

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRAB  
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE  
REGRESI LINEAR BERGANDA**



**Diajukan oleh :**

- 1. Devi Hariani / 021160104**
- 2. Taravirli Caesargita/ 021160024**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Komputer**

**PALEMBANG**

**2020**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**  
**PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**NAMA / NPM** : 1. DEVI HARIANI / 021160104  
2. TARAVIRLI CAESARGITA / 021160024

**PROGRAM STUDI** : S1 SISTEM INFORMASI

**JENJANG PENDIDIKAN** : STRATA SATU (S1)

**JUDUL** : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA  
APLIKASI GRAB PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE REGRESI  
LINEAR BERGANDA

**Palembang, Agustus 2020**  
**Pembimbing**

**Mengetahui**  
**Ketua**

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

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

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

**PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI**

**NAMA / NPM : 1. DEVI HARIANI / 021160104**

**2. TARAVIRLI CAESARGITA / 021160024**

**PROGRAM STUDI : S1 SISTEM INFORMASI**

**JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)**

**JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA  
APLIKASI GRAB PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE REGRESI  
LINEAR BERGANDA**

**Tanggal : 06 Agustus 2020  
Penguji 1**

**Tanggal : 12 Agustus 2020  
Penguji 2**

**Adelin, S.T., M.Kom.**

**NIDN : 0211127901**

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

**NIDN : 0226119002**

**Menyetujui,  
Ketua**

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

**NIP : 09.PCT.13**

Motto :

*” Orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka hidup disiplin melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan.”*

*( Devi Hariani )*

*“Kesuksesanmu tak bisa dibandingkan dengan orang lain, melainkan dibandingkan dengan dirimu sebelumnya “*

*(Tara Virli Caesargita)*

Kami persembahkan kepada :

- Allah SWT
- Orang tua tercinta
- Kakek dan nenek tersayang
- Saudara-saudariku tersayang
- Dosen pembimbing
- Sahabat-sahabatku

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRAB PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE REGRESI LINEAR BERGANDA”**. Sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Sistem Informasi STMIK PalComTech Palembang.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan rintangan, akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, maka segala macam hambatan dapat teratasi, untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T., selaku Ketua STMIK PalComTech Palembang.
2. Bapak D. Tri Octafian, S.Kom.,M.Kom., selaku pembantu Ketua 1 STMIK PalComTech Palembang.
3. Bapak Andri Saputra, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK PalComTech Palembang.
4. Ibu Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom., selaku Pembimbing Skripsi.
5. Para staf dan karyawan STMIK PalComTech Palembang, terima kasih telah membantu dalam penyusunan laporan Skripsi ini.
6. Kepada orang tua terima kasih atas kasih sayang, perhatian dan dukungannya.

Doa bapak dan ibu memberikan kekuatan untuk meraih cita-cita di hari esok.

7. Semua pihak yang selalu berdoa untuk keberhasilan penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuannya.

Palembang, Agustus2020

Penulis

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.4.1. Tujuan Peneltian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
1.5.1. Manfaat Bagi Peneliti .....	5

1.5.2.	Manfaat Bagi Tempat Penelitian .....	6
1.5.3.	Manfaat Bagi Akademik .....	6
1.6.	Sistematis Penulisan .....	6
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>		<b>8</b>
2.1.	Gambaran Umum Perusahaan .....	8
2.1.1.	Sejarah Perusahaan .....	8
2.1.2	Bidang Usaha Perusahaan .....	10
2.1.3.	Visi Perusahaan .....	10
2.1.4	Misi Perusahaan .....	10
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA .....</b>		<b>11</b>
3.1.	Landasan Teori .....	11
3.1.1.	Aplikasi Berbasis Web .....	11
3.1.2.	Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	11
3.1.3.	Skala Pengukuran Skala <i>Likert</i> .....	14
3.1.4.	Teknik Pengambilan Sampel .....	15
3.1.5.	SPSS ( <i>Statistical Product Of Social Sciencies</i> ) .....	16
3.2.	Penelitian Terdahulu .....	17
3.3.	Alur Penelitian .....	19
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>		<b>22</b>
4.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	22
4.1.1.	Lokasi .....	22
4.1.2.	Waktu Penelitian .....	22
4.2.	Metode Penelitian .....	23



4.2.1.	Observasi .....	23
4.2.2.	<i>Interview</i> (Wawancara) .....	23
4.2.3.	Kuesioner .....	23
4.2.4.	Tinjauan Pustaka .....	24
4.2.5.	Metode Penelitian .....	24
4.2.6.	Model Kepuasan Pengguna .....	25
4.2.7.	Pengambilan Sampel .....	25
4.2.8.	Variabel Penelitian .....	27
4.2.9.	Skala Pengukuran .....	27
4.2.9.1.	Skala <i>Likert</i> .....	28
4.2.9	Kuesioner .....	29
4.3.	Uji Instrumens .....	31
4.3.1.	Uji Reliabilitas .....	31
4.3.2.	Uji Validitas .....	32
4.3.3.	Uji Normalitas .....	32
4.3.4.	Uji Linearitas .....	32
4.3.5.	Uji Korelasi .....	33
4.4.	Regresi Linear Berganda .....	33
4.4.1.	Uji Simultan (Uji F) .....	34
4.4.2.	Uji Parsial (Uji T) .....	34
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
5.1.	Hasil Responden .....	36
5.1.1.	Responden .....	36

5.1.1.1. Deskripsi Responden .....	36
5.1.2. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner .....	38
5.2. Pembahasan .....	46
5.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
5.2.1.1. Uji Validitas .....	46
5.2.1.2. Uji Reliabilitas .....	48
5.2.2. Uji Asumsi Klasik .....	49
5.2.2.1. Uji Normalitas .....	51
5.2.2.2. Uji Linearitas .....	52
5.2.3. Analisa Korelasi .....	54
5.2.4. Uji Regresi Linear Berganda .....	56
5.2.4.1. Uji Simultan (Uji F) .....	57
5.2.4.2. Uji Parsial (Uji T) .....	59
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
6.1. Kesimpulan .....	62
6.2. Saran .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tampilan Aplikasi Grab.....	2
Gambar 3.1. Model Kepuasan Pengguna EUCS.....	14
Gambar 3.2. Alur Penelitian.....	21
Gambar 5.1. Distrubisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 5.2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	38
Gambar 5.3. Grafik Hasil Interpretasi Kuesioner.....	46
Gambar 5.4. Hasil Hitung T Tabel & R Tabel.....	57
Gambar 5.5. Grafik Normal Q-Q Plot of Normalitas.....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skor Skala Likert.....	15
Tabel 3.2. Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1. Waktu Penelitian.....	23
Tabel 4.2. Indikator <i>End User Computing Satisfaction</i> .....	28
Tabel 4.3. Skor Skala Likert.....	29
Tabel 4.5. Tabel Kuesioner Menggunakan EUCS.....	31
Tabel 5.1. Tabel Deskripsi Kuesioner Responden.....	37
Tabel 5.2. Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner.....	40
Tabel 5.3. Kriteria Interpretasi Skor Para Ahli.....	42
Tabel 5.4. Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner.....	43
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	47
Tabel 5.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 5.7. Klasifikasi Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 5.8. Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 5.9. Hasil Uji Linealitas.....	54
Tabel 5.10. Hasil Uji Korelasi.....	56
Tabel 5.11. Output Regresion Anova.....	57
Tabel 5.12. Output Regresion Coefficients.....	58
Tabel 5.13 Hasil Uji F.....	59
Tabel 5.14. Hasil Uji T .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

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

## **ABSTRACT**

DEVI HARIANI and TARAVIRLI CAESARGITA. *User Satisfaction Analysis of Grab Palembang Application Using Method Regresi Linear Berganda.*

*Grab is one of the online transportation applications in Palembang. Grab app is very useful for all communities, especially in the city of Palembang to make it easier for people to get public transportation not only that Grab can also be used to order food/drinks, deliver goods and more. User Satisfaction Analysis (user satisfaction) in GrabTaxi app is needed to know whether Grab app has fulfilled its users' wishes, and also using multiple linear regression methods that explain the relationship between response change (dependent variable) with factors affecting from one predictor (independent variable). The user satisfaction Model used is End User Computing Satisfaction with 5 variables namely content, accuracy, format, ease of use and timeliness. The results of validity and reliability testing are considered valid and reliable. The results of the test linearity and normality expressed linear and normal. Assessments use Likert scale, data processing using SPSS version 21 and hypothesis testing using multiple linear regression (F test and T test). There is a simultaneous influence of assessment results based on the hypothesis testing (test F) which has a positive influence on the user satisfaction of GrabTaxi application because it has a big impact on the quality of the website to user satisfaction of 36.021. Therefore content variables, accuracy, format, ease of use, and timeliness can affect user satisfaction (user satisfaction). There is an insignificant influence between X1 and Y-free variables individually (partial). There is an insignificant influence between X2 and Y-free variables individually (partial). There is an insignificant influence between X3 and Y-free variables individually (partial). There is a significant influence between the free variables of X4 and Y individually (partial). There is a significant effect between the X5 and Y-free variables individually (partial).*

**Keywords:** *End User Computing Satisfaction, Path Analyze, user satisfaction, multiple Linear regression*

## ABSTRAK

DEVI HARIANI dan TARAVIRLI CAESARGITA. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Palembang Menggunakan Metode Regresi *Linear* Berganda.

