3	0
2	Komposisi warna dalam Aplikasi Sunfish SaaS sangat baik sehingga tidak melelahkan mata dan tidak membosankan.	29,3%	63,8%	6,9%	0%
		17	37	4	0
3	Format dan laporan yang dihasilkan Aplikasi Sunfish SaaS mudah dimengerti dan dipahami	63,8%	27,6%	8,6%	0%
		37	16	5	0
4	Tampilan antarmuka Aplikasi Sunfish SaaS mudah, sehingga membuat anda lebih cepat dalam melakukan pekerjaan	65,5%	34,5%	0%	0%
		38	20	0	0
5	Cara Aplikasi Sunfish SaaS menampilkan sebuah informasi sangat baik.	67,2%	32,8%	0%	0%
		39	19	0	0

D. EASE OF USE (Kemudahan Penggunaan)					
1	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari Aplikasi Sunfish SaaS	86,2%	12,1%	1,7%	0%
		50	7	1	0
2	Sangat mudah dalam berinteraksi Aplikasi Sunfish SaaS	79,3%	20,7%	0%	0%
		46	12	0	0
3	Aplikasi Sunfish SaaS menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya.	46,6%	48,3%	5,2%	0%
		27	28	3	0
4	Mudah dalam mengetahui adanya perubahan informasi pada Aplikasi Sunfish SaaS	44,8%	46,6%	8,6%	0%
		26	27	5	0
E. TIMELINESS (Ketepatan Waktu)					
1	Aplikasi Sunfish SaaS memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu	72,4%	25,9%	1,7%	0%
		42	15	1	0
2	Aplikasi Sunfish SaaS memberikan data yang terkini (<i>up to date</i>)	63,8%	36,2%	0%	0%
		37	21	0	0
3	Aplikasi Sunfish SaaS memberikan alert/reminder pada pengguna sistem secara tepat waktu sebagai pemberitahuan/peringatan.	36,2%	51,7%	12,1%	0%
		21	30	7	0
4	Sistem yang ada pada Aplikasi Sunfish SaaS mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat.	55,2%	43,1%	1,7%	0%
		32	25	1	0
5	Penyedia layanan sistem informasi Sunfish SaaS apabila menyelesaikan sesuatu tepat pada waktunya.	60,3%	39,7%	0%	0%
		35	23	0	0

<i>Satisfaction</i>					
1	Secara keseluruhan, apakah anda merasa puas dengan fitur dan layanan yang diberikan Aplikasi Sunfish SaaS?	91,81%	32,8%	0%	0%
		39	19	0	0
2	Apakah menurut anda Aplikasi Sunfish SaaS ini baik untuk terus digunakan dalam penunjang aktifitas <i>Human Resource</i> setiap karyawan?	67,2%	32,8%	0%	0%
		39	19	0	0
3	Apakah Sunfish SaaS layak digunakan sebagai alat bantu dalam proses <i>Human Resource</i> ?	65,5%	34,5%	0%	0%
		38	20	0	0
4	Apakah menurut anda aktifitas <i>Human Resource</i> menggunakan Aplikasi Sunfish SaaS lebih efisien dan optimal?	62,1%	37,9%	0%	0%
		36	22	0	0
1. Mohon uraikan apa saja yang anda alami saat mengakses Sunfish SaaS?					
2. Mohon deskripsikan pendapat anda tentang performa dari Aplikasi Sunfish SaaS yang digunakan dalam melakukan aktifitas <i>Human Resource</i> ?					
3. Mohon uraikan kritik dan saran yang ingin anda berikan kepada Sunfish SaaS?					

Sumber : Diolah sendiri

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden diketahui bahwa pada variabel *content* untuk perolehan terbanyak terdapat pada pernyataan sangat setuju terdapat di indikator pernyataan “Aplikasi Sunfish SaaS menyediakan berbagai jenis laporan yang berguna untuk kebutuhan anda” dengan jumlah 35 orang (60,3 %). Pada variabel *accuracy* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan setuju terdapat di indikator pernyataan “Aplikasi Sunfish SaaS jarang terjadi *error* ketika anda menggunakannya” dengan jumlah

43 orang (74,1%). Pada variabel *format* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan sangat setuju terdapat di indikator pernyataan “Cara Aplikasi Sunfish SaaS menampilkan sebuah informasi sangat baik.” dengan jumlah 39 orang (67,2%) . Pada variabel *ease of use* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan sangat setuju terdapat di indikator pernyataan “Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari Aplikasi Sunfish SaaS” dengan jumlah 50 orang (86,2%). Pada variabel *timeliness* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan sangat setuju terdapat di indikator pernyataan “Aplikasi Sunfish SaaS memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu” dengan jumlah 42 orang (72,4%). Pada variabel *user satisfaction* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan sangat setuju terdapat di indikator pernyataan Secara keseluruhan, apakah anda merasa puas dengan fitur dan layanan yang diberikan Aplikasi Sunfish SaaS?” dan pernyataan “Apakah menurut anda Aplikasi Sunfish SaaS ini baik untuk terus digunakan dalam menunjang aktifitas *Human Resource* setiap karyawan?” dengan jumlah 39 orang (67,2%).

Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh kesimpulan mengenai penilaian dari sebagai berikut:

Tabel 5.3. Kriteria Interpretasi Skor Para Ahli

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

Sumber : Riduwan dalam Akdon (2013)

Pertanyaan dan pernyataan yang diajukan dalam kuisioner tersebut bersifat positif. Penilaian dan interpretasi kualitas terhadap masing-masing pertanyaan dalam setiap kuisioner dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4. Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Pertanyaan	Nilai	Interpretasi
<i>Content</i>	Aplikasi Sunfish SaaS menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan anda	89,65%	Sangat Kuat
	Aplikasi Sunfish SaaS menyediakan laporan yang berkaitan dengan kebutuhan anda secara lengkap	88,79%	Sangat Kuat
	Aplikasi Sunfish SaaS menyediakan berbagai jenis laporan yang berguna untuk kebutuhan anda	90,08%	Sangat Kuat
	Isi dan informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Sunfish SaaS sangat membantu anda dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari	89,22%	Sangat Kuat

<i>Accuracy</i>	Aplikasi Sunfish SaaS jarang terjadi <i>error</i> ketika anda menggunakannya.	75,43%	Kuat
	Informasi yang dihasilkan Aplikasi Sunfish SaaS sangat akurat	86,63%	Sangat Kuat
	Aplikasi Sunfish SaaS menghasilkan informasi yang dapat diandalkan, dipercaya, tepat dan benar.	88,36%	Sangat Kuat
	Hasil output pada layar, dari Aplikasi Sunfish SaaS telah sesuai dengan apa yang anda perintahkan/input.	88,79%	Sangat Kuat
	Laporan yang dihasilkan Aplikasi Sunfish SaaS dapat menjadi informasi pendukung sebuah keputusan yang akurat.	87,06%	Sangat Kuat
<i>Format</i>	Aplikasi Sunfish SaaS mempunyai struktur menu yang teratur	84,05%	Sangat Kuat
	Komposisi warna dalam Aplikasi Sunfish SaaS sangat baik sehingga tidak melelahkan mata dan tidak membosankan.	80,60%	Sangat Kuat
	Format dan laporan yang dihasilkan Aplikasi Sunfish SaaS mudah dimengerti dan dipahami	88,79%	Sangat Kuat
	Tampilan antarmuka Aplikasi Sunfish SaaS mudah, sehingga membuat anda lebih cepat dalam melakukan pekerjaan	91,37%	Sangat Kuat

