

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN
KOMPUTER PALCOMTECH**

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI RED
PLANET MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***



Diajukan oleh :

- 1. DESI OKTARINA/ 021170042**
- 2. RIMA OKTARINA/ 021160003**

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

PALEMBANG

2022

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN
KOMPUTER PALCOMTECH**

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI RED
PLANET MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***



Diajukan oleh :

- 1. DESI OKTARINA/ 021170042**
- 2. RIMA OKTARINA/ 021160003**

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

PALEMBANG

2022

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN
KOMPUTER PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA / NPM : 1. DESI OKTARINA/ 021170042
2. RIMA OKTARINA 021160003

PROGRAM STUDI : S 1 SISTEM INFORMASI

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI RED PLANET
MENGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Tanggal : 02 Maret 2022

Pembimbing

Tanggal : 02 Maret 2022

Ketua

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

NIDN : 0226119002

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

NIP :09.PCT.13

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN
KOMPUTER PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

NAMA / NPM : 1. DESI OKTARINA/ 021170042
2. RIMA OKTARINA 021160003

PROGRAM STUDI : S 1 SISTEM INFORMASI

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI RED PLANET
MENGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Tanggal : 02 Maret 2022
Penguji 1

Tanggal : 02 Maret 2022
Penguji 2

Adelin, S.T., M.Kom.
NIDN : 021112790

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

Menyetujui

Ketua

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

NIP : 09.PCT.13

MOTTO

Pendidikan adalah benteng kedua setelah agama (Rima Oktarina) Ayune
Rupo Ra digowo Mati Ning Ayune Budi Pekerti seng Migunani (Desi
Oktarina)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kami persembahkan kepada :

1. Terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua orang tua kami (Ayah dan Ibu)
3. Dosen Pembimbing Eka Hartati, S.Kom.,
M.Kom.
4. Ketua Program Studi Strata satu Sistem Informasi
Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.Kom.
5. Para Dosen dan *Staff* STMIK PalComTech
6. Teman-teman Almamater seperjuangan
7. Red Planet Hotel Palembang

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 Red Planet Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)***”. Laporan skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari syarat mencapai gelar Sarjana Komputer.

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. Kepada orang tua terima kasih atas kasih sayang, perhatian dan dukungannya.
Doa bapak dan ibu memberikan kekuatan untuk meraih cita-cita di hari esok.
2. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T., selaku Ketua STMIK PalComTech Palembang.
3. Ibu Dini Hari Pratiwi S.Kom,M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK PalComTech Palembang.
4. Ibu Eka Hartati, S.Kom., M.Kom., selaku Pembimbing Skripsi.
5. Bapak Chandra Kusuma Selaku Sales Manager Red Planet
6. Para *staff* dan karyawan STMIK PalComTech Palembang, terima kasih telah membantu dalam penyusunan laporan Skripsi ini. Dan Semua pihak yang selalu berdoa untuk keberhasilan penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuannya.

Palembang, 02 Maret 2022

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 | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| ABSTRAK | xv |
| DAFTAR PUSTAKA | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3. Ruang Lingkup Penelitian | 5 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4.1. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5.1. Manfaat Bagi Peneliti | 7 |
| 1.5.2. Manfaat Bagi Tempat Penelitian | 7 |
| 1.5.3. Manfaat Bagi Akademik | 7 |
| 1.6. Sistematis Penulisan | 7 |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 10 |
| 2.1.1 Sejarah Perusahaan | 10 |

| | | |
|---------------------------------------|---|-----------|
| 2.1.2 | Visi Perusahaan..... | 11 |
| 2.1.3 | Misi Perusahaan | 11 |
| 2.2. | Nilai Pokok Prusahaan | 11 |
| 2.3. | Uraian Kegiatan | 12 |
| BAB III LANDASAN TEORI | | 13 |
| 3.1. | Landasan Teori | 13 |
| 3.1.1. | Aplikasi Mobile | 13 |
| 3.1.2. | Kepuasan Pengguna | 13 |
| 3.1.3. | End User Computing Satisfaction (EUCS) | 13 |
| 3.1.4. | Skala Pengukuran Skala <i>Likert</i> | 15 |
| 3.1.5. | Teknik Pengambilan Sampel | 16 |
| 3.1.6. | SPSS (<i>Statistical Product Of Social Sciencies</i>) | 17 |
| 3.2. | Penelitian Terdahulu | 18 |
| 3.3. | Alur Penelitan | 24 |
| BAB IV METODE PENELITIAN | | 28 |
| 4.1. | Lokasi dan Waktu Penelitian | 28 |
| 4.1.1. | Lokasi..... | 28 |
| 4.1.2. | Aplikasi Hotel Red Planet | 28 |
| 4.1.3. | Waktu Penelitian | 32 |
| 4.2. | Metode Penelitian | 33 |
| 4.2.1. | Observasi | 33 |
| 4.2.2. | <i>Interview</i> (Wawancara) | 33 |
| 4.2.3. | Kuesioner | 34 |
| 4.2.4. | Tinjauan Pustaka | 34 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.5. Metode Penelitian..... | 34 |
| 4.2.6. Model Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>) <i>End User Computing Satisfaction</i> | 35 |
| 4.2.7. Pengambilan Sampel..... | 35 |
| 4.2.8. Variabel Penelitian | 37 |
| 4.2.9. Skala Pengukuran..... | 37 |
| 4.2.9.1. Skala <i>Likert</i> | 38 |
| 4.2.9 Kuesioner..... | 39 |
| 4.3. Uji Instrumen | 41 |
| 4.3.1. Uji Reliabilitas..... | 41 |
| 4.3.2. Uji Validitas..... | 41 |
| 4.3.3. Uji Normalitas | 42 |
| 4.3.4. Uji Linearitas | 42 |
| 4.3.5. Uji Korelasi..... | 42 |
| 4.4. Regresi Linear Berganda..... | 42 |
| 4.4.1. Uji Simultan (Uji F)..... | 43 |
| 4.4.2. Uji Parsial (Uji T) | 44 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN | 45 |
| 5.1. Hasil Responden..... | 45 |
| 5.1.1. Responden | 45 |
| 5.1.1.1. Deskripsi Responden | 45 |
| 5.1.2. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner..... | 47 |
| 5.2. Pembahasan | 53 |
| 5.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 53 |

| | |
|--|-----------|
| 5.2.1.1. Uji Validitas..... | 53 |
| 5.2.1.2. Uji Reliabilitas..... | 54 |
| 5.2.2. Uji Asumsi Klasik | 56 |
| 5.2.2.1. Uji Normalitas | 56 |
| 5.2.2.2. Uji Linearitas | 57 |
| 5.2.3. Analisa Korelasi | 58 |
| 5.2.4. Uji Regresi Linear Berganda | 59 |
| 5.2.4.1. Uji Simultan (Uji F)..... | 61 |
| 5.2.4.2. Uji Parsial (Uji T)..... | 62 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | 64 |
| 6.1. Kesimpulan | 64 |
| 6.2. Saran | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4.1. Halaman Tampilan Pesan Sekarang (Book Now) | 27 |
| Gambar 4.2. Halaman Tampilan Hotel Kami (Our Hotels)..... | 28 |
| Gambar 4.3. Halaman Tampilan In-Stay Mode | 29 |
| Gambar 4.4. Halaman Tampilan Pesanan saya (My Bookings)..... | 30 |
| Gambar 4.5. Halaman Tampilan Menu | 31 |
| Gambar 5.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 45 |
| Gambar 5.2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur..... | 45 |
| Gambar 5.3. Grafik Interpretasi | 51 |
| Gambar 5.4 Grafik Normal Q-Q Plot of Normalitas | 55 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Skor Skala Likert..... | 16 |
| Tabel 3.2. Tabel Penelitian Terdahulu | 18 |
| Tabel 4.1. Waktu Penelitian | 32 |
| Tabel 4.2 indikator End User Computing Satisfaction..... | 36 |
| Tabel 4.3. Skor Skala Likert..... | 38 |
| Tabel 4.5 Tabel Kuesioner Menggunakan EUCS | 39 |
| Tabel 5.1. Tabel Deskripsi Kuesioner Responden..... | 44 |
| Tabel 5.2. Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner..... | 46 |
| Tabel 5.3 Kriteria Interpretasi Skor Para Ahli | 49 |
| Tabel 5.4. Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner..... | 49 |
| Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Kuesioner..... | 52 |
| Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas | 54 |
| Tabel 5.7. Hasil Uji Normalitas..... | 55 |
| Tabel 5.8. Hasil Uji Linearitas..... | 56 |
| Tabel 5.9. Hasil Uji Korelasi..... | 57 |
| Tabel 5.10 Output Reggression ANOVA..... | 59 |
| Tabel 5.12 Hasil Uji – F | 60 |
| Tabel 5.13 Output Reggression Coefficients..... | 61 |

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

DESI OKTARINA and RIMA OKTARINA. *Red Planet Application User Satisfaction Analysis Using The End User Computing Satisfaction (Eucs) Method*

Red Planet is one of the hotels or accommodation companies in several countries and cities in Indonesia that mandates technological will to develop its business into the world of technology by creating supporting applications for increased sales needs and certainly to increase customer satisfaction on Red Planet. User satisfaction analysis in the Red Planet application is needed to find out whether the Red Planet application has met the needs of its users, and also by using a multiple linear regression method that explains the relationship between response changes (dependent variables) and factors that affect 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 the validity and reliability tests are declared valid and reliable. The results of linearity and normality tests state linear and normal. Assessment uses likert scale, data processing using SPSS version 21 and hypothesis testing using multiple linear regressions (F test and T test). There is a simultaneous influence of the results of assessments based on hypothesis testing (Test F) which has a positive influence on user satisfaction of the Red Planet application because it has a large effect on the quality of the website on user satisfaction of 41,416. So the variables content, accuracy, format, ease of use, and timeliness can affect user satisfaction(user satisfaction). There is an insignificant influence between the X2 and Y free variables individually (partially). There is an insignificant influence between the X3 and Y free variables individually (partially). There is an insignificant influence between the X4 and Y free variables individually (partially). There is an insignificant influence between the X4 and Y free variables individually (partially). There is a significant influence between the X1 and Y free variables individually (partially).