Grab adalah salah satu aplikasi transportasi online yang ada di Palembang. Aplikasi Grab sangat berguna bagi seluruh masyarakat khususnya di kota Palembang untuk mempermudah masyarakat mendapatkan transportasi umum tidak hanya itu Grab juga bisa digunakan untuk memesan makanan/minuman, mengantar barang dan lainnya. Analisa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada aplikasi Grab sangat di butuhkan untuk mengetahui apakah aplikasi Grab sudah memenuhi keinginan penggunanya, dan juga dengan menggunakan metode regresi linear berganda yaitu analisis yang menjelaskan hubungan antara perubah respon (variabel dependen) dengan faktor - faktor yang mempengaruhi dari satu prediktor (variabel independen). Model kepuasan pengguna yang digunakan adalah *End User Computing Satisfaction* dengan 5 variable yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dinyatakan valid dan reliable. Hasil pengujian linearitas dan normalitas menyatakan linear dan normal. Penilaian menggunakan skala likert, pengolahan data menggunakan SPSS versi 21 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 Grab karena berpengaruh besar pada kualitas website terhadap kepuasan pengguna sebesar 36,021. Maka variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara variabel bebas X1 dan Y secara individual (parsial). Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara variabel bebas X2 dan Y secara individual (parsial). Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara variabel bebas X3 dan Y secara individual (parsial). Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas X4 dan Y secara individual (parsial). Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas X5 dan Y secara individual (parsial).

**Kata kunci:** *End User Computing Satisfaction*, *Path Analyze*, **Kepuasan Pengguna, Regresi *Linear* Berganda**

# BAB I

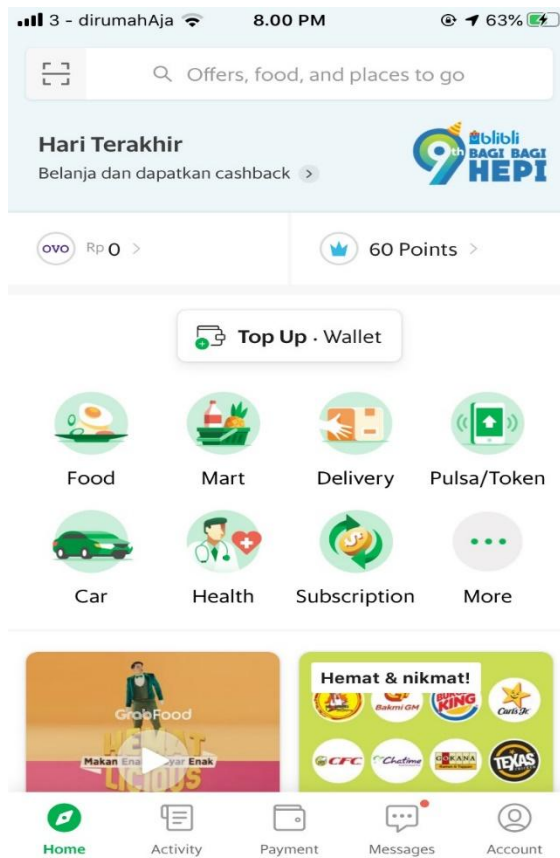
## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Perkembangan penggunaan *smartphone* di Indonesia membuat perusahaan berbasis *online* dari dalam maupun luar negeri hadir untuk mengembangkannya di Indonesia seperti *online shop*, dan transportasi *online*. Hal ini mendorong perkembangan usaha yang pesat dan juga persaingan yang semakin ketat. Meningkatnya persaingan menuntut perusahaan untuk terus memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pengguna serta berusaha memenuhi harapan pengguna dengan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang pesaing lakukan, sehingga mendorong perusahaan untuk melakukan pemasaran dan menciptakan strategi yang dapat digunakan untuk bersaing dengan perusahaan lainnya.

Hadirnya bisnis transportasi *online* saat ini yang sudah banyak dikenal masyarakat kota Palembang salah satunya adalah Grab. Perusahaan transportasi *online* berbasis aplikasi ini memberikan perubahan yang signifikan khususnya bagi kehidupan sosial masyarakat Palembang. Grab menjadi perusahaan jasa berbasis aplikasi yang menjadi salah satu pilihan masyarakat dimana perusahaan tersebut memberikan penawaran variasi layanan jasa dengan tujuan untuk menciptakan rasa puas dari para pengguna aplikasi Grab, karena kepuasan pengguna adalah kunci dalam kesuksesan dari setiap aplikasi bisnis yang telah dikembangkan.





**Gambar 1.1. Tampilan Aplikasi Grab**

Kualitas aplikasi yang baik dapat menjadi keunggulan dalam bersaing bagi perusahaan jasa. Kualitas aplikasi salah satu kunci untuk mencapai kesuksesan dalam bisnis transportasi *online*. Kualitas aplikasi dapat dikatakan memuaskan jika pelayanan yang dirasakan bisa sama atau melebihi yang diharapkan oleh pengguna. Pengguna yang merasa puas akan merekomendasikan secara tidak langsung dari mulut ke mulut, bahkan dapat meningkatkan citra perusahaan.

Aplikasi Grab juga memberikan layanan lain untuk membantu aktifitas penggunanya sehari – hari, seperti *delivery* barang, grabfood

(memesan makanan), bayar tagihan seperti listrik, air, telpon, dan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS).

Grab juga sering memberikan promosi dengan potongan harga dengan menggunakan kode promo jika pengguna ingin memesan layanan jasa melalui aplikasi, Grab juga mempunyai dua metode pembayaran dengan tunai dan non tunai. Namun ada beberapa hal juga yang menjadi kendala pengguna aplikasi Grab, seperti tingkat keakuratan *Global Positioning System*(GPS) yang tidak sesuai dengan titik pengguna *driver*, adanya perbedaan harga antara di aplikasi dengan nota pembelian saat memesan makanan pada *fitur Grabfood*. Adanya beberapa kendala yang dialami pengguna tersebut diperlukan analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab. Analisis tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Grab.

Beberapa metode bisa digunakan untuk mengukur suatu kualitas kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini penulis menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah salah satu model untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada suatu sistem dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem.

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dalam Cici (2016:72) menjelaskan bahwa metode ini lebih menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menggunakan 5 variabel yaitu *content* (isi), *accuracy*

(keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), *timeliness* (ketepatan) dari sistem.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Palembang 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 kepuasan pengguna aplikasi Grab Palembang berdasarkan model kualitas kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *End User Computing Satisfaction*.
- b) Faktor–faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi grab.

### **1.3. Ruang Lingkup Penelitian**

Pembahasan dalam penelitian ini meliputi :

- a) Perangkat lunak yang akan di analisa adalah aplikasi grab Palembang.
- b) Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini ialah pegawai grab, *driver* grab, dan masyarakat kota Palembang.
- c) Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* yang digunakan adalah sampel *Accidental sampling*.

- d) Model kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *End User Computing Satisfaction* memiliki 5 variabel yaitu: isi (*content*), akurat (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*), ketepatan (*timeliness*).
- e) Bentuk skala pengukuran yang diterapkan menggunakan satuan skala Likert dengan 4 pilihan jawaban tanpa pilihan “netral”.
- f) Metode analisis data menggunakan metode uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik (normalitas dan linearitas), uji korelasi, metode regresi linear berganda.
- g) Aplikasi yang akan digunakan untuk pengolahan data pada penelitian ini adalah SPSS Versi 21.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

##### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan penggunaan aplikasi Grab yang ditinjau dari segi isi(*content*), akurat(*accuracy*), bentuk(*format*), kemudahan (*ease of use*), ketepatan (*timeliness*), dan dapat merekomendasikan perbaikan terhadap kelemahan aplikasi dan peningkatan kualitas aplikasi kepada pihak Grab.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi tempat penelitian, akademik, dan peneliti sendiri meliputi:

##### **1.5.1. Manfaat Bagi Peneliti**

- a) Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikas *mobile*.

- b) Mendapatkan pengalaman dalam menganalisa kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab Palembang.
- c) Membantu pihak Grab Palembang dalam meningkatkan kualitas aplikasi Grab Palembang.

### **1.5.2. Manfaat Bagi Tempat Penelitian**

Sebagai masukan yang dapat dijadikan tolak ukur untuk melakukan perbaikan pada aplikasi Grab guna meningkatkan kepuasan pengguna.

### **1.5.3. Manfaat Bagi Akademik**

Sebagai sumber tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam pembuatan laporan skripsi, khususnya mahasiswa STMIK Palcomtech, dan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi yang akan melakukan penelitian

## **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 Analisa Kualitas Website GranitoNet Menggunakan 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 dan teknik pengumpulan data.