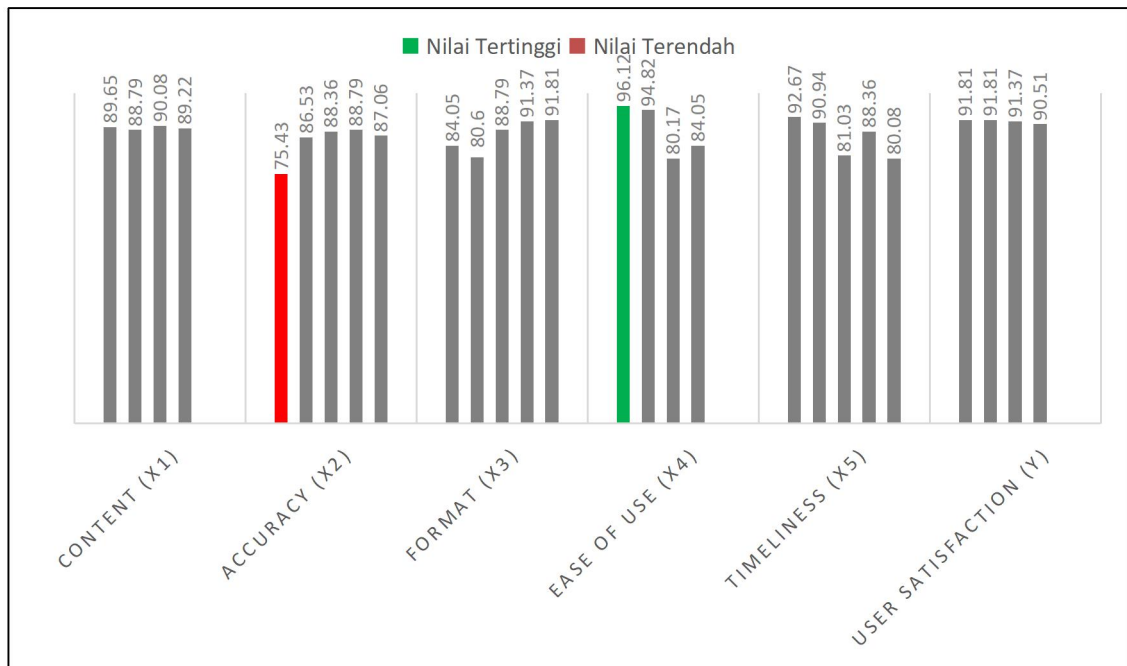
	Cara Aplikasi Sunfish SaaS menampilkan sebuah informasi sangat baik.	91,81%	Sangat Kuat
<i>Ease of Use</i>	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari Aplikasi Sunfish SaaS	96,12%	Sangat Kuat
	Sangat mudah dalam berinteraksi Aplikasi Sunfish SaaS	94,82%	Sangat Kuat
	Aplikasi Sunfish SaaS menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya.	80,17%	Sangat Kuat
	Mudah dalam mengetahui adanya perubahan informasi pada Aplikasi Sunfish SaaS	84,05%	Sangat Kuat
<i>Timeliness</i>	Aplikasi Sunfish SaaS memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu	92,67%	Sangat Kuat
	Aplikasi Sunfish SaaS memberikan data yang terkini (<i>up to date</i>)	90,94%	Sangat Kuat
	Aplikasi Sunfish SaaS memberikan alert/reminder pada pengguna sistem secara tepat waktu sebagai pemberitahuan/peringatan.	81,03%	Sangat Kuat
	Sistem yang ada pada Aplikasi Sunfish SaaS mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat.	88,36%	Sangat Kuat
	Penyedia layanan sistem informasi Sunfish SaaS apabila menyelesaikan sesuatu tepat pada waktunya.	90,08%	Sangat Kuat

Variabel	Pertanyaan	Nilai	Interpretasi
<i>Satisfaction</i>	Secara keseluruhan, apakah anda merasa puas dengan fitur dan layanan yang diberikan Aplikasi Sunfish SaaS?	91,81%	Sangat Kuat
	Apakah menurut anda Aplikasi Sunfish SaaS ini baik untuk terus digunakan dalam penunjang aktifitas <i>Human Resource</i> setiap karyawan?	91,81%	Sangat Kuat
	Apakah Sunfish SaaS layak digunakan sebagai alat bantu dalam proses <i>Human Resource</i> ?	91,37%	Sangat Kuat
	Apakah menurut anda aktifitas <i>Human Resource</i> menggunakan Aplikasi Sunfish SaaS lebih efisien dan optimal?	90,51%	Sangat Kuat

Dari hasil tabel 5.4. maka hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai yang tertinggi berjumlah sebesar 96,12% yang terdapat pada variabel *Ease of Use* dengan pernyataan “Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari Aplikasi Sunfish SaaS” dan diketahui juga nilai terendah sebesar 75,43% yang terdapat pada variabel *Accuracy* dengan pernyataan “Aplikasi

Sunfish SaaS jarang terjadi *error* Ketika anda menggunakannya”

Grafik dari hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada gambar 5.6.



Sumber : Diolah Sendiri

Gambar 5.6. Grafik Hasil Interpretasi Kuesioner

5.2. Pembahasan

5.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

5.2.1.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner yang kita gunakan. Dalam menentukan validitas, penulis menggunakan SPSS versi 25 dengan melihat hasil output pada kolom *Corrected Item Total Correlation*. Pada penelitian ini, penulis menggunakan taraf signifikan 5% (0,05), 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 58 orang dan variabel yang digunakan ada 5 variabel, kemudian masukkan kedalam rumus *degree of freedom* (df) :

$$Df = n - k$$

$$Df = 58 - 5 = 53$$

Nilai rtabel didapatkan dengan menghitung pada SPSS dengan rumus:

$$IDF.T(0.95,df)/SQRT(df+(IDF.T(0.95,df))^*2)$$

Kemudian didapat hasil rtabelnya dari jumlah df sebesar 53 adalah 0,224.