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

ABSTRAK

DESI OKTARINA dan RIMA OKTARINA. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Red Planet Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (Eucs).

Red Planet adalah salah satu hotel atau perusahaan akomodasi yang ada di beberapa negara dan kota di Indonesia yang memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk mengembangkan bisnisnya ke dunia teknologi dengan cara membuat aplikasi pendukung untuk kebutuhan peningkatan penjualan dan pastinya untuk menambah kepuasan pelanggan pada Red Planet. Analisa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada aplikasi Red Planet sangat di butuhkan untuk mengetahui apakah aplikasi Red Planet sudah memenuhi kebutuhan penggunanya, dan juga dengan menggunakan metode regresi linear berganda yaitu analisis yang menjelaskan hubungan antara perubahan 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 Red Planet karena berpengaruh besar pada kualitas website terhadap kepuasan pengguna sebesar 41.416. Maka variabel *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). 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 tidak signifikan antara variabel bebas X4 dan Y secara individual (*parsial*). Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara variabel bebas X4 dan Y secara individual (*parsial*). Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas X1 dan Y secara individual (*parsial*).

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

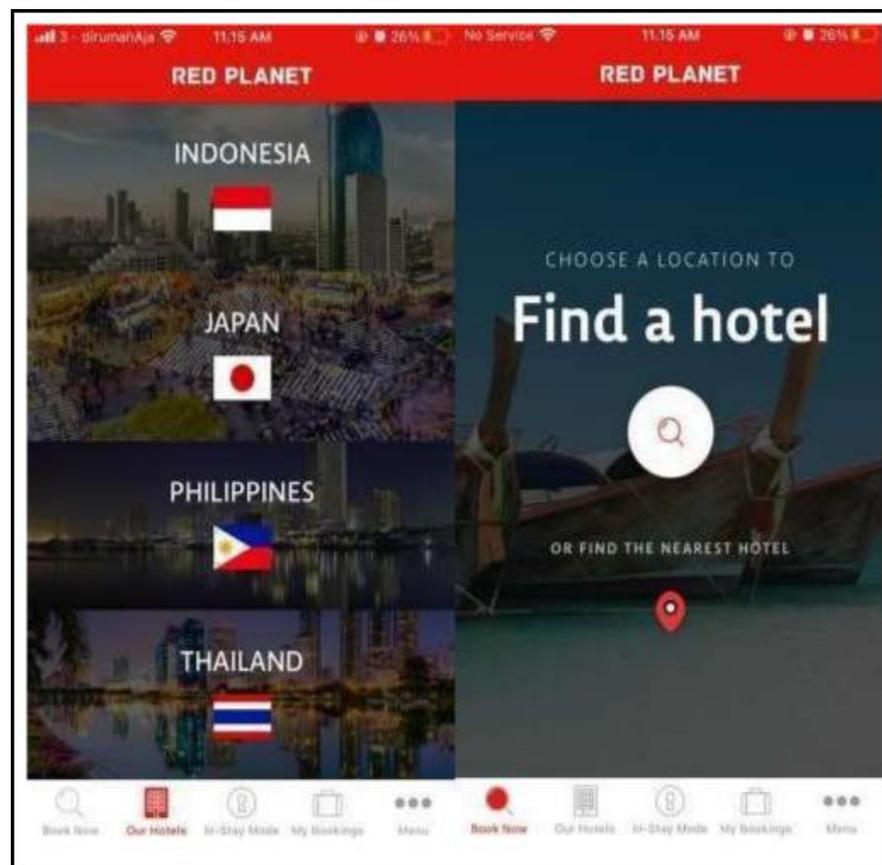
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penerapan teknologi informasi dalam perkembangan bisnis saat ini menjadi salah satu pilihan strategi yang efektif dan efisien, hal ini ditandai dengan banyaknya penggunaan perangkat lunak baik berbasis desktop maupun aplikasi oleh berbagai perusahaan yang bergerak dibidang penjualan untuk kelancaraan dalam pencatatan dengan pengelolaan data barang dan data pelanggan .

Red Planet salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi yang dimana ada di beberapa negara yaitu di Jepang, Filipina, Thailand dan Indonesia, di Indonesia sendiri Red Planet memiliki 7 Cabang salah satunya ada di Palembang. Sebagai pelaku industri jasa, hotel Red Planet terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling penting untuk menjadikan tolak ukur bagi perusahaan. Pada gambar 1.1 merupakan tampilan awal aplikasi Red Planet hotel yang dapat di download melalui Android maupun IOS.



Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi Red Planet

Red Planet memutuskan untuk membuat aplikasi ini memiliki tujuan awal untuk mempermudah pelanggan yang sedang menginap untuk menghubungi resepsionis hotel, dikarenakan Red Planet Hotel tidak menyediakan telepon kabel di setiap kamarnya, namun seiring berjalannya waktu Red Planet terus mengembangkan isi dari aplikasi Red Planet untuk semakin memudahkan pelanggan yang sedang menginap, beberapa fitur baru yang ada di aplikasi Red Planet adalah maps, fitur maps tersebut dapat digunakan pelanggan yang tidak mengetahui lokasi Red Planet Hotel, kemudian fitur baru berikutnya ada fitur rekomendasi makanan di wilayah sekitar untuk

memudahkan pelanggan ketika ingin berpergian untuk mencari makan ataupun mencari makanan yang dapat di jadikan oleh – oleh. Red Planet juga menggunakan aplikasi ini sebagai sarana promosi karena terdapat promo spesial yang diberikan khusus untuk pelanggan yang melakukan pemesanan melalui aplikasi Red Planet, aplikasi ini juga sangat berguna untuk menunjang kebutuhan pelanggan di tengah pesatnya kemajuan teknologi internet dan untuk meningkatkan penjualan online. Red Planet saat ini terus berusaha agar pelanggan lebih cenderung melakukan pemesanan kamar melalui aplikasi yang sudah di sediakan oleh Red Planet.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Chandra Kusuma selaku Sales Manager Red Planet, pengguna dari aplikasi Red planet ini adalah pelanggan yang ingin memesan atau pelanggan yang sedang menginap di Hotel Red Planet untuk memberikan kemudahan pelanggan selama menginap di Red Planet sebagai sarana komunikasi antara pelanggan yang menginap dan resepsionis hotel. Sebelumnya peneliti telah melakukan pengukuran pada Website Red Planet dari segi kepuasan penggunaannya dan mendapatkan hasil puas, sedangkan pada aplikasi Red Planet belum pernah dilakukan Pengukuran dan Analisis dari segi kepuasan penggunaannya.

Aplikasi Red Planet sendiri dapat memberikan pengaruh dan persepsi kepada kepuasan pelanggan pada Hotel Red Planet. Oleh

karena itu, pada aplikasi Red Planet ini juga butuh untuk dilakukan analisa dari segi kepuasan penggunaannya untuk mengetahui persepsi pengguna saat menggunakan aplikasi Red Planet, untuk melihat apakah fitur yang diberikan oleh pihak Red Planet dapat dimanfaatkan dan berguna bagi pengguna aplikasi Red Planet sesuai harapan Red Planet atau tidak, serta untuk mengetahui faktor mana saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Beberapa metode bisa digunakan untuk menganalisa suatu kualitas kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode yaitu Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang 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 memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Red Planet Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana menganalisa kualitas kepuasan pengguna aplikasi Red Planet berdasarkan kualitas kepuasan pengguna menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).
2. Faktor–faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Red Planet.

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Pembahasan dalam penelitian ini meliputi :

- a) Perangkat lunak yang akan dianalisa adalah aplikasi Red Planet.
- b) Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini ialah pengguna aplikasi Red Planet yang sudah pernah menggunakan aplikasi Red Planet untuk memesan kamar ataupun untuk membantu kebutuhan pelanggan saat menginap di Hotel Red Planet, total populasi dalam penelitian ini ada sekitar 420 orang dari populasi sample tersebut setelah dihitung responden yang didapatkan sebanyak 81 orang dalam waktu 3 bulan saat peneliti melakukan riset di Hotel Red Planet.
- c) Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. *Non probability sampling* yang digunakan adalah *sample accidental sampling*.

- d) Model kepuasan pengguna yang digunakan adalah *End User Computing Satisfaction* dengan 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, reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas dan linearitas) dan uji korelasi.
- 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 adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi Red Planet dengan menggunakan metode EUCS. Penelitian ini juga bertujuan untuk melanjutkan penelitian yang sebelumnya sudah peneliti lakukan yaitu mengukur kepuasan pengguna pada website aplikasi Red Planet. Hasil analisis ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk melakukan perbaikan, peningkatan atau mempertahankan kualitas dari aplikasi Red Planet.

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 aplikasi mobile.
- b) Mendapatkan pengalaman dalam menganalisa kepuasan pengguna terhadap aplikasi Red Planet.
- c) Memahami dan mengetahui akan pentingnya teknologi di masa yang akan datang.

1.5.2. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Sebagai masukan yang dapat dijadikan tolak ukur untuk melakukan perbaikan pada aplikasi Red Planet 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

PT Red Planet Indonesia Tbk (PSKT:IJ) adalah bagian dari Red Planet Hotels grup regional, dimana perusahaan dapat dengan cepat memposisikan dirinya untuk terbentuk menjadi salah satu perusahaan yang berlandaskan investasi secara regional yang tumbuh dengan cepat dalam sektor perhotelan hotel bujet.

PT Red Planet Indonesia Tbk saat ini memiliki dan mengoperasikan tujuh hotel di Indonesia, dengan rencana pengembangan proyek sampai dengan tahun 2017. Perusahaan berencana untuk melipat-gandakan portofolionya pada tahun 2020 dengan cara pembangunan dari awal (*green field builds*) dan akuisisi.

Sebelumnya dikenal sebagai PT Pusako Tarinka Tbk, Perusahaan lalu mengganti namanya menjadi PT Red Planet Indonesia Tbk pada tanggal 22 Mei 2014.

Perusahaan telah berhasil menempatkan dirinya sebagai Perusahaan yang tumbuh pesat, dan berlandaskan investasi yang terukur serta mampu berkembang dengan cepat dalam menggapai sektor hotel bujet di Indonesia.