### **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 perancangan dan pembuatan sistem 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**

##### **2.1.1. Sejarah Perusahaan**

Grab tercipta ketika ingin memesan taksi sulit dan tidak praktis. Tercetus lah ide dari anak muda untuk membuat aplikasi pemesanan taksi secara *online* melalui *handphone*. Dengan aplikasi ini konsumen bisa memesan taksi dengan mudah dan cepat memesan taksi secara *online* dan mendapatkan informasi terkait *driver*, posisi *driver*, dan jumlah tagihan untuk perjalanan kita. Awalnya Grab mencari pengemudi yang bersedia menggunakan aplikasi ini dan ditemukanlah 40 pengemudi yang bersedia untuk menggunakan aplikasi ini. Namun kesulitan banyak terjadi, kesulitan pertama adalah kebanyakan mitra tidak memiliki *smartphone* untuk mengoperasikan aplikasi ini sehingga mereka harus membeli *smartphone* untuk menggunakan aplikasi ini. Dengan telah menaruh investasi yang besar mitra pun menginginkan hasil lebih namun hal yang di dapat justru malah sebaliknya penghasilan mereka belum terlalu terlihat. Mitra pun kecewa dan memberikan krtikan keras kepada manajemen, manajemen membuat perjanjian untuk mengadakan pertemuan setiap satu kali dalam 2 minggu untuk menunjukkan peningkatan dan mendapat dukungan teknis yang sangat membantu mitra. Perlahan mitra yang dulunya meneriaki, protes, memberikan kritik, akhirnya bahagia. Bahkan mitra menjadi pembela Grab nomor satu karena telah sangat menolong dan



memberikan pendapatan yang menjanjikan. Setelah diulik selama berbulan-bulan, aplikasi Grab akhirnya diluncurkan secara resmi pada bulan Juni 2012. Grab mencatat 11.000 pemesanan di hari pertama, prioritas utama pun bergeser untuk menemukan lebih banyak pengemudi. Tim kemudian turun ke jalanan untuk mendekati para pengemudi di kedai kopi dan kios pengisian bensin. Cara ini berhasil mendorong jumlah pengemudi dari sekitar 100 hingga 1.000 per bulannya. Meskipun telah berkembang dan memiliki banyak peminat Grab terus melakukan sentuhan manusiawi kepada mitranya dengan menyediakan *support centre* di setiap kota besar untuk mendengarkan keinginan, keluhan dan memberikan solusi dari mitra. Grab sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi. Kemudian pada bulan Mei 2015 Grab membuka layanan baru berupa ojek motor yang dinamakan *Grab-Bike*. Pada layanan *Grab-Bike* tidak hanya melayani pengantaran penumpang saja, namun juga melayani pengiriman barang dan juga pengiriman makanan. Secara resmi Grab Indonesia telah beroperasi di kota-kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Makasar, Medan, Semarang, dan Palembang.

Di kota Palembang Grab hadir pada pertengahan Mei 2017 sebagai layanan *transportasi* kendaraan roda empat dan roda dua. Grab ini merupakan alternatif transportasi yang menawarkan perkembangan transformasi dari sistem lama menjadi suatu sistem yang sama sekali berbeda namun sangat cocok dengan kebutuhan masyarakat yang mempunyai mobilitas tinggi saat ini. Grab menawarkan kenyamanan

transportasi dengan harga rendah dan cukup bersaing dibandingkan dengan taksi resmi lainnya sehingga Grab mengalami perkembangan dan pertumbuhan yang sangat cepat di Palembang.

### **2.1.2 Bidang Usaha Perusahaan**

Aplikasi Grab menawarkan 5 pilihan pelayanan transportasi mulai dari taksi, mobil pribadi sepeda motor hingga pengiriman paket untuk memenuhi kebutuhan penumpang di Singapura, Indonesia, Malaysia, Thailand, Filipina, dan Vietnam yaitu meliputi :

- a. Grab Taxi : Layanan taksi premium dengan jaringan terluas di Asia Tenggara.
- b. GrabCar : Layanan transportasi untuk mereka yang memilih kenyamanan berkendara layaknya menggunakan mobil pribadi.
- c. GrabBike : Sebuah alternatif layanan transportasi untuk mereka yang ingin lebih cepat dan aman sampai ke tujuan.
- d. GrabExpress : Layanan pengiriman paket cepat, aman dan percaya.

### **2.1.3. Visi Perusahaan**

Visi Grab adalah untuk “Menjadi yang terdepan di Asia tenggara ” dengan memecahkan permasalahan transportasi yang ada serta memberikan kemudahan mobilitas pada 620 juta orang di Asia tenggara setiap harinya.

### **2.1.4 Misi Perusahaan**

- a. Membuat *platform* transportasi yang paling aman.
- b. Membuat semua orang dapat mengakses pelayanan transportasi yang baik.
- c. Meningkatkan taraf hidup mutu Grab.

## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1. Landasan Teori**

##### **3.1.1. Aplikasi Mobile**

Menurut Pressman dan Bruce (2015:391) Aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang dibuat khusus sebagai *platformmobile* (contohnya Android dan iOS). Aplikasi *mobile* merupakan sebuah piranti lunak atau *software* yang diciptakan untuk perangkat *portable smarthpone* yang mewajibkan penggunanya untuk mengunduh piranti lunak atau *software* aplikasi di suatu media yang disediakan agar aplikasi dapat digunakan.

##### **3.1.2. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Menurut Montana dalam Handayani (2014:308), kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performansi produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dalam Cici (2016:72) menjelaskan bahwa metode ini lebih menekankan pada kepuasan (*Satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menggunakan 5 variabel .

Berikut penjelasan dari 5 variabel pengukuran *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menurut Doll dan Torkzadeh dalam penelitian Nurmaini Dalimunthe, Cici Ismiati (2016:72) :

a) Isi (*Content*).

*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. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

b) Akurat (*Accuracy*).

*Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

c) Bentuk (*Format*).

*Format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

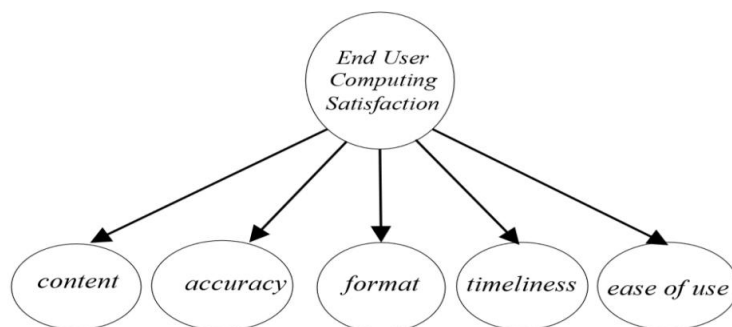
d) Kemudahan (*Ease Of Use*).

*Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

e) Ketepatan(*Timeliness*).

*Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *realtime*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

Berikut gambar model kepuasan pengguna *End User Computing Satisfaction* (EUCS) :



Sumber: Doll&Torkzadeh (1998) dalam Fifi Syammariyah, Aditya, Niken (2019)

**Gambar 3.1. Model Kepuasan Pengguna EUCS Menurut Doll & Torkzadeh**

### 3.1.3. Skala Pengukuran Skala *Likert*

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:6), Skala *likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item pernyataan.

Satu indikator cukup diwakili dengan satu pernyataan dan dijawab dari setiap pernyataan yang menggunakan skala likert mempunyai nilai dan tingkatan dari sangat positif menjadi sangat negatif. Biasanya, menggunakan kata-kata berupa: Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Setiap jawaban dari masing-masing pernyataan memiliki skor yang dapat dilihat pada tabel 3.1.

**Tabel 3.1. Skor Skala *Likert***

<b>Skala Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber : (Sarjono dan Julianita, 2011:6)*

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:7), skala *likert* dengan empat alternatif jawaban dirasakan sebagai hal yang paling tepat. Jika

menggunakan skala *likert* dengan lima alternatif jawaban (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju), maka akan membuat hasil menjadi rancu. Dengan demikian, dalam penarikan kesimpulan, hasil penelitian yang diperoleh menjadi kurang akurat karena sulit memberikan kriteria penilaian pada jawaban netral.

#### 3.1.4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. Jenis *nonprobability sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *accidental sampling*. Menurut Sarjono (2011:29) *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, jika orang yang kebetulan ditemui tersebut dianggap cocok sebagai sumber data.

Sampel sumber data dalam penelitian ini adalah orang yang menggunakan aplikasi Grab Palembang. Salah satu metode yang digunakan Untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+ne^2}$$

Keterangan :

n = sampel

N= populasi

e= batas toleransi kesalahan (nilai presisi 95% atau sig. = 0,05 )

Berdasarkan rumus diatas dapat ditentukan jumlah pengguna yang dipilih sebagai sampel untuk menjadi responden sebanyak 104 pengguna. Nilai ini didapat dari:

$$e^2 = 5\%=0.05$$

$$n = 140/(1 + (140 \times 0.05^2))$$

$$n = 140/(1 + (140 \times (0.05 \times 0.05)))$$

$$n = 140/(1 + (140 \times 0.0025))$$

$$n = 140/(1 + (0.35))$$

$$n = 140/1,35,$$

$$n = 103,70 \text{ dibulatkan menjadi } 104$$

### **3.1.5. SPSS (*Statistical Product Of Social Sciencies*)**

Menurut Sarjono (2011:113), SPSS adalah Program atau *software* yang digunakan untuk mengolah data statistik. Dari berbagai program olah data statistik lainnya, SPSS kepanjangan dari *Statistical Package for the Social Sciences*. SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya bahkan bagi orang yang tidak mengenal dengan baik teori statistik.