Hasil Uji Validitas dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel	Hasil	Keterangan
<i>CONTENT</i> (XI)	C1	0,585	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	C2	0,672	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	C3	0,657	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	C4	0,714	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

<i>ACCURACY</i> (X2)	A1	0,471	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	A2	0,707	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	A3	0,726	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	A4	0,750	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	A5	0,724	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>FORMAT</i> (X3)	F1	0,624	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	F2	0,535	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	F3	0,633	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	F4	0,598	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	F5	0,599	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>EASE OF USE</i> (X4)	E1	0,508	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	E2	0,469	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	E3	0,544	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	E4	0,678	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>TIMELINESS</i> (X5)	T1	0,581	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	T2	0,597	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	T3	0,603	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	T4	0,593	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	T5	0,431	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>USER SATISFACTION</i>	U1	0,591	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	U2	0,716	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

(Y)	U3	0,721	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	U4	0,677	0,224	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

ber : Diolah sendiri

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	187.59	306.913	.585	.746
C2	187.62	304.485	.672	.744
C3	187.57	305.758	.657	.745
C4	187.60	304.629	.714	.744
A1	188.16	308.590	.471	.748
A2	187.71	304.667	.707	.744
A3	187.64	304.340	.726	.744
A4	187.62	303.959	.750	.743
A5	187.69	303.481	.724	.743
F1	187.81	304.297	.624	.744
F2	187.95	306.471	.535	.746
F3	187.62	302.520	.633	.742
F4	187.52	307.061	.598	.746
F5	187.50	307.167	.599	.746
E1	187.33	310.119	.488	.749
E2	187.38	310.415	.469	.749
E3	187.76	305.695	.544	.745
E4	187.81	301.841	.678	.742
T1	187.47	306.990	.581	.746
T2	187.53	306.955	.597	.746
T3	187.93	303.118	.603	.743
T4	187.64	305.919	.593	.745
T5	187.57	309.618	.431	.749
U1	187.50	307.307	.591	.746
U2	187.50	305.272	.716	.744
U3	187.52	305.026	.721	.744
U4	187.55	305.515	.677	.745
SkorTotal	95.59	79.335	1.000	.942

Sumber : Diolah sendiri

Gambar 5.7. Hasil Uji Validitas

Dari tabel 5.7. diatas dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan yang terdiri dari 23 pernyataan dinyatakan

valid, hal ini dikarenakan semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

5.2.1.2. Uji Reliabilitas

Menurut Mardiana (2020:269) Uji Reliabilitas merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu data. Pernyataan penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik *Cronbrach Alpha*, apabila koefisien reliabilitas pada tingkat signifikansi $> 0,60$, maka pernyataan dianggap reliabel dan sebaliknya jika nilai lebih kecil maka pernyataan penelitian ini tidak reliabel. Taraf signifikansi $0,60$ dipilih karena $0,60$ adalah nilai standar yang digunakan apabila pengambilan kuesioner diambil tanpa kendala dan semua responden dapat dijangkau dan mengisi kuesioner dengan kondisi yang baik, sehingga hasil yang didapat pun bisa diolah menjadi maksimal. Hal ini dapat dilihat pada tabel 5.6. tentang kriteria indeks koefisien reliabilitas.

Tabel 5.6. Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas

No.	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Internal Consistency</i>
1	$a > 0,9$	<i>Excelent (High-Stakes testing)</i>
2	$0,7 > a < 0,9$	<i>Good (Low-Stakes testing)</i>
3	$0,6 > a < 0,7$	<i>Acceptable</i>
4	$0,5 > a < 0,6$	<i>Poor</i>

5	< 0,5	<i>Unacceptable</i>
---	-------	---------------------

Sumber : (Edi Riadi, 2016:239)

Cronbach's Alpha hasil perhitungan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel 5.7. Hasil Uji Reliabilitas setiap item indikator pada setiap variabel dapat dilihat pada Tabel 5.7.

Tabel 5.7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>		Keterangan
	Standar	Hasil	
<i>Content (X1)</i>	0,60	0,906	Reliabel / <i>Excelent</i>
<i>Accuracy (X2)</i>	0,60	0,859	Reliabel / <i>Good</i>
<i>Format(X3)</i>	0,60	0,757	Reliabel / <i>Good</i>
<i>Ease of Use (X4)</i>	0,60	0,661	Reliabel / <i>Acceptable</i>
<i>Timeliness (X5)</i>	0,60	0,744	Reliabel / <i>Good</i>
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0,60	0,885	Reliabel / <i>Good</i>

Sumber : Diolah Sendiri

Dari Tabel 5.7. diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Content (X1)* adalah $0,906 > 0,60$, nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Accuracy (X2)* adalah $0,859 > 0,60$, nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Format (X3)* adalah $0,757 > 0,60$, nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Ease of Use*

(X4) adalah $0,661 > 0,60$, nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Timeliness* (X5) adalah $0,885 > 0,60$, dan nilai *Cronbach's Alpha* variabel *User Satisfaction* (Y) adalah $0,885 > 0,60$. 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* $> 0,60$.