Didirikan pada tahun 2010, Red Planet adalah pengembang, pemilik dan pengelola 22 hotel, yaitu Sembilan di Filipina, tujuh di Indonesia, empat

di Thailand dan dua di Jepang dengan dengan jumlah kamar sebanyak 3,461 kamar.

Penerapan teknologi yang baik dan terukur membuat perusahaan mampu menyediakan proses reservasi yang singkat dan mudah digunakan bagi pelanggan, memberikan pengalaman yang menarik, dan terus menjadi yang terdepan dalam pangsa pasar serta memiliki keunggulan merk.

Red Planet sebagai perintis hotel *budget* bergaya modis menawarkan properti yang berlokasi di lokasi strategis, dilengkapi dengan pancuran tekanan tinggi, tempat tidur dan seprei berkualitas serta internet kecepatan tinggi.

2.1.2 Visi Perusahaan

Untuk secara cepat membangun skala dan menjadi perusahaan yang memiliki budget hotel terbesar di Asia dengan kemungkinan adanya pemegang saham yang mendapatkan keuntungan dari pasar wisata dengan pertumbuhan tercepat di dunia.

2.1.3 Misi Perusahaan

Untuk mencapai koneksi yang bernilai dengan wisatawan yang berpikiran ekonomis, dengan menggabungkan pengalaman menginap yang nyaman, bersih, berkualitas tinggi dan konsisten dengan harga yang kompetitif, dan dilayani oleh orang-orang yang ramah, positif dan profesional, profesional.

2.2. Nilai Pokok Prusahaan

- a) Tetap sederhana dan lakukan secara tepat, Kami melakukan upaya Agar mengerjakan secara sederhana. Kemudian kami fokus pada yang kami lakukan, secara tepat dari awal

b) Pragmatis, Positif dan Profesional

Selalu mencari hal positif dalam segala situasi dan memperlakukan rekan kerja secara positif dan profesional. Diatas segalanya, selalu mengambil pendekatan yang paling praktis terhadap semua yang kita kerjakan

c) Menghormati, Mempertimbangkan, dan Berbagi

Kami memperlakukan rekan kerja dan mitra kami sebagaimana kami ingin diperlakukan. Dengan memahami bahwa masalah rekan kerja kita adalah juga masalah kita, kita bisa memahami permasalahan dengan lebih baik dan memecahkan masalah tersebut bersama.

d) Belajar dari kesalahan

Kami mengerti bahwa kesalahan tidak dapat dielakkan (meskipun tidak diinginkan) dan kami menganggap bahwa kesalahan adalah kesempatan besar untuk memahami akan apa kesalahan yang terjadi dan mengambil pelajaran secara keseluruhan. Mengakui kesalahan sangat disarankan dan menyalahkan orang sangat tidak disarankan.

2.3. Uraian Kegiatan

Kegiatan yang dilakukan selama pelaksanaan penelitian lapangan dalam waktu satu bulan yang dimulai dari tanggal 13 November 2021 sampai dengan 13 Desember 2021 di Hotel Red Planet Palembang adalah sebagai berikut. Penulis mengisi absensi selama melaksanakan penelitian lapangan, membantu receptionis melakukan penerimaan tamu dan membantu mencatat data tamu check in dan check out .

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1. Landasan Teori

3.1.1. Aplikasi *Mobile*

Menurut Pressman dan Bruce (2015:391), (Triwahyuni & Veronica, 2013a), (M Agung Prakoso & Mahmud, 2021), (Melani & Mahmud, 2020), (Hidayat & Herdiansyah, 2020) Aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang dibuat khusus sebagai *platform mobile* (contohnya Android dan iOS). Aplikasi *mobile* merupakan sebuah piranti lunak atau *software* yang diciptakan untuk perangkat *portable smartphone* yang mewajibkan penggunanya untuk mengunduh piranti lunak atau *software* aplikasi di suatu media yang disediakan agar aplikasi dapat digunakan.

Turban (2012:277), (Maria Veronica et al., 2018), (Hendri & Mahmud, 2021), (Junoko et al., 2020), (Andita et al., 2021) Aplikasi *Mobile* juga biasa disebut dengan *mobile apps*, yaitu istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan aplikasi internet yang berjalan pada smartphone atau piranti *mobile* lainnya. Aplikasi *mobile* biasanya membantu para penggunanya untuk terkoneksi dengan layanan internet yang biasa diakses pada PC atau mempermudah mereka untuk menggunakan aplikasi internet pada piranti yang bisa dibawa.

Dari pengertian diatas disimpulkan bahwa aplikasi *mobile* adalah program aplikasi yang digunakan dengan sumber daya berbasis web yang menyediakan akses ke beragam informasi yang relevan. Aplikasi ini juga dapat diakses akses melalui perangkat telepon seluler, *smartphone*, nirkabel, pager dan perangkat sejenisnya.

3.1.2. Kepuasan Pengguna

Menurut Suaryani, Damayanthi, dan Merkusiwati (2016:87), (Dini Haro Pertiwi et al., 2022), (Pertiwi et al., 2022), (Andre Kurniawan & Mahmud, 2021), (Hadi & Pratama, 2021), (mahmud mahmud & Fadilah, 2016) Kepuasan pengguna sistem informasi adalah pengungkapan kesesuaian antara harapan

seseorang dengan hasil yang diperolehnya, dikarenakan adanya partisipasi selama pengembangan sistem.

3.1.3. *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

End User Computing Satisfaction (EUCS) dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dalam Cici (2016:72), (Febria Sri Handayani & Maria Veronica, 2021), (Yayuk Ike Melani, 2021), (Triando & Pratama, 2021), (Triwahyuni & Veronica, 2013) 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 (Ariwibowo & Hidayat, 2023).

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 (Setiawan et al., 2019).

c) Bentuk (*Format*)

Menurut (Hidayat & Perdana, 2020) *Format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan 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.

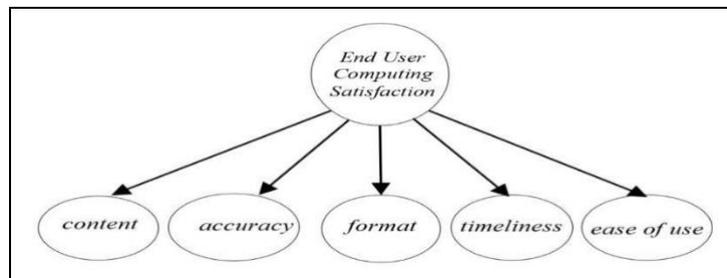
d) Kemudahan (*Ease Of Use*)

Menurut (Yuniansyah & Widyanto, 2021) *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 (Effendi, 2020).



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

Gambar 3.1. Model Kepuasan Pengguna EUCS Menurut Doll & Torkzadeh

3.1.4. Skala Pengukuran Skala Likert

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:6), (Melani & Mahmud, 2020b), (Hartati & Efendy, 2016a), (Ayu & Pratama, 2022), (Patriansah et al., 2021), (Pratamah & Aprizal, 2021), (Patriansah & Prasetya, 2021) 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 6.1.

Tabel 3.1 Skor Skala *Likert*

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

Sumber: (Sarjono dan Julianita, 2011:

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:7), (Syaftriandi & Pratama, 2022), (Patriansah & Prasetya, 2021b), (Hartati & Efendy, 2016) 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 kriteriapenilaian pada jawaban netral.

3.1.5. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan penulis adalah *non probability sampling*. Jenis *non probability sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *accidental sampling*.

Menurut Sarjono (2011:29), (Dana & Pratama, 2021), (Hendra Hadiwijaya et al., 2022), (Hadiwijaya, 2017) *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 sudah pernah menggunakan aplikasi Red Planet, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan manajer Hotel Red Planet adalah jumlah populasi yang menggunakan aplikasi Red Planet selama 3 bulan terakhir kurang lebih sekitar 420 orang, Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut: Keterangan :

n = sampel

N = populasi

e = batas toleransi kesalahan (nilai presisi 90% atau sig. = 0,10)

Berdasarkan rumus diatas dapat ditentukan jumlah pengguna yang dipilih sebagai sampel untuk menjadi responden sebanyak 81 pengguna. Nilai ini didapat dari :

$$e^2 = 10\% = 0.10$$

$$n = 420 / (1 + (420 \times 0.10^2))$$

$$n = 420 / (1 + (420 \times (0.10 \times 0.10)))$$

$$n = 420 / (1 + (420 \times 0.01))$$

$$n = 420 / (1 + 4.2)$$

$$n = 420 / 5.2$$

$$n = 80.7 \text{ dibulatkan menjadi } 81.$$

3.1.6. SPSS (*Statistical Product Of Social Sciencies*)

Menurut Sarjono (2011:113), (Junoko et al., 2020b) SPSS adalah Program atau *software* yang digunakan untuk mengolah data statistik. Dari berbagai program oleh 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 5.10.