### 3.2. 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	Tahun
1.	Fifi Syammariyah Bawardi, Aditya Rachmadi, Niken Hendrakusma Wardani	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Driver Ojek Online</i> Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) (Studi Kasus: PT. XYZ)	analisis yang telah dilakukan menggunakan metode EUCS terhadap pengguna aplikasi <i>driver ojek online</i> PT. XYZ didapatkan dua variable EUCS yang memerlukan rekomendasi perbaikan yaitu variable <i>accuracy</i> dan <i>timeliness</i> .	2019

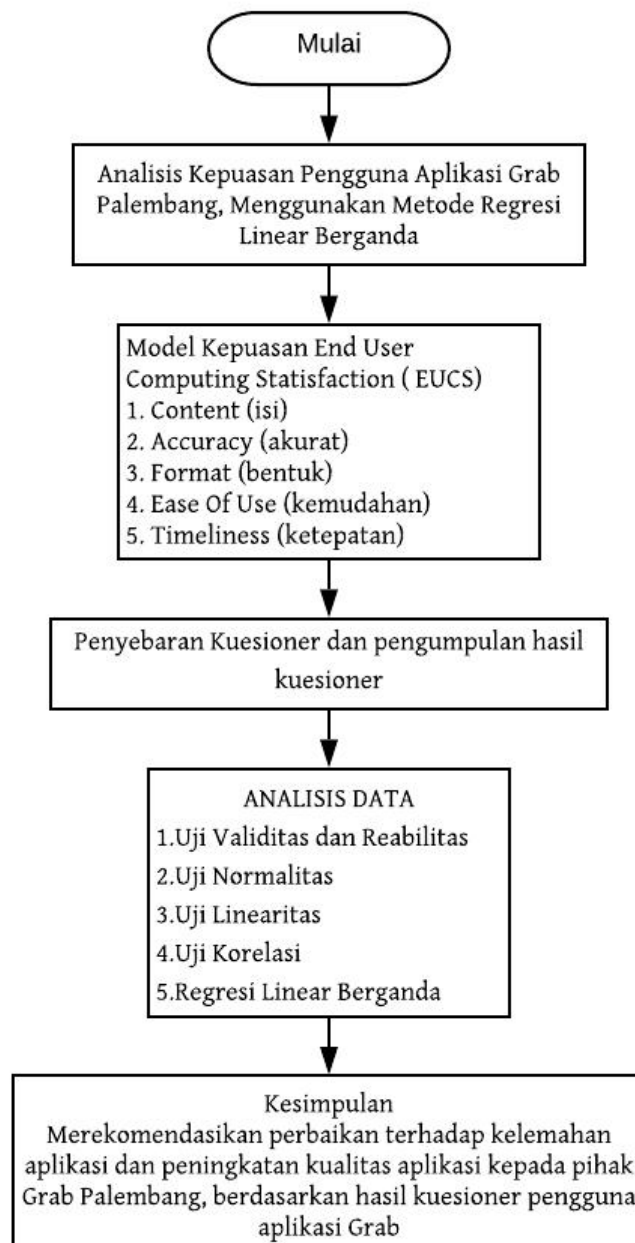
No	Nama	Judul	Hasil	Tahun
2.	Asti Shofi Damayanti, Yusi Tyroni Mursityo, Admaja Dwi Herlambang	Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Tapp Market</i> Menggunakan Metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> )	Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini adalah variabel dengan kategori Rendah yaitu variabel <i>Timeliness</i> perlu untuk meningkatkan kualitas layanan dan kecepatan dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna agar kategorinya dapat mencapai kategori Sangat Tinggi sehingga pengguna merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aplikasi <i>Tapp Market</i> .	2018
3.	Nurmaini Dalimunte, Cici Ismiati	ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau)	Analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif dengan menggunakan rentang kategori dan persentase melalui skala <i>Likert</i> . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap OPAC secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori setuju-pemustaka merasa puas menggunakan OPAC.	2016

Peneliti melakukan analisis kepuasan pengguna aplikasi Grab Palembang menggunakan model *End User Computing Satisfaction* yang mana menggunakan 5 variabel yaitu *conten, accuracy, format, ease of use,*

*timeliness* dan juga peneliti menambahkan variabel *User Satisfaction* dalam peneliti ini, peneliti melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab di Palembang, untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Grab di Palembang dari persepsi masing – masing pengguna.

### 3.3. Alur Penelitian

Dalam penelitian di PT. Grab Palembang dimana salah satu kekhususan dalam penelitian ini adalah pada tujuannya. Untuk menggambarkan alur penelitian dapat dilihat pada gambar 3.2.



*Sumber: Diolah Sendiri*

### **Gambar 3.2 Alur Penelitian**

Adapun penjelasan dari alur penelitian pada gambar adalah sebagai berikut:

1. Rumusan masalah, analisis kepuasan pengguna aplikasi Grab Palembang menggunakan metode regresi *linear* berganda.
2. Implementasi dari aplikasi Grab Palembang menggunakan alat ukur model *End User Computing Satisfaction* memiliki 5 variabel yaitu: isi (*content*), akurat (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*), ketepatan (*timeliness*).
3. Kuesioner disebarakan kepada responden kemudian hasil dari kuesioner dikumpulkan kembali.
4. Enam tahapan pengolahan data yang digunakan
  - a) Uji validitas untuk melihat valid tidaknya suatu pertanyaan.
  - b) Reabilitas untuk mengukur konsisten atau tidaknya jawaban responden.

- c) Normalitas untuk mengetahui kuesioner yang disebarakan berdistribusi dengan normal. Sesuai dengan garis *linear* atau tidak.
  - d) Linieritas untuk melihat apakah data yang kita miliki.
  - e) Uji korelasi untuk melihat ada atau tidaknya hubungan antara ariable satudengan variable lainnya.
  - f) Regresi *linear* berganda untuk melihat pengaruh antaravariabel X dan variable Y, denganmelakukanuji T danuji F.
5. Kesimpulannya ialah untuk merekomendasikan perbaikan terhadap kelemahan aplikasi dan peningkatan kualitas aplikasi kepada pihak Grab Palembang, berdasarkan hasil kuesioner pengguna aplikasi Grab Palembang.

## BAB IV

### METODE PENELITIAN

#### 4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 4.1.1. Lokasi

Tempat penelitian dilakukan di Grab Palembang, beralamat di Jalan Residen Abdul Rozak, No. 112 A, Bukit Sangkal, Kalidoni, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30163 (Komplek Ruko Sebrang BHL).

##### 4.1.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian berlangsung kurang lebih 4 (empat) bulan, di mulaidari Maret 2020 sampai dengan Juli 2020.

**Tabel 4.1. Waktu Penelitian**

No	Uraian	Bulan																
		Maret				April				Mei				Juni			Juli	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2
1	Identifikasi Masalah	■	■															
2	Penentuan Metode				■	■												
3	Penyebaran Kuisisioner									■	■							
4	Interpretasi Hasil											■	■					
5	Analisa Data													■	■			
6	Kesimpulan & Saran																■	■

## **4.2. Metode Penelitian**

### **4.2.1. Observasi**

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik dan tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek - objek alam yang lain (Sugiyono, 2017:229).

Dalam hal ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui dan mengamati pengguna aplikasi Grab

### **4.2.2. Interview (Wawancara)**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Meleong). Didalam jurnal Kurniawan (2018). Penulismengumpulkan data melalui wawancara langsung dengan Bapak Bowo Manajer Grab Palembang.

### **4.2.3. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:225). Peneliti dengan menanyakan kepada responden dalam hal ini adalah masyarakat kota Palembang dengan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan aplikasi Grab.

#### 4.2.4. Tinjauan Pustaka

Pengumpulan data dan informasi dengan cara membaca buku-buku referensi dan jurnal yang telah ada.

#### 4.2.5. Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, merujuk pada langkah - langkah berikut:

- a. Melakukan observasi terhadap penggunaan aplikasi Grab.
- b. Melakukan studi pustaka tentang *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
- c. Merancang alat ukur (kuesioner).
- d. Menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Grab Palembang.
- e. Menghitung hasil penilaian kuesioner.
- f. Menyimpulkan hasil penelitian.

Penelitian Kuantitatif adalah penelitian yang digunakan dalam meneliti, pada populasi atau sampel tertentu, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017:23).

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif terhadap-terhadapnya kepuasan penggunaan terhadap portal program studi informatika menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Jenis data yang digunakan dalam kuesioner merupakan data interval. Bentuk skala pengukuran yang diterapkan dalam penelitian ini mengacu pada skala *likert*.



Menurut Handayani dalam penelitian Sarjono (2014:310), peneliti dapat menghilangkan pernyataan “netral” atau “ragu-ragu” untuk memudahkan peneliti melihat sikap responden yang sesungguhnya sesuai data pada kuesioner yang diisi oleh responden digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi responden mengenai gejala atau fenomena yang terjadi dilingkungannya.

#### **4.2.6. Model Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) *End User Computing Satisfaction***

Menurut Montana dalam Handayani (2014:308), kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performansi produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dalam Cici (2016:72) menjelaskan bahwa metode ini lebih menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menggunakan 5 variabel yaitu isi (*Content*), akurat (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan (*Ease Of Use*), ketepatan (*Timeliness*) .

#### **4.2.7. Pengambilan Sampel**

Dalam melakukan penelitian ini peneliti melakukan penarikan sampel dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* menurut sarjono (2011:28) *Nonprobability sampling* adalah sebuah teknik *sampling* yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi

sampel. Jenis *nonprobability sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *accidental sampling*.

Menurut Sarjono (2011:29) *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample, jika orang yang kebetulan ditemui tersebut dianggap cocok sebagai sumber data.

Sampel sumber data dalam penelitian ini adalah orang yang menggunakan aplikasi Grab Palembang. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Keterangan :

n = sampel

N= populasi

e= batas toleransi kesalahan(nilai presisi 95% atau sig. = 0,05 )

Berdasarkan rumus diatas dapat ditentukan jumlah pengguna yang dipilih sebagai sampel untuk menjadi responden sebanyak 104pengguna.