5.2.2. Uji Asumsi Klasik

5.2.2.1. 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 antar variabel 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), *Ease of Use* (X4) dengan *User Satisfaction* (Y), dan *Timeliness* (X5) dengan *User Satisfaction* (Y). Hasil Uji linearitas dapat dilihat pada gambar-gambar berikut:

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	45.659	5	9.132	4.317	.002
		Linearity	38.523	1	38.523	18.211	.000
		Deviation from Linearity	7.137	4	1.784	.843	.504
Within Groups			109.996	52	2.115		
Total			155.655	57			

Sumber : Diolah Sendiri

Gambar 5.8. Gambar Anova Tabel X1 dan Y

Dari gambar tabel anova diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* untuk variabel X1 dan Y adalah 0,504 yang dimana $0,504 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X1 dan variabel Y adalah linear atau sesuai dengan garis linear atau memiliki hubungan antar variabel.

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	68.027	6	11.338	6.599	.000
		Linearity	64.520	1	64.520	37.551	.000
		Deviation from Linearity	3.507	5	.701	.408	.841
Within Groups			87.628	51	1.718		
Total			155.655	57			

Sumber : Diolah Sendiri

Gambar 5.9. Gambar Anova Tabel X2 dan Y

Dari gambar tabel anova diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* untuk variabel X2 dan Y adalah 0,841 yang dimana $0,841 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X2 dan variabel Y adalah linear atau sesuai dengan garis linear atau memiliki hubungan antar variabel.

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between Groups	(Combined)	84.216	6	14.036	10.020	.000
		Linearity	71.649	1	71.649	51.150	.000
		Deviation from Linearity	12.568	5	2.514	1.794	.131
	Within Groups		71.439	51	1.401		
	Total		155.655	57			

Sumber : Diolah Sendiri

Gambar 5.10. Gambar Anova tabel X3 dan Y

Dari gambar tabel anova diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* untuk variabel X3 dan Y adalah 0,131 yang dimana $0,131 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X3 dan variabel Y adalah linear atau sesuai dengan garis linear atau memiliki hubungan antar variabel.

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X4	Between Groups	(Combined)	54.854	6	9.142	4.625	.001
		Linearity	50.434	1	50.434	25.517	.000
		Deviation from Linearity	4.419	5	.884	.447	.813
	Within Groups		100.802	51	1.977		
	Total		155.655	57			

Sumber : Diolah Sendiri

Gambar 5.11. Gambar Anova tabel X4 dan Y

Dari gambar tabel anova diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* untuk variabel X4 dan Y adalah 0,813 yang dimana $0,813 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X4 dan variabel Y adalah linear atau sesuai dengan garis linear atau memiliki hubungan antar variabel.

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X5	Between Groups	(Combined)	71.126	6	11.854	7.152	.000
		Linearity	52.041	1	52.041	31.398	.000
		Deviation from Linearity	19.085	5	3.817	2.303	.058
	Within Groups		84.530	51	1.657		
	Total		155.655	57			

Sumber : Diolah Sendiri

Gambar 5.12. Gambar Anova tabel X5 dan Y

Dari gambar tabel anova diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* untuk variabel X5 dan Y adalah 0,058 yang dimana $0,058 > 0,05$.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X5 dan variabel Y adalah linear atau sesuai dengan garis linear atau memiliki hubungan antar variabel.

5.2.2.2. 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 *One Sample Kolmogorov-Smirnov* 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.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		58
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.12336665
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.049
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Diolah Sendiri

Gambar 5.13. Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov Test*

Berdasarkan hasil pengujian uji kolmogorov-smirnov maka diperoleh nilai *Sig* 0,200 dimana $0,200 > 0,05$. Dengan demikian hasil uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan data berdistribusi normal.

5.2.3. 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 dapat dilihat dengan nilai *r*.

H_0 : Variabel bebas (*X*) tidak berhubungan secara signifikan terhadap variabel terikat (*Y*).

H_a : Variabel bebas (*X*) berhubungan secara signifikan terhadap

variabel terikat (Y).

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	Pearson Correlation	1	.590**	.584**	.549**	.534**	.497**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	58	58	58	58	58	58
X2	Pearson Correlation	.590**	1	.666**	.667**	.648**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	58	58	58	58	58	58
X3	Pearson Correlation	.584**	.666**	1	.631**	.660**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	58	58	58	58	58	58
X4	Pearson Correlation	.549**	.667**	.631**	1	.621**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	58	58	58	58	58	58
X5	Pearson Correlation	.534**	.648**	.660**	.621**	1	.578**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	58	58	58	58	58	58
Y	Pearson Correlation	.497**	.644**	.678**	.569**	.578**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	58	58	58	58	58	58

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

Sumber : Diolah Sendiri

Gambar 5.14. Hasil Output Uji Korelasi

Berdasarkan hasil pengujian uji korelasi pearson maka diperoleh hasil :

1. Variabel *Content* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
2. Variabel *Accuracy* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
3. Variabel *Format* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