Tabel 3.2. Tabel Penelitian Terdahulu

| No | Nama | Judul | Hasil | Tahun |
|----|-------------------------------------|---|---|-------|
| 1 | Eka Hartati & Yanti Efendy | Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Website Dengan Menggunak an Metode Analisis Regresi Berganda | 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, Download Delay dan Content</i> mendapatkan nilai lebih besar dari 0,05 yang artinya variabel <i>Customization, Download Delay</i> | 2016 |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | dan <i>Content</i> tidak memengaruhi secara signifikan terhadap variabel <i>User Satisfaction</i> | |
|--|--|---|--|

| | | | | |
|---|------------------------------|--|---|------|
| 2 | Rofi Firdaus, Deden A. Wahab | Rancangan Usulan Aplikasi Melalui Pendekatan Perancangan Alat Ukur Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Eucs, <i>Green And Pearson</i> , Dan Skala Psikologi (Kasus : Otorisasi <i>Call Center Cititrans</i>) | <i>User experience</i> merupakan ilmu yang mempelajari kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi. Pengalaman ini melibatkan persepsi individu berkaitan dengan manfaat yg dirasa, kemudahan yang didapat. <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari 5 buah perspektif/dimensi yakni, isi, keakuratan, <i>format</i> , kemudahan penggunaan, dan waktu. <i>Green</i> dan <i>Pearson</i> melakukan kajian dengan membandingkan Model Penelitian <i>Usability</i> Palmer dan Model Penelitian Agarwal dan Venkatesh terhadap suatu website. <i>Green</i> dan <i>Pearson</i> merumuskan 4 dimensi terbaik | 2018 |
|---|------------------------------|--|---|------|

| | | | | |
|---|--|---|--|------|
| | | | <p>untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu yaitu kemudahan, personalisasi, kecepatan akses, dan konten. Penelitian ini bermaksud merancang suatu alat ukur kepuasan pengguna yang baik dengan menggabungkan kedua metode tersebut dan menggunakan skala psikologi dalam menyusun alat ukur dengan menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas.</p> | |
| 3 | <p>I Gusti Ngurah Agung Suaryana, I Gst Ayu Eka Damayanthi, Ni K. Lely Aryani Merkusi wati</p> | <p>Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik Berbasis Web</p> | <p>Penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis WEB di FEB Unud. Semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi di FEB Unud. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang semakin baik terbukti meningkatkan kepuasan pengguna sistem</p> | 2016 |

| | | | | |
|---|----------------------|---|--|------|
| | | | <p>informasi akademik. Berdasarkan hasil penelitian beberapa implikasi yang dapat diberikan kepada unit informasi dan komunikasi FEB Unud. Pertama, Unit sistem informasi perlu memperhatikan faktor penentu kepuasan pengguna sistem informasi akademik berbasis WEB, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Kedua, hasil penelitian ini menemukan sebagian besar pengguna sistem informasi akademik berbasis WEB menilai kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan sudah baik. Hal ini perlu dipertahankan oleh unit sistem informasi, bahkan perlu ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akademik berbasis WEB.</p> | |
| 4 | Febria Sri Handayani | Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap | Pada variabel <i>Customization</i> , indikator tampilan web yang mudah dikenali mendapat nilai sebesar 77,88%. Hal ini terjadi karena beberapa tampilan web | 2014 |

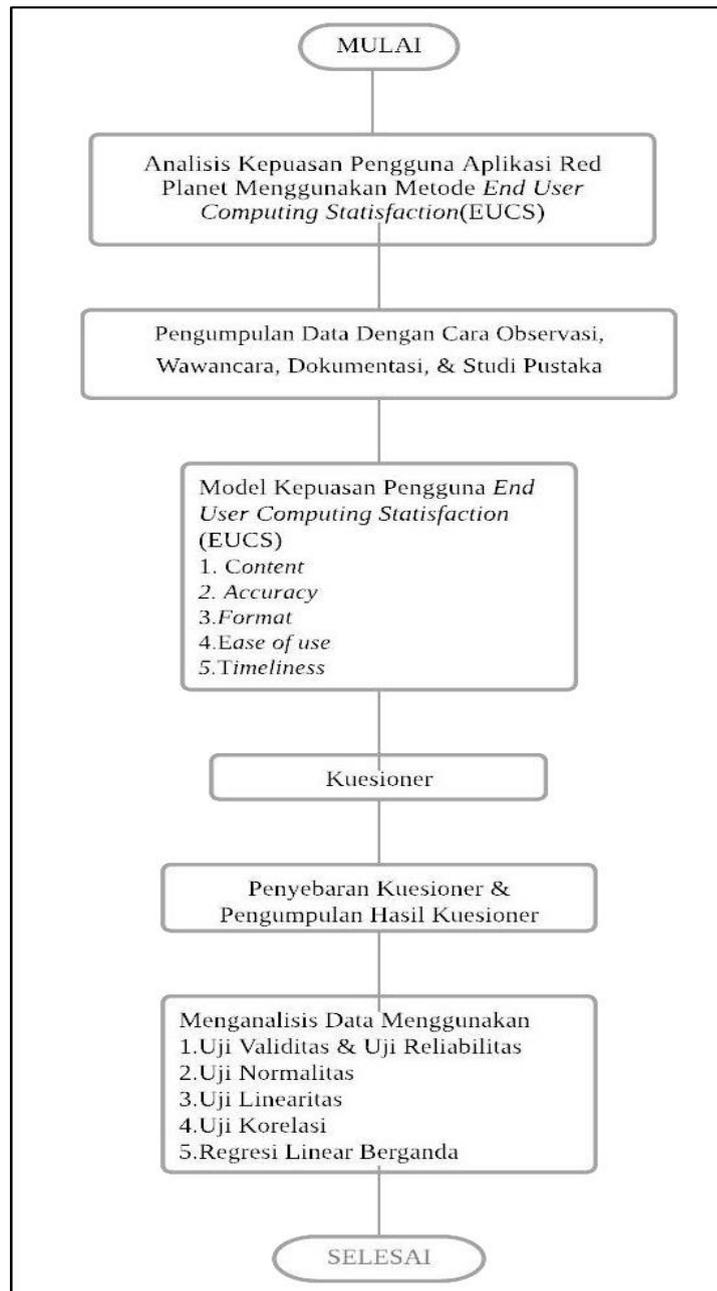
| | | | | |
|---|-------------------|------------------------------------|---|------|
| | | Web Student Portal Palcomtech | <p>STMIK POLITEKNIK PalComTech memiliki tampilan yang serupa. Dengan atau tanpa mengetahui alamat web-nya, mahasiswa akan langsung mengetahui bahwa tampilan web yang mereka lihat adalah tampilan web milik PalComTech. Pada variabel <i>Ease of Use</i>, indikator kemudahan akses web mendapatkan nilai sebesar 76,06%. Dari hasil wawancara, sebagian besar responden menyatakan bahwa menjelang jam belajar yang padat disiang dan malam hari, jaringan internet sering delay. Untuk berjalan dengan baik dan lancar, operasional indikator ini harus didukung dengan adanya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan jaringan internet di kampus PalComTech. Hal ini bertujuan agar kondisi jaringan yang delay pada jam belajar yang padat bisa dihindari.</p> | |
| 5 | Nurmaini Dalimunt | Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna | Analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif dengan menggunakan rentang kategori dan persentase melalui | 2016 |

| | | | | |
|--|---------------------|---|--|--|
| | he, Cici Ismiati | Online Public Access Catalog (Opac) Dengan Metode Eucs (Studi Kasus: Perpustakaa n Uin Suska Riau) | 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. | |
|--|---------------------|---|--|--|

Peneliti melakukan analisis kepuasan pengguna aplikasi Red Planet dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan 5 variabel yaitu *conten, accuracy, format, ease of use, timeliness*. peneliti melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Red Planet untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Red Planet berdasarkan persepsi dari pengguna aplikasi Red Planet.

3.3. Alur Penelitian

Dalam penelitian di Red Planet dimana salah satu kekhususan dalam penelitian ini adalah pada tujuannya. Untuk menggambarkan alur penelitian dapat dilihat pada gambar berikut.



Sumber: Diolah Sendiri

Gambar 3.2. Alur Penelitian

Adapun penjelasan dari alur penelitian pada gambar adalah sebagai berikut:

1. Mulai
2. Rumusan masalah, menganalisa Kepuasan Pengguna Aplikasi

Red Planet Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

3. Melakukan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Peneliti melakukan penelitian untuk memepajari dan mengumpulkan informasi yang membahas kepuasan pengguna .
4. Implementasi dari aplikasi Red Planet menggunakan alat ukur model *End User Computing Satisfaction* memiliki 5 variabel yaitu: isi (*content*), akurat (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*), ketepatan (*timeliness*).
5. Kuesioner akan disebarakan kepada responden kemudian hasil dari kuesioner dikumpulkan kembali.
6. 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 variabel satu dengan variable lainnya.
 - f) Regresi *linear* berganda untuk melihat pengaruh antara variabel X dan variable Y, dengan melakukan uji T dan uji F.

Analisis kepuasan pengguna aplikasi Red Planet ini menggunakan metode Regresi Linear Berganda yang akan diolah menggunakan SPSS 21.

g) Selesai.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

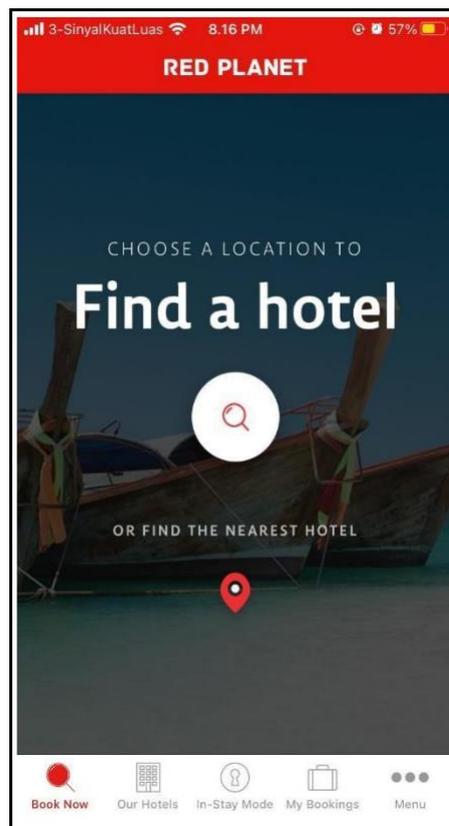
4.1.1. Lokasi

Peneliti melakukan Penelitian di Red Planet Hotel Palembang yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No. Km 3,5 20 ilir D. III Kec. Ilir Timur Kota Palembang Sumatera-Selatan 30129

4.1.2. Aplikasi Hotel Red Planet

Aplikasi Hotel Red Planet dapat di unduh melalui Android maupun IOS. Dengan tampilan menu pesan sekarang (*book now*), hotel kami (*our hotels*), in-stay mode, pesanan saya dan menu.

b) Halaman Tampilan Pesan Sekarang (Book Now)



Gambar 4.1. Halaman Tampilan Pesan Sekarang (*Book Now*)

Pada Gambar 4.1 terdapat tampilan halaman pesan sekarang (*book now*) dari aplikasi Hotel Red Planet. Pada halaman pesan sekarang (*book now*) pengguna dapat langsung mencari hotel Red Planet terdekat atau mencari hotel Red Planet yang di tuju untuk melihat tanggal ketersediaan kamar hotel.