Nilai ini didapat dari:

$$e^2 = 5\%=0.05$$

$$n = 140/(1 + ( 140 \times 0.05^2))$$

$$n = 140/(1 + (140 \times ( 0.05 \times 0.05)))$$

$$n = 140/(1 + (140 \times 0.0025))$$

$$n = 140 / (1 + (0.35))$$

$$n = 140 / 1,35,$$

$$n = 103,70 \text{ dibulatkan menjadi } 104$$

#### 4.2.8. Variabel Penelitian

Menurut Penelitian Bawardi, Rachmadi, Wardani (2019) indikator dari 5 variabel dari metode *end user computing satisfaction* (EUCS), adapun indikator tersebut terdapat pada tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2 indikator *End User Computing Satisfaction***

Variabel	Indikator
<i>Content</i>	Relevansi
	Kelengkapan
	Kesesuaian
<i>Accuracy</i>	Akurat
<i>Format</i>	Bentuk
<i>Ease of use</i>	<i>User Friendly</i>
	<i>Effectiveness</i>
<i>Timeliness</i>	Ketepatan Waktu
	<i>Up to Date</i>

(sumber: Bawardi, Rachmadi, Wardani 2019)

#### 4.2.9. 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 *End User Computing Satisfaction*. Dari hasil pertanyaan yang telah dijawab responden, data tersebut akan diubah kedalam bentuk angka,

#### 4.2.9.1. Skala *Likert*

Hartati (2016), 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.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan setiap dari pertanyaan atau pernyataan akan diberi nilai atau point, jika jawaban responden sangat setuju diberi skor 4, setuju diberi skor 3, tidak setuju diberi skor 2 dan sangat tidak setuju diberi skor 1. Berikut empat skala jawaban yang penulis gunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 4.3.

**Tabel 4.3.**

<b>Skala Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

**Skor Skala**  
***Likert***

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:7), skala *likert* dengan Sumber : (Sarjono dan Julianita, 2011:6) empat alternatif jawaban dirasakan sebagai hal yang paling tepat. Jika menggunakan skala *likert* dengan lima alternatif jawaban (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju), maka akan membuat hasil menjadi rancu. Dengan demikian, dalam penarikan kesimpulan, hasil penelitian yang diperoleh menjadi kurang akurat karena sulit memberikan kriteria penilaian pada jawaban netral.

#### 4.2.9 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:225).

Dalam hal ini, peneliti membuat pernyataan berkaitan dengan aplikasi Grab Palembang yang akan dibagikan secara online melalui *link* dari google formulir dan diisi oleh responden yang menggunakan aplikasi Grab Palembang. Rancangan alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada table 5 kuisisioner yang akan disebarakan.

Keterangan :

4 = Sangat Setuju

3 = Setuju

2 = Tidak Setuju

**Tabel 4.5 Tabel Kuesioner Menggunakan EUCS**

NO	Uraian Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1 SS	2 S	3 TS	4 STS
<b>Content (isi)</b>					
1	Aplikasi Grab memberikan informasi yang berguna bagi pengguna				
2	Aplikasi Grab menghasilkan informasi yang lengkap bagi pengguna				
3	Aplikasi Grab memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna				
4	Aplikasi Grab memberikan informasi yang mudah di pahami bagi pengguna				
5	Aplikasi Grab memberikan informasi yang jelas bagi pengguna				
<b>Accuracy (Keakuratan)</b>					
1	Aplikasi Grab menampilkan menu dan informasi yang benar dan akurat				
2	Setiap menu pada Aplikasi Grab yang anda klik menampilkan tampilan yang sesuai				
3	Seberapa sering Aplkasi Grab menghasilkan <i>output</i> yang salah				
<b>Format (Bentuk)</b>					
1	Desain tampilan Aplikasi Grab memiliki warna yang menarik				
2.	Desain tampilan Aplikasi Grab memiliki <i>layout</i> yang memudahkan pengguna				
3	Desain tampilan Aplikasi Grab memiliki sturktur menu yang mudah di pahami				
<b>Ease of Use (Kemudahan)</b>					
1	Aplikasi Grab sangat mudah untuk digunakan				

Sangat Tidak Setuju

1 =

2	Aplikasi Grab mudah di akses dari mana saja dan kapan saja				
NO	Uraian Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1 SS	2 S	3 TS	4 TST
<b>Timeliness (Ketepatan)</b>					
1	Aplikasi Grab memproses informasi yang dibutuhkan pengguna dengan tepat dan cepat				
2	Aplikasi Grab menampilkan informasi yang terbaru				
<b>User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)</b>					
1	Apakah anda akan terus menggunakan aplikasi Grab ?				
2	Apakah Aplikasi Grab mudah dioperasikan ?				
3	Apakah anda merasa puas menggunakan aplikasi Grab				
<b>Essay</b>					
1	Kendala apa saja yang anda alami saat menggunakan aplikasi Grab ?				
2	<i>Sumber: Diolah sendiri</i> Sebutkan kritik dan saran yang ingin berikan pada aplikasi Grab				

### 4.3. Uji Instrumens

#### 4.3.1. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas bertujuan untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu jawaban seseorang terhadap item pertanyaan didalam sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali dalam Marlindawati, 2016). Pengujian realibilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 21.

#### 4.3.2. 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). Peneliti menyimpulkan uji validasi bertujuan untuk mengukur *valid* tidaknya suatu item pertanyaan dalam kuesioner. Uji validitas instrumen yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 21.

#### 4.3.3. 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). 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).

#### 4.3.4. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis *linear* atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang



hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak) (Sarjono, 2011:74). 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)

#### 4.3.5. Uji 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.

#### 4.4. 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).

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*)

#### 4.4.1. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Ho: Variabel *Content*(X1), *Accuracy*(X2), *Format* (X3) dan *Ease Of Use* (X4), *Timeliness*(X5) tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*(Y).

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

#### 4.4.2. 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 Responden

##### 5.1.1. Responden

Jumlah keseluruhan kuesioner yang disebar dan digunakan dalam penelitian ini adalah 104 kuesioner. Penyebaran kuisioner dilakukan secara *online* dengan cara menyebar *link* kuesioner dari google form. Secara lebih rinci jumlah kuesioner yang disebar dan jumlah responden yang mengisi dapat dilihat pada tabel 5.1.

Keterangan	Jumlah
Kuesioner Yang Terisi	113
Kuesioner yang digunakan	104

**Tabel 5.1.**

**Tabel**

**Deskripsi**

**Kuesioner**

*Sumber : Diolah sendiri*  
**Responden**

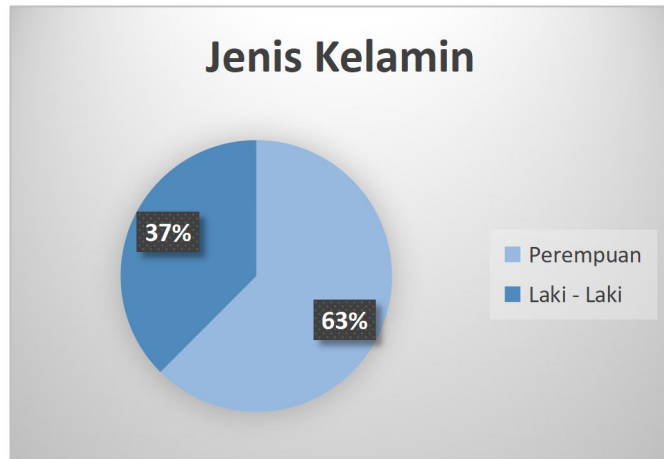
Data tabel 5.1. total kuesioner yang diolah dalam penelitian ini adalah 104 Responden.

##### 5.1.1.1. Deskripsi Responden

Digambarkan mengenai data responden yang merupakan pengguna aplikasi grab. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi grab yaitu pegawai grab, *driver* grab, dan masyarakat

kota

Palembang.



Data

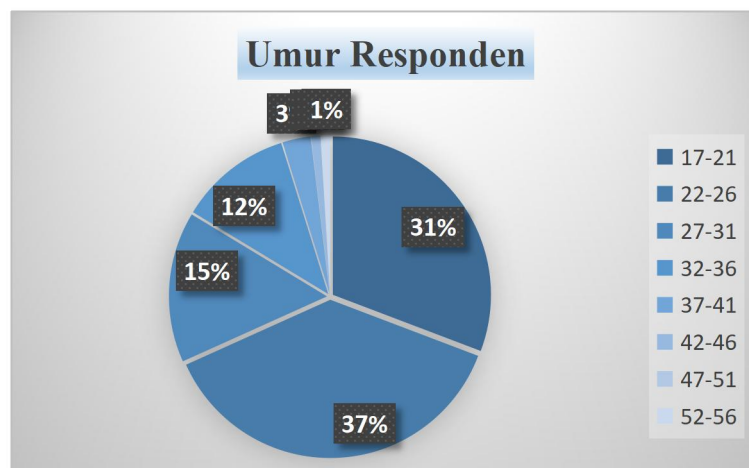
responden

dikelompokkan berdasarkan jenis kelamindan usia.

*Sumber : Diolah sendiri*

### Gambar 5.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar diatas menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin. Dari gambar tersebut, dapat dilihat bahwa sebanyak 62% atau 65 orang berjenis kelamin Perempuan dan 38% atau 39 orang berjenis kelamin Laki - laki. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden pengguna aplikasi Grab Palembang berjenis kelamin Perempuan.