4. Variabel *Ease of Use* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
5. Variabel *Timeliness* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

5.2.4. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear 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 linear berganda, karena dengan menggunakan regresi linear berganda maka penulis dapat menganalisis dengan menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

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

Keterangan :

Y = kepuasan pengguna (variabel terikat)

a = konstanta regresi

b = koefisien regresi pada masing-masing

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

X_1 (*Content*)

X_2 (*Accuracy*)

X_3 (Format)

X_4 (Ease of Use)

X_5 (Timeliness)

Pengujian yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan melakukan Uji T (Parsial) dan Uji F (Simultan). Proses perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 25.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.359	1.706		1.383	.173
	X1	.027	.116	.029	.232	.817
	X2	.210	.120	.260	1.755	.085
	X3	.309	.122	.370	2.546	.014
	X4	.097	.156	.087	.623	.536
	X5	.084	.122	.096	.690	.493

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Diolah Sendiri

Gambar 5.15. Hasil Output Uji Regresi Model Coefficients

Tabel 5.15. menjelaskan tentang uji T yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji T.

Prosedur analisis regresi linier berganda adalah yang dilakukan yaitu uji F dan uji T. Langkah analisis regresi linier berganda dan prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1) Regresi Linear Berganda

Diperoleh persamaan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 2,359 + 0,027 X1 + 0,210 X2 + 0,309 X3 + 0,097X4 + 0,084X5$$

Dimana:

Y : adalah variabel dependent yang diramalkan

a : adalah nilai konstanta

b1, b2, b3, b4, b5 : adalah koefisien regresi linear berganda

X1, X2, X3, X4, X5 : adalah variabel independen

Keterangan dari model regresi linier berganda diatas adalah sebagai berikut :

- a) Nilai konstanta menunjukkan sebesar 2,359 artinya jika *content* (X1), *accuracy* (X2), *format* (X3), *ease of use* (X4), dan *timeliness* (X5) nilainya adalah 0 (nol), maka tingkat kepuasan (Y) nilainya adalah 2,359.
- b) Nilai koefisien regresi variabel *content* (b1) = 0,027 artinya jika nilai *content* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,027 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- c) Nilai koefisien regresi variabel *accuracy* (b2) = 0,210 artinya jika nilai *accuracy* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,210 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- d) Nilai koefisien regresi variabel *format* (b3) = 0,309 artinya

jika nilai *format* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,309 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- e) Nilai koefisien regresi variabel *ease of use* (b_4) = 0,097 artinya jika nilai *ease of use* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,097 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- f) Nilai koefisien regresi variabel *timeliness* (b_5) = 0,084 artinya jika nilai *timeliness* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,084 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

2) Analisis Koefisien Determinasi

Analisis R^2 (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	.733 ^a	.538	.493	1.176
a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2				

Sumber : Diolah Sendiri

Gambar 5.16. Hasil Output Uji Regresi Model Summary

Gambar 5.16. 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 tabel 5.16 *Output Regression Model Summary* dapat diketahui nilai R^2 (*Adjusted R Square*) adalah 0,493. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen yaitu sebesar 49,3%. Sedangkan untuk sisanya yaitu 50,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.2.4.1. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali didalam A Basyit (2020:18) uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen dengan *level of significance* 5%

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji t adalah:

- (1) Jika nilai signifikansi $t > 0,05$ atau nilai thitung $< t$ -tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen ;
- (2) Jika Nilai signifikansi $t \leq 0,05$ atau nilai thitung $> t$ -tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, variabel

independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk nilai t-tabel untuk perbandingan hasil pengujian disini adalah $2,005746 / 2,005$ yang dicari dengan rumus :

T-tabel : $t(a ; n-k) t = (a; 58-5) / t = (0,05;53)$ atau bisa dicari dengan rumus excel : $=TINV(0,05;53) = 2,005$

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.359	1.706		1.383	.173
	X1	.027	.116	.029	.232	.817
	X2	.210	.120	.260	1.755	.085
	X3	.309	.122	.370	2.546	.014
	X4	.097	.156	.087	.623	.536
	X5	.084	.122	.096	.690	.493

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Diolah Sendiri

Gambar 5.17. Hasil Uji T

Berdasarkan gambar 5.17 hasil Uji T diketahui :

1. Variabel *Content* (X1) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,817, dimana nilai sig. $0,817 > 0,05$ dan nilai t-hitung 0,232 dimana $0,232 < 2,005$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial.
2. Variabel *Accuracy* (X2) : Diperoleh nilai signifikansi

sebesar 0,085, dimana nilai sig. $0,085 > 0,05$ dan nilai t-hitung 1,755, dimana $1,755 < 2,005$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial.