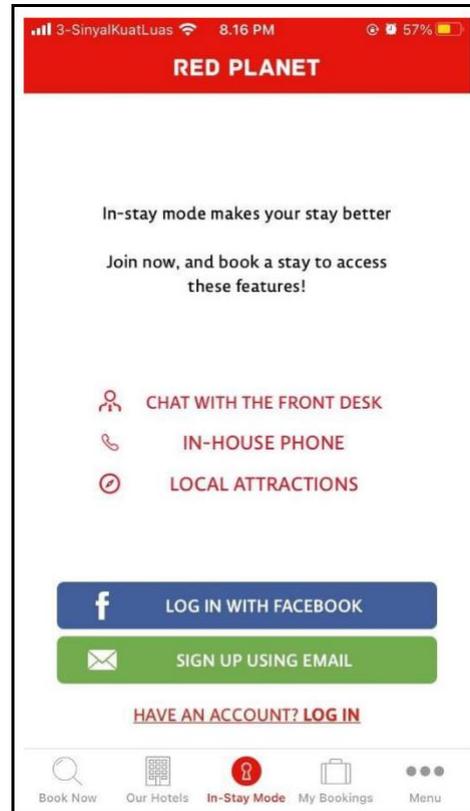
c) Halaman Tampilan Hotel Kami (*Our Hotels*)



Gambar 4.2. Halaman Tampilan Hotel Kami (*Our Hotels*)

Pada gambar 4.2 terdapat tampilan halaman hotel kami (*our hotels*) dari aplikasi Hotel Red Planet. Pada halaman hotel kami (*our hotels*) pengguna dapat melihat daftar Hotel Red Planet yang ada di 4 negara beserta cabang yang tersedia di 4 negara tersebut.

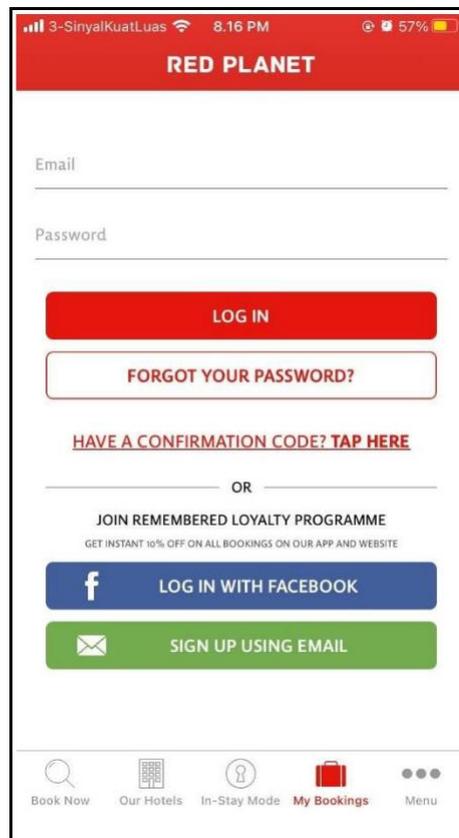
d) Halaman Tampilan *In-Stay Mode*



Gambar 4.3. Halaman Tampilan *In-Stay Mode*

Pada gambar 4.3 terdapat tampilan halaman *In-Stay Hotels* dari aplikasi Hotel Red Planet. Pada halaman *In-Stay Hotels* ini hanya dapat di gunakan oleh pengguna yang sedang menginap di Hotel Red Planet. Pada menu *In-Stay Hotels* ini terdapat fitur yang dapat memudahkan pengguna yang sedang menginap untuk menghubungi resepsionis hotel dan juga mendapatkan beberapa fitur lainnya seperti *maps* dan rekomendasi tempat makan.

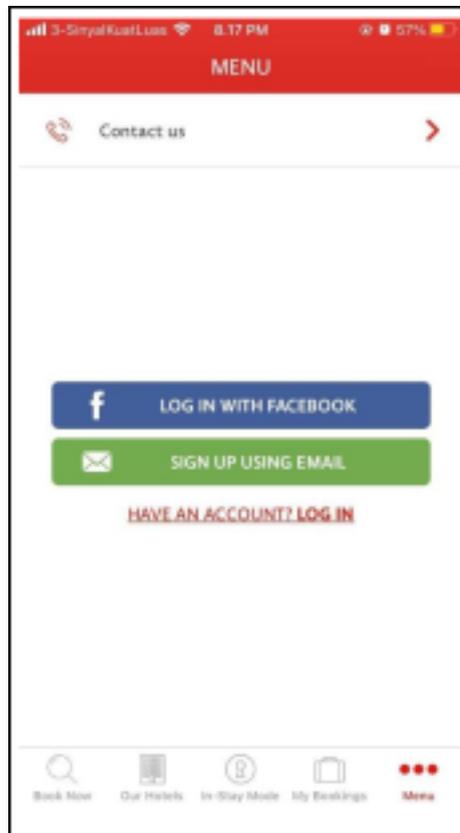
e) **Halaman Tampilan Pesanan saya**



Gambar 4.4. Halaman Tampilan Pesanan saya (*My Bookings*)

Pada gambar 4.4 terdapat tampilan halaman pesanan saya (*my bookings*) dari aplikasi Hotel Red Planet. Pada halaman pesanan saya (*my bookings*) pengguna dapat *log in* terlebih dahulu menggunakan akun yang telah di buat sebelumnya, kemudian pengguna aplikasi Red Planet dapat melihat riwayat pesanan kamar hotel yang telah di lakukan oleh pengguna.

f) Halaman Tampilan Menu



Gambar 4.5. Halaman Tampilan Menu

Pada gambar 4.5 terdapat tampilan halaman menu dari aplikasi Hotel Red Planet. Pada halaman menu terdapat menu *contact us* yaitu terdapat nomor dan email dari setiap Hotel Red Planet dari masing – masing cabang jika pengguna ingin menanyakan hal yang belum jelas.

4.1.3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian berlangsung kurang lebih 4 (empat) bulan, di mulai dari September 2021 sampai dengan Januari 2022.

Tabel 4.1. Waktu Penelitian

| No | Kegiatan | Tahun 2021 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------|------------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|----------|---|---|---|---------|---|---|---|
| | | September | | | | Oktober | | | | November | | | | Desember | | | | Januari | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Pengajuan Proposal Penelitian | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Identifikasi Masalah | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Penentuan Metode | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | |
| 4 | Perancangan Kuesioner | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| 5 | Penyebaran Kuesioner | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | |
| 6 | Interpretasi Hasil | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | |
| 7 | Analisis Data | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | |
| 8 | Kesimpulan dan 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 Red Planet.

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).

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara langsung dengan Bapak Chandra selaku manajer dari Hotel Red Planet 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), (Septiandi et al., 2021), (Yuniansyah & Widyanto, 2021b).

Peneliti dengan menanyakan kepada responden dalam hal ini adalah pelanggan yang menggunakan aplikasi Red Planet dengan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan aplikasi Red Planet.

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 Red Planet.
- b) Melakukan studi pustaka tentang *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
- c) Merancang alat ukur (kuesioner).
- d) Menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Red Planet.
- 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 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), (Putri et al., 2022), (Effendi, 2020b) 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), (Saputra et al., 2020) 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 *non probability sampling* menurut sarjono (2011:28) *Non probability sampling* adalah sebuah tekniksampling yang

tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis *non probability sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *accidental sampling*. Menurut Sarjono (2011:29), (Effendi et al., 2021) *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 sudah pernah menggunakan aplikasi Red Planet, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan manajer Red Planet populasi yang

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

menggunakan aplikasi Red Planet selama 3 bulan terakhir kurang lebih sekitar 420 orang, Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

Keterangan :

n = sampel

N= populasi

e= batas toleransi kesalahan (nilai presisi 90% atau sig. = 0,10)

Berdasarkan rumus diatas dapat ditentukan jumlah pengguna yang dipilih sebagai sampel untuk menjadi responden sebanyak 81 pengguna . Nilai ini

didapat dari : $e^2 = 10\%=0.10$

$$n = 420/(1 + (420 \times 0.10^2))$$

$$n = 420/(1 + (420 \times (0.10 \times 0.10)))$$

$$n = 420/(1 + (420 \times 0.01))$$

$$n = 420/(1+ 4.2)$$

$$n = 420/5.2$$

$n = 80.7$ dibulatkan menjadi 81.

4.2.8. Variabel Penelitian

Menurut Penelitian Bawardi, Rachmadi, Wardani (2019), (Rio Nugroho & Effendi, 2020) 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

Skala pengukuran yang digunakan di dalam penelitian ini adalah Skala *likert*. Skala *likert* adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh *likert* (1932). Skala *likert* mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang merepresentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap, dan

perilaku. Dalam proses analisis data, komposit skor, biasanya jumlah atau rata-rata, dari semua butir pertanyaan dapat digunakan. Menurut Sarjono dalam penelitian Handayani (2014), (Effendi & Khasanah, 2020) peneliti dapat menghilangkan pernyataan “netral” atau “ragu-ragu” untuk memudahkan peneliti melihat sikap responden yang sesungguhnya sesuai data pada kuesioner yang diisi oleh responden.

4.2.9.1. Skala *Likert*

Hartati (2016), (Hidayat & Herdiansyah, 2020b) 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. Skor Skala *Likert*

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

Sumber : (Sarjono dan Julianita, 2011:6)

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:7), (Hidayat & Perdana, 2020b) 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.

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), (Andita et al., 2021b), dan .