Sumber : Diolah sendiri

### Gambar 5.2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

#### 5.1.2. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil 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. Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner

No	Vriabel yang diukur	Skor Jawaban			
		STS(1)	TS(2)	S(3)	SS (4)
<b>Conten ( Isi )</b>					
1	Aplikasi Grab memberikan informasi yang berguna bagi pengguna	0	24	61	19
		0%	23%	59%	18%
2	Aplikasi Grab menghasilkan informasi yang lengkap bagi pengguna	0	10	64	30
		0%	10%	62%	29%
3	Aplikasi Grab memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	0	16	64	24
		0%	15%	62%	23%

4	Aplikasi Grab memberikan informasi yang mudah di pahami bagi pengguna	0	14	61	29
		0%	19%	59%	28%
5	Aplikasi Grab memberikan informasi yang jelas bagi pengguna	1	15	56	32
		1%	14%	54%	31%
<b>Accuracy ( Keakuratan )</b>					
6	Aplikasi Grab menampilkan menu dan informasi yang benar dan akurat	0	12	69	23
		0%	12%	66%	22%
7	Setiap menu pada Aplikasi Grab yang anda klik menampilkan tampilan yang sesuai	0	13	60	31
		0%	13%	58%	30%
8	Seberapa sering Aplkasi Grab menghasilkan output yang salah	0	12	62	30
		0%	12%	60%	29%
<b>Format ( Bentuk )</b>					
9	Desain tampilan Aplikasi Grab memiliki warna yang menarik	0	11	76	17
		0%	11%	73%	16%
10	Desain tampilan Aplikasi Grab memiliki layout yang memudahkan pengguna	0	25	65	14
		0%	24%	63%	13%
11	Desain tampilan	0	15	68	21

	Aplikasi Grab memiliki struktur menu yang mudah di pahami				
		0%	14%	65%	20%
<b>Ease Of Use ( Kemudahan )</b>					
12	Aplikasi Grab sangat mudah untuk digunakan	0	4	69	31
		0%	4%	66%	30%
13	Aplikasi Grab mudah di akses dari mana saja dan kapan saja	0	15	56	33
		0%	14%	54%	32%
<b>Timeliness ( Ketepatan )</b>					
14	Aplikasi Grab memproses informasi yang dibutuhkan pengguna dengan tepat dan cepat	0	12	59	33
		0%	12%	57%	32%
15	Aplikasi Grab menampilkan informasi yang terbaru	0	18	58	28
		0%	17%	56%	27%
<b>User Satisfaction ( Kepuasan Pengguna )</b>					
16	Apakah anda akan terus menggunakan aplikasi Grab ?	0	13	64	27
		0%	13%	62%	26%
17	Apakah Aplikasi Grab mudah dioperasikan ?	0	17	60	27
		0%	16%	58%	26%
18	Apakah anda merasa puas menggunakan aplikasi Grab	0	14	72	18
		0%	13%	69%	17%



*Sumber : Diolah sendiri*

Menurut tabel jawaban responden diketahui pada variabel *content* untuk perolehan terbanyak terdapat pada pernyataan setuju pada indikator pernyataan “Aplikasi Grab menghasilkan informasi yang lengkap bagi pengguna” dan “Aplikasi Grab memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna” dengan jumlah 64 orang (62%). Pada variabel *accuracy* untuk perolehan terbanyak terdapat pada pernyataan setuju pada indikator pernyataan “Aplikasi Grab menampilkan menu dan informasi yang benar dan akurat” dengan jumlah 69 orang (66%). Pada variabel *format* untuk perolehan terbanyak terdapat pada pernyataan setuju pada indikator pernyataan “Desain tampilan Aplikasi Grab memiliki warna yang menarik” dengan jumlah 76 orang (73%) . Pada variabel *ease of use* untuk perolehan terbanyak terdapat pada pernyataan setuju pada indikator pernyataan “Aplikasi Grab sangat mudah untuk digunakan” dengan jumlah 69 orang (66%). Pada variabel *timeliness* untuk perolehan terbanyak terdapat pada pernyataan setuju pada indikator pernyataan “Aplikasi Grab memproses informasi yang dibutuhkan pengguna dengan tepat dan cepat” dengan jumlah 59 orang (57%). Pada variabel *user satisfaction* untuk perolehan terbanyak terdapat pada pernyataan setuju pada indikator pernyataan “Apakah anda merasa puas menggunakan aplikasi Grab” dengan jumlah 72 orang (69 %).

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

**Tabel 5.3 Kriteria Interpretasi Skor Para Ahli**

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

Sumber : Riduwan dalam Miftah Arif Rohman(2015)

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**

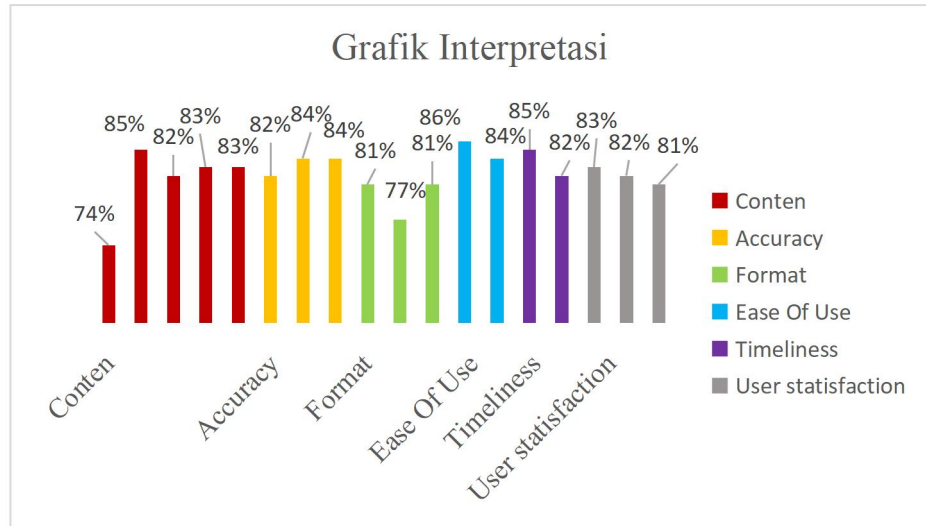
<b>No</b>	<b>Vriabel yang diukur</b>	<b>Nilai</b>	<b>Interpretasi</b>
<b>Conten ( Isi )</b>			
1	Aplikasi Grab memberikan informasi yang berguna bagi pengguna	74%	Kuat
2	Aplikasi Grab menghasilkan informasi yang lengkap bagi pengguna	85%	Sangat Kuat
3	Aplikasi Grab memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	82%	Sangat Kuat
4	Aplikasi Grab memberikan informasi yang mudah di pahami bagi pengguna	83%	Sangat Kuat

5	Aplikasi Grab memberikan informasi yang jelas bagi pengguna	83%	Sangat Kuat
<b>Accuracy ( Keakuratan )</b>			
6	Aplikasi Grab menampilkan menu dan informasi yang benar dan akurat	82%	Sangat Kuat
7	Setiap menu pada Aplikasi Grab yang anda klik menampilkan tampilan yang sesuai	84%	Sangat Kuat
8	Seberapa sering Aplkasi Grab menghasilkan output yang salah	84%	Sangat Kuat
<b>Format ( Bentuk )</b>			
9	Desain tampilan Aplikasi Grab memiliki warna yang menarik	81%	Sangat Kuat
10	Desain tampilan Aplikasi Grab memiliki layout yang memudahkan pengguna	77%	Kuat
11	Desain tampilan Aplikasi Grab memiliki sturktur menu yang mudah di pahami	81%	Sangat Kuat

<b>Ease Of Use ( Kemudahan )</b>			
12	Aplikasi Grab sangat mudah untuk digunakan	86%	Sangat Kuat
13	Aplikasi Grab mudah di akses dari mana saja dan kapan saja	84%	Sangat Kuat
<b>Timeliness ( Ketepatan )</b>			
14	Aplikasi Grab memproses informasi yang dibutuhkan pengguna dengan tepat dan cepat	85%	Sangat Kuat
15	Aplikasi Grab menampilkan informasi yang terbaru	82%	Sangat Kuat
<b>User Satisfaction ( Kepuasan Pengguna )</b>			
16	Apakah anda akan terus menggunakan aplikasi Grab ?	83%	Sangat Kuat
17	Apakah Aplikasi Grab mudah dioperasikan ?	82%	Sangat Kuat
18	Apakah anda merasa puas menggunakan aplikasi Grab	81%	Sangat Kuat

Dari hasil tabel 5.4. maka hasil dari tabel interpretasi tersebut dapat

d  
i  
s  
i  
n  
p  
u  
l  
k



an bahwa nilai yang tertinggi sebesar 86% yang terdapat pada variabel *ease of use*(kemudahan) dengan indikator pernyataan “Aplikasi Grab sangat mudah untuk digunakan” dan diketahui nilai terendah sebesar 74% yang terdapat pada variabel *Conten* (isi) dengan indikator pernyataan “Aplikasi Grab memberikan informasi yang berguna bagi pengguna”. Grafik dari hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada gambar 5.3.

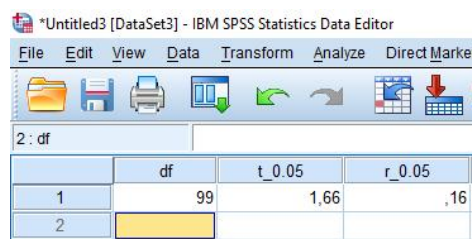
### Gambar 5.3. Grafik Hasil Interpretasi Kuesioner

## 5.2. Pembahasan

### 5.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 5.2.1.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n$ -variabel. Perhitungan menggunakan bantuan *Software* SPSS 21 dan hasilnya dibandingkan dengan  $r$  tabel dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $n = 104$  dan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-5 = 99$ . Jadi dalam mencari nilai  $r$  tabel pada taraf signifikansi = 5 % (0.05), maka diisi pada rumus tersebut  $1 - 0.05 = 0.95$ . Untuk mencari  $r$  tabel menggunakan SPSS terlebih dahulu harus mencari  $t$  tabel dengan rumus  $IDF.T(0.95,df)$  sehingga didapat  $t$  tabel = 1,66 , setelah itu dapat ditemukan hasil untuk  $r$  tabel menggunakan rumus  $T\_tabel/\sqrt{df+T\_tabel^2}$  sehingga didapat  $r$  tabel = 0,16. Jika  $r$  hitung >  $r$  tabel dan nilai positif, maka pertanyaan dikatakan valid.



	df	t_0.05	r_0.05
1	99	1,66	,16
2			

### Gambar 5.4. Hasil Hitung T-Tabel & R-Tabel

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh hasil pengujian Validitas data untuk pernyataan pada variabel *Content* (X1), *Accuracy*

(X2), *Format* (X3), *Timeliness*(X4),*Ease of Use* (X5),*User Statification* (Y). Hasil Uji Validitas dapat dilihat pada tabel 5.5.

**Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Kuesioner**

<b>Variabel</b>	<b>Item Pernyataan</b>	<b>R-Hitung</b>	<b>R-Tabel</b>	<b>Hasil</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Content (X1)</i>	C1	0,374	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	C2	0,631	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	C3	0,594	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	C4	0,449	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	C5	0,502	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Accuracy(X2)</i>	A1	0,333	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	A2	0,519	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

	A3	0,559	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Format (X3)</i>	F1	0,644	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	F2	0,524	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	F3	0,570	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Ease of Use (X4)</i>	EOU1	0,670	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	EOU2	0,769	0,16sample	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>Timeliness (X5)</i>	T1	0,716	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	T2	0,711	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>User Satisfaction (Y)</i>	US1	0,707	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	US2	0,686	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	US3	0,493	0,16	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Diolah sendiri

Berdasarkan tabel 5.5 diatas dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan yang terdiri dari 18 pernyataan dinyatakan valid, hal ini dikarenakan semua nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ .

#### 5.2.1.2. Uji Reliabilitas

Adapun cara yang digunakan untuk menguji Reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* yang dilakukan dengan bantuan program SPSS, suatu kuesioner dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0.60$  (Sarjono, 2011:45). Hal ini dapat dilihat pada tabel 5.6. tentang kriteria indeks koefisien reabilitas.

Hasil uji Reliabilitas menggunakan SPSS 21 setiap item indikator pada setiap variabel dapat dilihat pada Tabel 5.6.

**Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas**



Variabel	Cronbach's Alpha		Keterangan
	Standar	Hasil	
Content (X1)	0,600	0,656	<b>Reliabel</b>
Accuracy (X2)	0,600	0,797	
Format (X3)	0,600	0,643	
Ease Of Use (X4)	0,600	0,738	
Timeliness (X5)	0,600	0,854	
User Satisfaction (Y)	0,600	0,789	

Sumber : Diolah Sendiri

Berdasarkan Tabel 5.6 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variable *Content* (X1) adalah  $0,656 > ,600$ , nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Accuracy* (X2) adalah  $0,797 > 0,600$ , nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Format* (X3) adalah  $0,643 > 0,600$ , nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Ease of use*(X4) adalah  $0,738 > 0,600$ , dan nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Timeliness* (X5) adalah  $0,854 > 0,600$ , dan nilai *Cronbach's Alpha* variabel *user satisfaction* (Y) adalah  $0,789 > 0,600$ . Nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel tidak ada yang dibawah dari stardar 0,600. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner tersebut Reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,600$ .

Menurut Sapitri dan Firdaus (2019:82) Reliabilitas merujuk pada instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan informasi dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan [11]. Klasifikasi rentang nilai Alpha Cronbach's yaitu:

1.  $\alpha < 0.50$  reliabilitas rendah
2.  $0.50 < \alpha < 0.70$  reliabilitas moderat
3.  $\alpha > 0.70$  maka reliabilitas mencukupi (sufficient reliability)
4.  $\alpha > 0.80$  maka reliabilitas kuat
5.  $\alpha > 0.90$  maka reliabilitas sempurna.

Semakin kecil nilai alpha menunjukkan semakin banyak item yang tidak reliabel. Standar yang digunakan adalah  $\alpha > 0.60$  yang realibilitasnya cukup dapat dipercaya sebagai alat pengambilan data (sufficient reliability). Maka hasil uji reliabilitas berdasarkan klasifikasi dapat dilihat pada tabel 5.7.

**Tabel 5.7. Klasifikasi Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha		Keterangan
	Standar	Hasil	
Content (X1)	0,600	0,656	Reliabilitas Moderat
Accuracy (X2)	0,600	0,797	Reliabilitas Mencukupi
Format (X3)	0,600	0,643	Reliabilitas Moderat
Ease Of Use (X4)	0,600	0,738	Reliabilitas Mencukupi
Timeliness (X5)	0,600	0,854	Reliabilitas

			Kuat
User Satisfaction (Y)	0,600	0,789	Reliabilitas Mencukupi

*Sumber : Diolah sendiri*

## **5.2.2. Uji Asumsi Klasik**

### **5.2.2.1. Uji Normalitas**

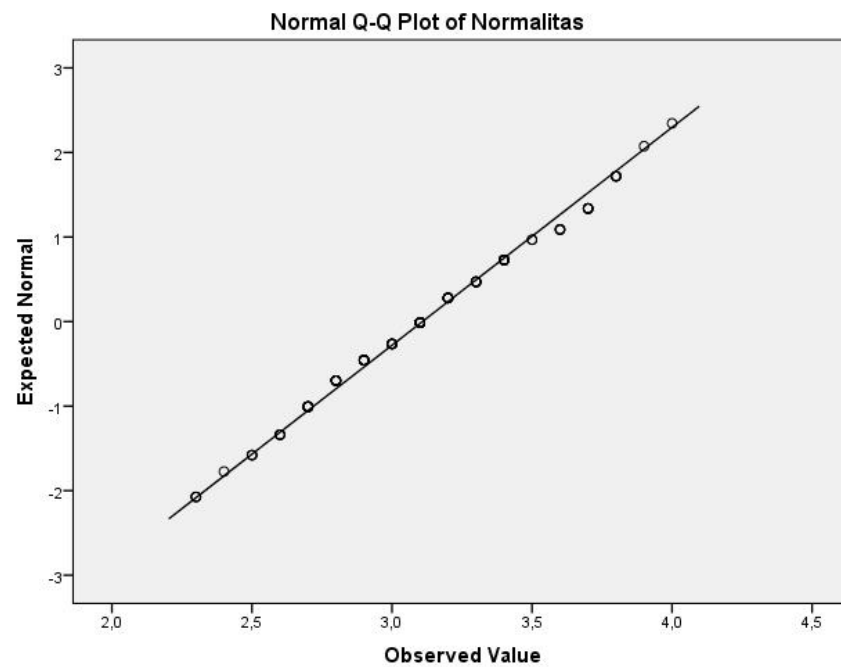
Uji normalitas dibuat untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Secara umum, data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal.

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 tabel 5.8.

**Tabel 5.8. Hasil Uji Normalitas**

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Normalitas	,076	104	,155	,982	104	,172
a. Lilliefors Significance Correction						

\* This is a lower bound of the true significance.



ificance Correction

**Gambar 5.5 : Grafik Normal Q-Q Plot of Normalitas**

Berdasarkan hasil pengujian uji *kolmogorov-smirnov* maka diperoleh nilai *Sig* 0,155 dimana  $0,155 > 0,05$  menunjukkan data berdistribusi normal.

### 5.2.2.2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dimiliki sesuai dengan garis linear atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak). Dasar pengambilan keputusan pada uji linearitas adalah jika nilai *Sig* atau signifikansi pada *Deviation from Linearity* > 0,05 maka hubungan antarvariabel adalah linear, dan jika nilai *Sig* atau signifikansi pada *Deviation from Linearity* < 0,05 maka hubungan antarvariabel tidak linear (Sarjono, 2011:80).

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), *Timeliness* (X5) dengan *User Satisfaction* (Y), Hasil Uji linearitas dapat dilihat pada tabel-tabel berikut.

**Tabel 5.9. Hasil Uji Linearitas**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
X1*Y	Between Groups	(Combined)	5,929	6	,988	8,269	,000
		Linearity	5,527	1	5,527	46,252	,000
		Deviation from Linearity	,402	5	,080	,673	,645
	Within Groups		11,591	97	,119		
	Total		17,520	103			
X2*Y	Between Groups	(Combined)	4,276	6	,713	4,368	,001
		Linearity	3,867	1	3,867	23,706	,000
		Deviation from Linearity	,409	5	,082	,501	,775
	Within Groups		15,824	97	,163		

	Total		20,100	103			
X3*Y	Between Groups	(Combined)	7,228	6	1,205	9,348	,000
		Linearity	6,797	1	6,797	52,743	,000
		Deviation from Linearity	,431	5	,086	,669	,648
	Within Groups		12,501	97	,129		
	Total		19,729	103			
X4 * Y	Between Groups	(Combined)	17,987	6	2,998	26,689	,000
		Linearity	17,443	1	17,443	155,297	,000
		Deviation from Linearity	,544	5	,109	,968	,441
	Within Groups		10,895	97	,112		
	Total		28,882	103			
X5 * Y	Between Groups	(Combined)	18,953	6	3,159	16,575	,000
		Linearity	18,322	1	18,322	96,134	,000
		Deviation from Linearity	,632	5	,126	,663	,652
	Within Groups		18,487	97	,191		
	Total		37,440	103			

Sumber : Diolah Sendiri

Berdasarkan tabel 5.8 yang penulis dapatkan diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* masing-masing adalah 0,645 ( $0,645 > 0,05$ ), 0,775 ( $0,775 > 0,05$ ), 0,648 ( $0,648 > 0,05$ ), 0,441 ( $0,441 > 0,05$ ), 0,652 ( $0,652 > 0,05$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan variabel Y adalah linearitas sesuai dengan garis *linear* atas memiliki hubungan antar variable.