3. Variabel *Format* (X3) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,014 dimana nilai sig. $0,014 < 0,05$ dan nilai t-hitung 2,546, dimana $2,546 > 2,005$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara parsial.
4. Variabel *Ease of Use* (X4) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,536, dimana nilai sig. $0,536 > 0,05$ dan nilai t-hitung 0,623 dimana $0,623 < 2,005$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial.
5. Variabel *Timeliness* (X5) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,493, dimana nilai sig. $0,493 > 0,05$ dan nilai t-hitung 0,690 dimana $0,690 < 2,005$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial.

5.2.4.2. 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% ($\alpha = 0,05$). Hasil uji statistik F dapat dilihat pada tabel anova.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji F adalah :

- (1) Jika nilai signifikansi $F > 0,05$, maka H_0 diterima. Artinya, secara simultan variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $F \leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, secara simultan variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- (2) Membandingkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} . Apabila nilai F_{hitung} lebih besar daripada nilai F_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Cara untuk menentukan $F_{tabel} = (df_1 ; df_2)$ atau $(k ; n-k-1)$, yang mana (k) adalah jumlah variabel independen dan (n) adalah jumlah sampel.

Disini nilai f -tabel yang didapat berdasarkan hasil rumus excel yaitu : $=FINV(0,05;5;52)$ adalah 2,392952647 atau 2,392.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83.724	5	16.745	12.105	.000 ^b
	Residual	71.931	52	1.383		
	Total	155.655	57			

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

Sumber : Diolah Sendiri

Gambar 5.18. Hasil *Output* Tabel ANOVA^a(Variabel X1,X2,X3,X4,X5 dengan Y)

Berdasarkan gambar 5.18. hasil uji F, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai f-hitung 12,105 dimana $12,105 >$ dari 2,392 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*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timelines* secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen *User Satisfaction*.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Analisis Kualitas Aplikasi Sunfish SaaS Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda di PT. Dipo *Star Finance* 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 96,12% yang terdapat pada variabel *Ease of Use* dengan pernyataan “Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari Aplikasi Sunfish SaaS”
- Dari hasil interpretasi keseluruhan variabel kuesioner, diketahui juga nilai terendah sebesar 75,43% yang terdapat pada variabel *Accuracy* dengan pernyataan “Aplikasi Sunfish SaaS jarang terjadi *error* Ketika anda menggunakannya”

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

2. Terhadap pengaruh secara simultan dari variabel independen dengan variabel dependen yang bisa dilihat berdasarkan dari Uji F yakni hasil

uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana nilai sig. 0,000 < 0,05 dan nilai f-hitung 12,105 dimana 12,105 > dari nilai f-tabel yaitu 2,392. 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 dependen *User Satisfaction*.

3. Berdasarkan hasil Uji T, dari kelima variabel independen yang ada dalam pengujian, hanya variabel *Format* (X3) yang memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen *user satisfaction* yaitu diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,014 dimana nilai sig. 0,014 < 0,05 dan nilai t-hitung 2,546, dimana 2,546 > dari nilai f-tabel 2,005.
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 0,493. Jadi nilai pengaruh kelima variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini adalah sebesar 49,3%. Sedangkan untuk sisanya yaitu 50,7% dipengaruhi oleh factor / variabel lain yang tidak diteliti.

6.2. Saran

Dilihat dari evaluasi dan pembahasan analisis pada aplikasi Sunfish SaaS pada PT. Dipo *Star Finance* menggunakan aspek Regresi Linear Berganda, serta menimbang masukan dan saran dari para responden yang diperoleh dari kolom kritik dan saran yang disebarkan bersama dengan

angket kuesioner, maka penulis mengambil saran berikut.

- Mengembangkan warna tema dari aplikasi sehingga pengguna merasa lebih nyaman pada saat menjalankan aplikasi dan aplikasi menjadi lebih menarik dari *user interface* nya.
- Berdasarkan dari hasil uji T yang didapat, hasil dari penelitian ini bisa dikembangkan lagi menjadi tahap Analisis Faktor untuk menganalisis apakah ada pengaruh dukungan secara parsial dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen.