Dalam hal ini, peneliti membuat pernyataan berkaitan dengan aplikasi Red Planet yang akan dibagikan secara online melalui *link* dari google formulir dan diisi oleh responden yang menggunakan aplikasi Red Planet dan *offline* menggunakan form kuesioner yang telah di *print* diisi oleh responden yang menggunakan aplikasi Red Planet. 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

1 = Sangat Tidak Setuju

Tabel 4.5 Tabel Kuesioner Menggunakan EUCS

| NO | Uraian Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | |
|--------------------------------|--|-----------------|--------|---------|----------|
| | | 4 SS | 3 S | 2 TS | 1 STS |
| <i>Content (isi)</i> | | | | | |
| 1 | Aplikasi Red Planet memberikan informasi yang berguna bagi pengguna | | | | |
| 2 | Aplikasi Red Planet memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna | | | | |
| 3 | Aplikasi Red Planet memberikan informasi yang mudah di pahami bagi pengguna | | | | |
| 4 | Aplikasi Red Planet memberikan informasi yang jelas bagi pengguna | | | | |
| <i>Accuracy (Keakuratan)</i> | | | | | |
| 1 | Setiap menu pada Aplikasi Red Planet yang anda klik menampilkan tampilan yang Sesuai | | | | |
| 2 | Seberapa sering Aplkasi Red Planet menghasilkan <i>output</i> yang salah | | | | |
| 3 | Aplikasi Red Planet menampilkan menu dan informasi yang benar dan akurat | | | | |
| 4 | Aplikasi Red Planet memberikan informasi data yang akurat | | | | |
| <i>Format (Bentuk)</i> | | | | | |
| 1. | Desain tampilan Aplikasi Red Planet memiliki <i>layout</i> yang memudahkan pengguna | | | | |
| 2. | Desain tampilan Aplikasi Red Planet memiliki warna yang menarik | | | | |
| 3 | Desain tampilan Aplikasi Red Planet memiliki sturktur menu yang mudah di pahami | | | | |
| 4 | Desain tampilan Aplikasi Red Planet memudahkan untuk pengguna baru | | | | |
| <i>Ease of use (Kemudahan)</i> | | | | | |
| 1. | Aplikasi Red Planet mudah untuk digunakan | | | | |
| 2. | Aplikasi Red Planet efektif untuk membantu pengguna | | | | |
| 3 | Aplikasi Red Planet mudah digunakan untuk pengguna baru | | | | |
| 4 | Aplikasi Red Planet memudahkan pengguna mendapatkan informasi | | | | |
| <i>Timeliness (Ketepatan)</i> | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 1. | Aplikasi Red Planet memproses informasi yang dibutuhkan pengguna | | | | |
| 2. | dengan tepat dan cepat Aplikasi Red Planet menampilkan informasi yang Terbaru | | | | |
| 3 | Aplikasi Red Planet menampilkan data pengguna dengan tepat | | | | |
| 4 | Aplikasi Red Planet informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna | | | | |
| <i>User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)</i> | | | | | |
| 1 | Apakah Aplikasi Red Planet mudah dioperasikan ? | | | | |
| 2 | Apakah anda merasa puas menggunakan aplikasi Red Planet ? | | | | |
| <i>Essay</i> | | | | | |
| 1 | Kendala apa saja yang anda alami saat menggunakan aplikasi Red Planet ? | | | | |
| 2 | Sebutkan kritik dan saran yang ingin berikan pada aplikasi Red Planet | | | | |

Sumber: Diolah sendiri

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 versi 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*(X_1), *Accuracy*(X_2), *Format* (X_3) dan *Ease Of Use* (X_4), *Timeliness*(X_5) tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*(Y).

Ha: Variabel *Content* (X_1), *Accuracy* (X_2), *Format* (X_3) dan *Ease Of Use* (X_4), *Timeliness* (X_5) 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 81 kuesioner. Penyebaran kuisioner dilakukan secara *online* dengan cara menyebarkan *link* kuesioner dari google form dan secara *offline* dengan cara peneliti memberikan form kuesioner yang telah di print kepada pengunjung Red Planet Hotel Palembang. Secara lebih rinci jumlah kuesioner yang disebar dan jumlah responden yang mengisi dapat dilihat pada tabel 5.1.

| Keterangan | Jumlah |
|--------------------------|---------------|
| Kuesioner Yang Terisi | 83 |
| Kuesioner yang digunakan | 81 |

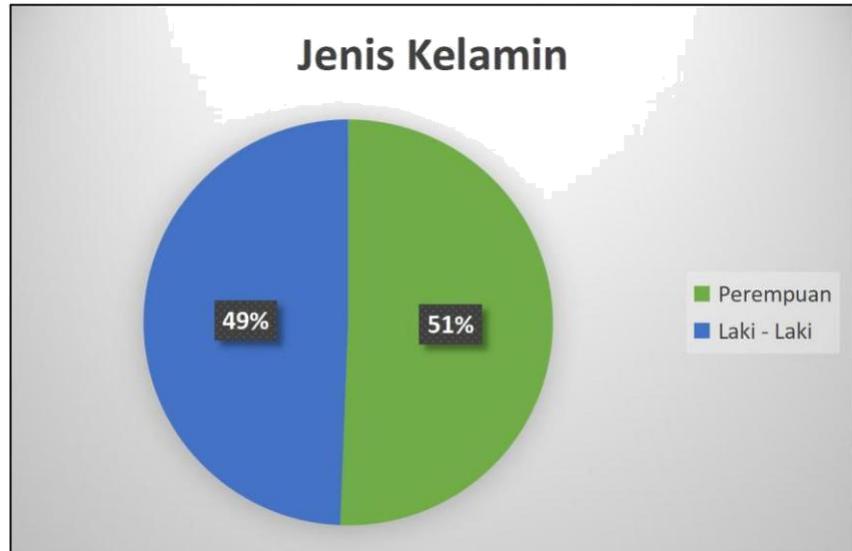
Sumber : Diolah sendiri

Tabel 5.1. Tabel Deskripsi Kuesioner Responden

Data tabel 5.1. total kuesioner yang diolah dalam penelitian ini adalah 81 Responden.

5.1.1.1. Deskripsi Responden

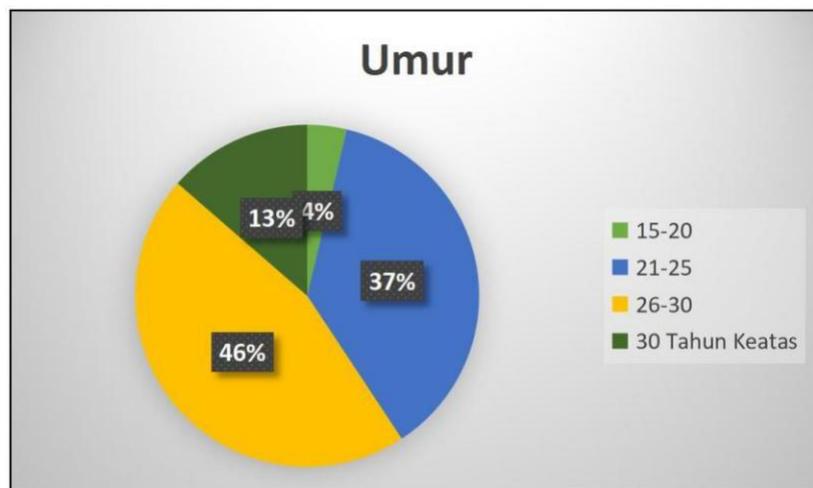
Digambarkan mengenai data responden yang merupakan pengguna aplikasi Red Planet. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Red Planet yaitu pengunjung hotel Red Planet Palembang yang sudah pernah menginap maupun belum pernah menginap di hotel Red Planet. Data responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan 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 51% atau 41 orang berjenis kelamin Perempuan dan 49% atau 40 orang berjenis kelamin Laki - laki. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden pengguna aplikasi Red Planet 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) |
| Content (Isi) | | | | | |
| 1 | Aplikasi Red Planet memberikan informasi yang berguna bagi pengguna | 0 | 20 | 48 | 13 |
| | | 0% | 25% | 59% | 16% |
| 2 | Aplikasi Red Planet memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna | 0 | 7 | 50 | 24 |
| | | 0% | 9% | 62% | 30% |
| 3 | Aplikasi Red Planet memberikan informasi yang mudah di pahami bagi pengguna | 0 | 13 | 50 | 18 |
| | | 0% | 16% | 62% | 22% |
| 4 | Aplikasi Red Planet memberikan informasi yang jelas bagi pengguna | 0 | 12 | 48 | 21 |
| | | 0% | 15% | 59% | 26% |
| Accuracy (Keakuratan) | | | | | |
| 1 | Setiap menu pada Aplikasi Red Planet yang anda klik menampilkan tampilan yang Sesuai | 1 | 10 | 45 | 25 |
| | | 1% | 12% | 56% | 31% |
| 2 | Seberapa sering Aplkasi Red Planet menghasilkan <i>output</i> yang salah | 0 | 8 | 55 | 18 |
| | | 0% | 10% | 68% | 22% |
| 3 | Aplikasi Red Planet menampilkan menu dan informasi yang benar dan akurat | 0 | 12 | 45 | 24 |
| | | 0% | 15% | 56% | 30% |

| | | | | | |
|--------------------------------|---|----|-----|-----|-----|
| 4 | Aplikasi Red Planet memberikan informasi data yang akurat | 0 | 11 | 47 | 23 |
| | | 0% | 14% | 58% | 28% |
| Format (bentuk) | | | | | |
| 1 | Desain tampilan Aplikasi Red Planet memiliki <i>layout</i> yang memudahkan pengguna | 0 | 9 | 59 | 13 |
| | | 0% | 11% | 73% | 16% |
| 2 | Desain tampilan Aplikasi Red Planet memiliki warna yang menarik | 0 | 19 | 50 | 12 |
| | | 0% | 23% | 62% | 15% |
| 3 | Desain tampilan Aplikasi Red Planet memiliki struktur menu yang mudah di pahami | 0 | 14 | 54 | 13 |
| | | 0% | 17% | 67% | 16% |
| 4 | Desain tampilan Aplikasi Red Planet memudahkan untuk pengguna baru | 0 | 3 | 53 | 25 |
| | | 0% | 4% | 65% | 31% |
| Ease of use (Kemudahan) | | | | | |
| 1 | Aplikasi Red Planet mudah untuk digunakan | 0 | 12 | 42 | 27 |
| | | 0% | 15% | 52% | 33% |
| 2 | Aplikasi Red Planet efektif untuk membantu pengguna | 0 | 8 | 47 | 26 |
| | | 0% | 10% | 58% | 32% |
| 3 | Aplikasi Red Planet mudah digunakan untuk pengguna baru | 0 | 13 | 43 | 25 |
| | | 0% | 16% | 53% | 31% |
| 4 | Aplikasi Red Planet memudahkan pengguna mendapatkan informasi | 0 | 11 | 46 | 24 |
| | | 0% | 14% | 57% | 30% |
| Timeliness (Ketepatan) | | | | | |
| 1 | Aplikasi Red Planet memproses informasi yang dibutuhkan pengguna dengan tepat dan cepat | 0 | 12 | 44 | 25 |
| | | 0% | 15% | 54% | 31% |
| 2 | Aplikasi Red Planet menampilkan informasi yang Terbaru | 0 | 9 | 57 | 15 |
| | | 0% | 11% | 70% | 19% |
| 3 | Aplikasi Red Planet menampilkan data pengguna dengan tepat | 0 | 11 | 47 | 23 |
| | | 0% | 14% | 58% | 28% |
| 4 | Aplikasi Red Planet informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna | 0 | 9 | 59 | 13 |
| | | 0% | 11% | 73% | 16% |