### 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<sub>0</sub>: Variabel bebas (X) tidak berhubungan secara signifikan terhadap variabel terikat (Y).

H<sub>a</sub>: Variabel bebas (X) berhubungan secara signifikan terhadap variabel terikat (Y).

**Tabel 5.10. Hasil Uji Korelasi**

		X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	Pearson Correlation	1	,718**	,669**	,636**	,626**	,562**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
X2	Pearson Correlation	,718**	1	,553**	,514**	,402**	,439**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
X3	Pearson Correlation	,669**	,553**	1	,659**	,613**	,587**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
X4	Pearson Correlation	,636**	,514**	,659**	1	,719**	,777**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
X5	Pearson Correlation	,626**	,402**	,613**	,719**	1	,700**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	104	104	104	104	104	104
Y	Pearson Correlation	,562**	,439**	,587**	,777**	,700**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104	104

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

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<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> 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 linier berganda digunakan untuk mencari tahu apakah variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Timeliness*, dan *Ease of Use*, berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*, yang berarti terdapat empat 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).

Proses perhitungan regresi *linier* berganda dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 21 dan output dari perhitungan regresi linier pada tabel 5.10.

1

#### **abel 5.11 Output Reggression ANOVA**



**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	17,474	5	3,495	36,021	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	9,508	98	,097		
Total	26,982	103			

a. Dependent Variable: Y

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

Tabel 5.10 menjelaskan secara bersama-sama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

**Tabel 5.12. Output Reggression Coefficients**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 X1	-,009	,131	-,007	-,069	,945
X2	,033	,103	,029	,325	,746
X3	,066	,106	,057	,629	,531
X4	,514	,094	,531	5,488	,000
X5	,234	,080	,276	2,943	,004

a. Dependent Variable: Y

erdasarkan tabel 5.11 menjelaskan tentang uji T yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji T, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independent terhadap variabel dependent.

#### 5.2.4.1. Uji Simultan (Uji F)

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

Ho : Variabel *Content*(X1), *Accurasi* (X2),*Format*(X3), *Ease Of Use* (X4) dan *Timeliness* (X5)tidak berpengaruh secarasimultan dan signifikan terhadap variable*User Satisfaction*(Y).

Ha : Variabel *Content*(X1), *Accurasi* (X2),*Format* (X3), *Ease Of Use* (X4) dan *Timeliness* (X5)berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variable *User Satisfaction*(Y).

**Tabel 5.13. Hasil Uji – F**  
ANOVA<sup>a</sup>(Variabel x1,x2,x3,x4,x5 dengan Y)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	17,474	5	3,495	36,021	,000 <sup>b</sup>
Residual	9,508	98	,097		
Total	26,982	103			

a. Dependent Variable: Y

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

Berdasarkan tabel 5.12 hasil uji F Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari *conten*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* secara bersama-sama (simultan) terhadap *user satisfaction*.

### 5.2.4.2. Uji Parsial (Uji T)

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

$H_0$  : Variabel X1, X2, X3 dan X4 tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y.

$H_a$  : Variabel X1, X2, X3 dan X4 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y.

**Tabel 5.14 Output Reggression Coefficients**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,426	,254		1,676	,097
1 X1	-,009	,131	-,007	-,069	,945
X2	,033	,103	,029	,325	,746
X3	,066	,106	,057	,629	,531
X4	,514	,094	,531	5,488	,000
X5	,234	,080	,276	2,943	,004

a. Dependent Variable: Y

arkan tabel 5.13 hasil uji t diketahui :

1. Variabel *Content* (X1) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,945, dimana nilai sig.  $0,945 > 0,05$  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 0,746, dimana nilai sig.  $0,746 > 0,05$  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 0,531 dimana nilai sig.  $0,531 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial
4. Variabel *Ease of use* (X4) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$ ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara parsial.
5. Variabel *Timeliness* (X5) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,004, dimana nilai sig.  $0,004 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$ ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara parsial.



## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian aplikasi Grab Palembang, dan hasil analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Hasil penelitian pengguna aplikasi Grab Palembang pada variabel *content* mendapatkan nilai tertinggi sebesar 85% pada indikator kelengkapan, ini berarti pengguna aplikasi Grab Palembang sangat puas karena aplikasi Grab Palembang memberikan informasi yang lengkap. Pada variabel *accuracy* mendapatkan nilai tertinggi sebesar 84% pada indikator keakuratan, berarti pengguna aplikasi Grab Palembang sangat puas karena aplikasi Grab menampilkan menu dengan akurat pada aplikasi. Pada variabel *formay* mendapatkan nilai tertinggi sebesar 81% pada indikator bentuk, ini berarti pengguna aplikasi Grab Palembang sangat puas karena aplikasi Grab mempunyai tampilan yang menarik dan mudah di pahami. Pada variabel *ease of use* mendapatkan nilai tertinggi sebesar 86% pada indikator *user friendly*, ini berarti pengguna aplikasi Grab Palembang sangat puas karena aplikasi Grab sangat mudah digunakan. Pada variabel *timeliness* mendapatkan nilai tertinggi sebesar 85% pada indikator ketepatan waktu, ini berarti pengguna aplikasi Grab Palembang sangat puas karena aplikasi Grab menampilkan informasi dengan tepat dan cepat. Sedangkan pada variabel *user satisfaction*, nilai tertinggi terdapat pada indikator apakah anda akan terus menggunakan aplikasi Grab yaitu

sebesar 83% yang berarti pengguna merasa sangat puas karena pengguna ingin terus menggunakan aplikasi Grab. Dengan demikian, para pengguna merasa puas menggunakan aplikasi Grab yang dapat dilihat pada tabel 5.3 distribusi jawaban responden lebih banyak menjawab setuju dan sangat setuju. Nilai *user satisfaction* aplikasi Grab Palembang pada kriteria sangat kuat, dimana sebagian besar nilai uji interpretasi pada nilai sangat kuat.

2. Terdapat pengaruh secara simultan dari hasil penilaian berdasarkan pengujian hipotesis (Uji F) yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Grab Palembang karena berpengaruh besar pada kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 36.021. Maka variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. pada uji t menunjukkan bahwa hanya variabel *ease of use* dan *timeliness* yang mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, sedangkan variabel *conten*, *accuracy*, dan *format* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.

## **6.2. Saran**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dan hasil kuesioner yang kami terima, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak Grab Palembang untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas aplikasi Grab :

1. Memperbaiki atau memperbaharui informasi yang ada seperti kode promo, Grab memiliki kode promo yang banyak namun kode promo tersebut sering tidak bisa di gunakan atau error, kode promo adalah salah satu faktor yang menarik pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Grab dan mempengaruhi kepuasan pengguna Grab.
2. Pihak Grab sebaiknya meningkatkan atau memperbaiki titik maps pada aplikasi Grab, untuk mempermudah pengguna saat menentukan lokasi yang diinginkan oleh pengguna, agar pengguna Grab lebih merasa puas dan mudah saat menggunakan aplikasi Grab.
3. Memastikan informasi pada aplikasi sudah benar, seperti plat kendaraan nama dan foto driver yang ada di aplikasi sesuai dengan yang kenyataannya, untuk meningkatkan kepuasan pengguna Grab dan meningkatkan keselamatan pengguna Grab.
4. Mempertahankan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna demi meningkatkan loyalitas pengguna aplikasi Grab. Seperti meningkatkan aspek *tangibles* (bukti fisik) dalam hal ini penggunaan atribut Grab karena fakta dilapangan mengatakan bahwa sangat jarang *driver* yang menggunakan atribut lengkap.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ap, S., & Firdaus, F. (2019). Waste Konstruksi: *Identifikasi Potensi dan Penyebabnya Pada Proyek Perumahan Di Pekanbaru. Jurnal Saintis*, 19(02), 79. [https://doi.org/10.25299/saintis.2019.vol19\(02\).3904](https://doi.org/10.25299/saintis.2019.vol19(02).3904)
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG ( OPAC ) DENGAN METODE EUCS ( Studi Kasus : Perpustakaan UIN SUSKA Riau ). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Infor*, 2(1), 1–5.
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS ( End User Computing Satisfaction ). *Jurnal Pengembangan Tehnologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833–4839.
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Query: Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 1–8. Retrieved from <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>.
- Hartati, E., Efendy, Y., Studi, P., Informasi, S., & Palcomtech, S. (2016). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Website Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Berganda*. 2(1), 28–29.

Handayani, F. S., & Corporate, I. D. (2014). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna*. 4(1).

Islami, Bunga Ilma. 2018. *Pengembangan Modul Berbasis Portofolio Mata pelajaran Sarana dan Prasarana Kelas XI APK Semester Ganjil di SMK Muhammadiyah 1 Taman*. Vol 6 No 1.

Kasus, S., & Xyz, P. T. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. 3(8), 7694–7700.

Muhammadiyah, S. M. K., Perkantoran, P. A., Ekonomi, F., & Surabaya, U. N. (2003). *PENGEMBANGAN MODUL BERBASIS PORTOFOLIO MATA PELAJARAN SARANA DAN PRASARANA KELAS XI APK SEMESTER GANJIL DI SMK MUHAMMADIYAH 1 TAMAN*.