DAFTAR PUSTAKA

- Sukanto. 2018. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*.
- Kadir, A. 2017. *Dasar Logika Pemrograman Komputer*. Jakarta. PT. Flex Media Komputindo.
- J. Doll and Gholamreza Torkzadeh 1988. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. Vol. 12, No. 2. Jun. 1988, pp. 259-274.
- Febria. 2015. *Perancangan Alat Ukur Kualitas Perangkat Lunak Menggunakan Komponen ISO/IEC 9126*. Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi. Vol,4 . No.2.
- Mardiana. 2020. *Implementasi User Satisfaction Model Dalam Mengukur Kualitas Website*. Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, Dan Rekayasa Komputer. Vol.19, No. 2. Issn: 266-272.z
- Juliandi, Azuar, and Saprinah Manurung. *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi: Sukses Menulis Skripsi & Tesis Mandiri*. Umsu Press, 2014.
- Nurul . 2020. . *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*
- Hartati, Eka, Yanti Efendy, and S. Palcomtech. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Website Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Berganda." *vol 2* (2016): 28-29.
- Telussa, Ade M., Elvinus R. Persulesy, and Zeth A. Leleury. "Penerapan analisis korelasi parsial untuk menentukan hubungan pelaksanaan fungsi manajemen kepegawaian dengan efektivitas kerja pegawai." *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan* 7.1 (2013): 15-18.
- Fujianto, Arief. *Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)*

Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Jember. Diss. FAKULTAS ILMU KOMPUTER, 2019.

Nugroho, U. 2020. *Statistik Dasar Dan Penerapan Spss Untuk Pendidikan Olahraga* (CV. Samu Untung (ed.)).

Handayani, Ririn.2020. *Metodelogi Penelitian Sosial Yogyakarta* : Trussmedia Grafika .

Marlindawati, Marlindawati, and Poppy Indriani. "Pengukuran tingkat kepuasan pengguna e-learning dengan penerapan model end using computing satisfaction (eucs)(studi kasus: Universitas bina darma dan stmik mdp)." *Jurnal Ilmiah Matrik* 18.1 (2016): 55-66.

Padilah, Tesa Nur, and Riza Ibnu Adam. "Analisis regresi linier berganda dalam estimasi produktivitas tanaman padi di Kabupaten Karawang." *FIBONACCI: Jurnal Pendidikan Matematika Dan Matematika* 5.2 (2019): 117-128.

Siregar. 2018. *Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia. Jurnal Teknologi Informasi*. Bandung. Alfabeta

Santoso, Yuswanandre, and Denies Priantinah. "Pengaruh Profitabilitas, Ukuran Perusahaan, Struktur Aktiva, Likuiditas dan Growth Opportunity terhadap Struktur Modal Perusahaan." *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi* 4.4 (2016).

Sari, Khilmi Novita, Azis Fahtoni, Leornado Budi Hasionaln. 2016. *Pengaruh Program Corporate Social Responsibility, Perceived Quality dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Teh Javana di Kelurahan Palebon Kota Semarang)*. Journal Of Management. Vol.2 No.2. ISSN : 2502-7689.

Sugiyono, P. D. "Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D." *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung* 225 (2017): 87.

- Herlina, V. 2019. *Panduan Praktis Mengelola Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta. PT. Flex Media Komputindo
- Anggito, A., & Setiawan, J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (D. E. Lestari (ed.)). CV. Jejak. Bandung.
- Satrianawati Dkk. 2018. *Evaluasi Penyelenggaraan Pendidikan Inklusi Berbasis Nilai-Nilai Pancasila Di Sd Negeri Taman Sari Kota Yogyakarta*. *Jurnal Penelitian Pendidikan*. Vol.35, No. 20.
- Y Watopa, Elviliana. 2017. *Analisis Penerapan Pengolahan Resiko Kredit Dan Resiko Operasional Pada PT. Bank Sulut Go*. *Jurnal EMBA*. Vol.5 No.2. ISSN 2303-1774.
- Nugroho, Anif Kurniawan., Puspita Kencana Sari. 2016. *Analisis Pengukuran Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0*. *e-Proceeding of Management* : Vol.3, No.3. ISSN : 2355-9357.
- Ilhami, Mohammad Faiz, Arief Laila Nugraha, Hana Sugiastu Firdaus. 2017. *Visualisasi Peta Fasilitas Penunjang Wisata Religi Kabupaten Demak Menggunakan Aplikasi Carrymap (Studi Kasus Masjid Agung Demak dan Makam Kadilangu)*. *Jurnal Geodesi Undip* Vol. 6 No. 4 Oktober 2017. ISSN: 2337-845X
- Handayani, Febria Sri. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Web Student Portal Palcomtech." *Jurnal Teknologi dan Informatika (Teknomatika)* 4.1 (2014): 307-319.
- Achmadi, Rahmat Nur, Agus Maulana Hidayat. 2018. *Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Honda Beat Di Kota Bandung Tahun 2017*. *E-Proceeding of Applied Science* Vol. 4 No.1 Maret 2018. ISSN: 2442-5826.

Basyit, Abdul, Bambang Sutikno, and Joes Dwiharto. "Pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan." *Jurnal Ema* 5.1 (2020): 12-20.

Riadi, Edi. "Statistik Penelitian, Analisis Manual dan IBM SPSS Edisi Pertama." *Penerbit Andi Obset. Yogyakarta* (2016).