| <i>User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)</i> | | | | | |
|--|---|----|-----|-----|-----|
| 1 | Apakah Aplikasi Red Planet mudah dioperasikan ? | 0 | 19 | 50 | 12 |
| | | 0% | 23% | 62% | 15% |
| 2 | Apakah anda merasa puas menggunakan aplikasi Red Planet | 0 | 8 | 49 | 24 |
| | | 0% | 10% | 60% | 30% |

Sumber : Diolah sendiri

Menurut tabel jawaban responden diketahui pada variabel *content* untuk perolehan terbanyak terdapat pada pernyataan setuju pada indikator pernyataan “Aplikasi Red Planet memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna” dan “Aplikasi Red Planet memberikan informasi yang mudah di pahami bagi pengguna” dengan jumlah 50 orang (62%). Pada variabel *accuracy* untuk perolehan terbanyak terdapat pada pernyataan setuju pada indikator pernyataan “Seberapa sering Aplkasi Red Planet menghasilkan *output* yang salah” dengan jumlah 55 orang (68%). Pada variabel *format* untuk perolehan terbanyak terdapat pada pernyataan setuju pada indikator pernyataan “Desain tampilan Aplikasi Red Planet memiliki *layout* yang memudahkan pengguna” dengan jumlah 59 orang (73%) . Pada variabel *ease of use* untuk perolehan terbanyak terdapat pada pernyataan setuju pada indikator pernyataan “Aplikasi Red Planet efektif untuk membantu pengguna” dengan jumlah 47 orang (58%). Pada variabel *timelieness* untuk perolehan terbanyak terdapat pada pernyataan setuju pada indikator pernyataan “Aplikasi Red Planet informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna” dengan jumlah 59 orang (73%%). Pada variabel *user satisfaction* untuk perolehan terbanyak terdapat pada pernyataan setuju pada indikator pernyataan “Apakah

Aplikasi Red Planet mudah dioperasikan ?” dengan jumlah 50 orang (62 %).

Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh kesimpulan mengenai penilai 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 Budi Wibawanta dan Novemelia Purba (2017)

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

Tabel 5.4. Interpretasi Item Pertanyaan Kuisisioner

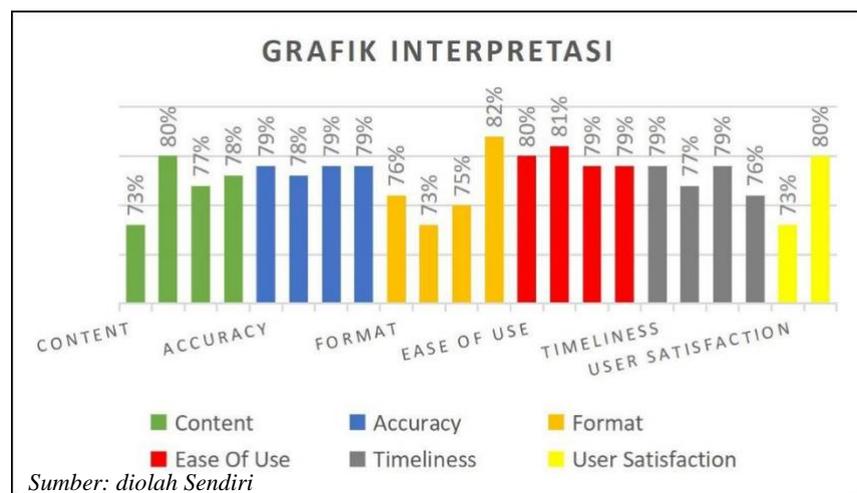
| No | Vriabel yang diukur | Nilai | Interpretasi |
|------------------------------|--|-------|--------------|
| Content (Isi) | | | |
| 1 | Aplikasi Red Planet memberikan informasi yang berguna bagi pengguna | 73% | Kuat |
| 2 | Aplikasi Red Planet memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna | 80% | Kuat |
| 3 | Aplikasi Red Planet memberikan informasi yang mudah di pahami bagi pengguna | 77% | Kuat |
| 4 | Aplikasi Red Planet memberikan informasi yang jelas bagi pengguna | 78% | Kuat |
| Accuracy (Keakuratan) | | | |

| | | | |
|--------------------------------|---|-----|-------------|
| 1 | Setiap menu pada Aplikasi Red Planet yang anda klik menampilkan tampilan yang Sesuai | 79% | Kuat |
| 2 | Seberapa sering Aplkasi Red Planet menghasilkan <i>output</i> yang salah | 78% | Kuat |
| 3 | Aplikasi Red Planet menampilkan menu dan informasi yang benar dan akurat | 79% | Kuat |
| 4 | Aplikasi Red Planet memberikan informasi data yang akurat | 79% | Kuat |
| Format (bentuk) | | | |
| 1 | Desain tampilan Aplikasi Red Planet memiliki <i>layout</i> yang memudahkan pengguna | 76% | Kuat |
| 2 | Desain tampilan Aplikasi Red Planet memiliki warna yang menarik | 73% | Kuat |
| 3 | Desain tampilan Aplikasi Red Planet memiliki sturktur menu yang mudah di pahami | 75% | Kuat |
| 4 | Desain tampilan Aplikasi Red Planet memudahkan untuk pengguna baru | 82% | Sangat Kuat |
| Ease of use (Kemudahan) | | | |
| 1 | Aplikasi Red Planet mudah untuk digunakan | 80% | Kuat |
| 2 | Aplikasi Red Planet efektif untuk membantu pengguna | 81% | Sangat Kuat |
| 3 | Aplikasi Red Planet mudah digunakan untuk pengguna baru | 79% | Kuat |
| 4 | Aplikasi Red Planet memudahkan pengguna mendapatkan informasi | 79% | Kuat |
| Timeliness (Ketepatan) | | | |
| 1 | Aplikasi Red Planet memproses informasi yang dibutuhkan pengguna dengan tepat dan cepat | 79% | Kuat |
| 2 | Aplikasi Red Planet menampilkan informasi yang Terbaru | 77% | Kuat |
| 3 | Aplikasi Red Planet menampilkan data pengguna dengan tepat | 79% | Kuat |

| | | | |
|--|---|-----|------|
| 4 | Aplikasi Red Planet informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna | 76% | Kuat |
| User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) | | | |
| 1 | Apakah Aplikasi Red Planet mudah dioperasikan ? | 73% | Kuat |
| 2 | Apakah anda merasa puas menggunakan aplikasi Red Planet | 80% | Kuat |

Dari hasil tabel 5.4. maka hasil dari tabel interpretasi tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai yang tertinggi sebesar 82% yang terdapat pada variabel *Format* (bentuk) dengan indikator pernyataan “Desain tampilan Aplikasi Red Planet memudahkan untuk pengguna baru” dan diketahui nilai terendah sebesar 73% yang terdapat pada variable *Conten* (isi), *Format* (Bentuk), dan *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) dengan indikator pernyataan, pada indikator *Content* (isi) “Aplikasi Red Planet memberikan informasi yang berguna bagi pengguna”, pada indikator *Format* (bentuk) “Desain tampilan Aplikasi Red Planet memiliki warna yang menarik” dan pada indikator *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) “Apakah Aplikasi Red Planet mudah dioperasikan?”. Grafik dari hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada gambar

5.3.



Gambar 5.3. Grafik Interpretasi

5.2. Pembahasan

5.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

5.2.1.1. Uji Validitas

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

Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut :

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

$$df = n - k$$

Df = Degree of Freedom

N = Jumlah Responden

K = Jumlah Variabel

$$(df) = n - 2 = 79.$$

Jadi dalam mencari nilai r tabel pada taraf signifikansi = 10 % (0.10), maka diisi pada rumus tersebut $1 - 0.10 = 0.90$. Untuk mencari r tabel menggunakan SPSS terlebih dahulu harus mencari t tabel dengan rumus

IDF.T(0.90,df) sehingga didapat t tabel = 1,29 , setelah itu dapat ditemukan hasil untuk r tabel menggunakan rumus $T_tabel/\sqrt{df+T_tabel^2}$ sehingga didapat r tabel = 0,14.

Jika r hitung di atas 0,14 maka alat ukur bisa dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung di bawah 0,14 berarti alat ukur dinyatakan tidak valid.

Rangkuman uji validitas dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Kuesioner

| Variabel | Item Pernyataan | R-Hitung | R-Tabel | Hasil | Keterangan |
|-------------------------|-----------------|----------|---------|--------------------------|------------|
| <i>Content (X1)</i> | C1 | 0,480 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| | C2 | 0,660 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| | C3 | 0,614 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| | C4 | 0,475 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| <i>Accuracy (X2)</i> | A1 | 0,439 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| | A2 | 0,315 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| | A3 | 0,543 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| | A4 | 0,604 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| <i>Format (X3)</i> | F1 | 0,647 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| | F2 | 0,541 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| | F3 | 0,616 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| | F4 | 0,663 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| <i>Ease of Use (X4)</i> | EOU1 | 0,746 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| | EOU2 | 0,702 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| | EOU3 | 0,726 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| | EOU4 | 0,708 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |

| | | | | | |
|----------------------------------|-----|-------|------|--------------------------|-------|
| <i>Timeline ss (X5)</i> | T1 | 0,688 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| | T2 | 0,583 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| | T3 | 0,604 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| | T4 | 0,647 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| <i>User Satisfaction (Y)</i> | US1 | 0,452 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |
| | US2 | 0,654 | 0,14 | $r_{hitung} > r_{tabel}$ | Valid |

Sumber : Diolah sendiri

Berdasarkan tabel 5.5 diatas dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan yang terdiri dari 22 pernyataan dinyatakan valid, hal ini dikarenakan semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

5.2.1.2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas bertujuan untuk mendapatkan pengukuran yang konsisten terhadap kuesioner yang diberikan kepada responden agar ketika pengukuran tersebut diulang kembali maka akan tetap mendapatkan nilai yang konsisten.

Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 21 dengan uji kerendahan teknik *Alpha Cronbach*. Penulis melakukan uji reabilitas dengan menghitung *Cronbach Alpha* dan masing-masing item pernyataan dalam suatu variabel . suatu instrumen (pernyataan) dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* $>0,60$ dengan tingkat realibilitas sebagai berikut

| No. | <i>Cronbach Alpha</i> | <i>Internal Consistency</i> |
|-----|-----------------------|-----------------------------|
| 1. | 0,00 – 0,20 | Kurang Reliabel |
| 2. | 0,21 – 0,40 | Agak Reliabel |
| 3. | 0,41 – 0,60 | Cukup Reliabel |
| 4. | 0,61 – 0,80 | Reliabel |
| 5. | 0,81 – 1,00 | Sangat Reliabel |

(Sumber :Djaeng & Burhanudin, 2016:60).

Hasil uji Realibilitas 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 | |
| <i>Content (X1)</i> | 0,6 | 0,661 | Reliabel |
| <i>Accuracy (X2)</i> | 0,6 | 0,652 | |
| <i>Format (X3)</i> | 0,6 | 0,762 | |
| <i>Ease Of Use (X4)</i> | 0,6 | 0,902 | |
| <i>Timeliness (X5)</i> | 0,6 | 0,697 | |
| <i>User Satisfaction (Y)</i> | 0,6 | 0,621 | |

Sumber : Diolah Sendiri

Berdasarkan Tabel 5.5 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Content (X1)* adalah $0,661 > ,600$, nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Accuracy (X2)* adalah $0,652 > 0,600$, nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Format (X3)* adalah $0,762 > 0,600$, nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Ease of use(X4)* adalah $0,902 > 0,600$, dan nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Timeliness (X5)* adalah $0,697 > 0,600$, dan nilai *Cronbach's Alpha* variabel *user satisfaction (Y)* adalah $0,621 > 0,600$. 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* $> 0,600$.

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.

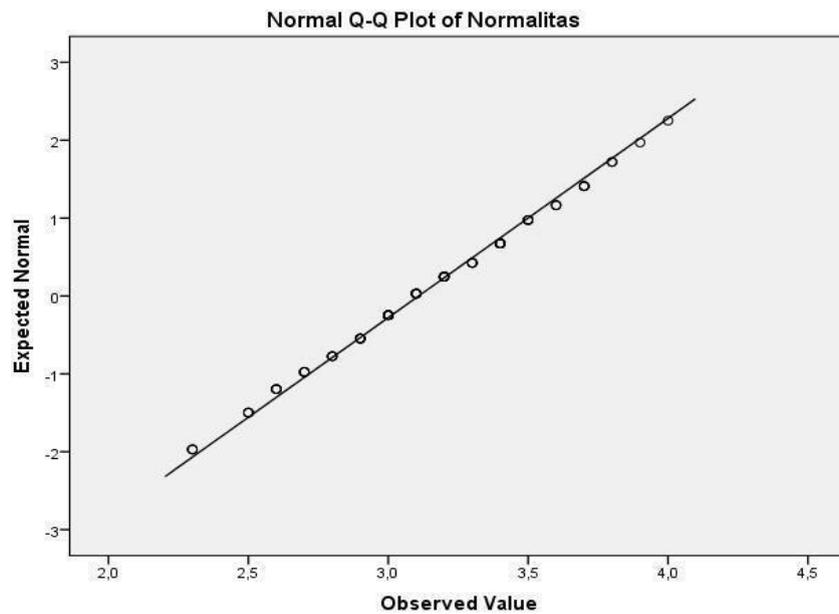
Data yang berdistribusi normal dapat dilihat dari hasil uji *One Sample*

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 5.7.

Tabel 5.7. Hasil Uji Normalitas

| Tests of Normality | | | | | | |
|--------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| Normalitas | ,081 | 81 | ,200* | ,985 | 81 | ,481 |

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



a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 5.4. Grafik Normal Q-Q Plot of Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian uji *kolmogorov-smirnov* maka diperoleh nilai *Sig* 0,200 dimana $0,200 > 0,05$ 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 5.8. Hasil Uji Linearitas

| ANOVA Table | | | | | | | |
|-------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| X1*Y | Between Groups | (Combined) | 11,181 | 4 | 2,795 | 51,333 | ,000 |
| | | Linearity | 11,041 | 1 | 11,041 | 202,746 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | ,141 | 3 | ,047 | ,862 | ,465 |
| | Within Groups | | 4,139 | 76 | ,054 | | |
| | Total | | 15,320 | 80 | | | |
| X2*Y | Between Groups | (Combined) | 5,588 | 4 | 1,397 | 13,231 | ,000 |
| | | Linearity | 5,509 | 1 | 5,509 | 52,175 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | ,079 | 3 | ,026 | ,250 | ,861 |
| | Within Groups | | 8,025 | 76 | ,106 | | |
| | Total | | 13,614 | 80 | | | |
| X3*Y | Between Groups | (Combined) | 5,555 | 4 | 1,389 | 11,838 | ,000 |
| | | Linearity | 5,100 | 1 | 5,100 | 43,472 | ,000 |

| | | | | | | | |
|------|----------------|--------------------------|--------|----|-------|--------|------|
| | | Deviation from Linearity | ,455 | 3 | ,152 | 1,293 | ,283 |
| | Within Groups | | 8,916 | 76 | ,117 | | |
| | Total | | 14,471 | 80 | | | |
| X4*Y | Between Groups | (Combined) | 7,961 | 4 | 1,990 | 8,393 | ,000 |
| | | Linearity | 7,900 | 1 | 7,900 | 33,314 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | ,061 | 3 | ,020 | ,086 | ,968 |
| | Within Groups | | 18,023 | 76 | ,237 | | |
| | Total | | 25,984 | 80 | | | |
| X5*Y | Between Groups | (Combined) | 5,925 | 4 | 1,481 | 12,550 | ,000 |
| | | Linearity | 5,889 | 1 | 5,889 | 49,889 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | ,037 | 3 | ,012 | ,103 | ,958 |
| | Within Groups | | 8,971 | 76 | ,118 | | |
| | Total | | 14,897 | 80 | | | |

Sumber : Diolah Sendiri

Berdasarkan tabel 5.8 yang penulis dapatkan diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* masing-masing adalah 0,465 ($0,465 > 0,05$), 0,861 ($0,861 > 0,05$), 0,283 ($0,283 > 0,05$), 0,968 ($0,968 > 0,05$), 0,958 ($0,958 > 0,05$). 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*.

H₀: Variabel bebas (X) tidak berhubungan secara signifikan terhadap variabel terikat (Y).

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

Tabel 5.9. Hasil Uji Korelasi

| | | Correlations | | | | | |
|----|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | Y |
| X1 | Pearson Correlation | 1 | ,731** | ,620** | ,563** | ,711** | ,849** |

| | | | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (1-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 |
| X2 | Pearson Correlation | ,731** | 1 | ,569** | ,584** | ,709** | ,636** |
| | Sig. (1-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 |
| X3 | Pearson Correlation | ,620** | ,569** | 1 | ,730** | ,804** | ,594** |
| | Sig. (1-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 |
| X4 | Pearson Correlation | ,563** | ,584** | ,730** | 1 | ,808** | ,551** |
| | Sig. (1-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 |
| X5 | Pearson Correlation | ,711** | ,709** | ,804** | ,808** | 1 | ,629** |
| | Sig. (1-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 |
| Y | Pearson Correlation | ,849** | ,636** | ,594** | ,551** | ,629** | 1 |
| | Sig. (1-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 |
| **. 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_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 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.

Tabel 5.10 Output Reggression ANOVA

| ANOVA ^a | | | | | | |
|---|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 12,480 | 5 | 2,496 | 41,416 | ,000 ^b |
| | Residual | 4,520 | 75 | ,060 | | |
| | Total | 17,000 | 80 | | | |
| a. Dependent Variable: Y | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4 | | | | | | |

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 5.11 Output Reggression Coefficients

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,170 | ,236 | | ,719 | ,474 |
| | X1 | ,840 | ,102 | ,797 | 8,276 | ,000 |
| | X2 | ,018 | ,107 | ,016 | ,168 | ,867 |
| | X3 | ,121 | ,113 | ,112 | 1,076 | ,286 |
| | X4 | ,101 | ,084 | ,125 | 1,201 | ,234 |
| | X5 | -,150 | ,146 | -,141 | -1,030 | ,306 |
| a. Dependent Variable: Y | | | | | | |

Berdasarkan 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.

- a. H_0 : Variabel bebas tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y.
- b. H_a : Variabel bebas berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y.

Tabel 5.12 *Output Reggression ANOVA*

| ANOVA ^a (Variabel x1,x2,x3,x4,x5 dengan Y) | | | | | | |
|---|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| ANOVA ^a | | | | | | |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 12,480 | 5 | 2,496 | 41,416 | ,000 ^b |
| | Residual | 4,520 | 75 | ,060 | | |
| | Total | 17,000 | 80 | | | |
| a. Dependent Variable: Y | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4 | | | | | | |

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 X1, X2, X3, X4, X5 secara bersama-sama (simultan) terhadap *user satisfaction* (Y).

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 :

- a. Ho : Variabel bebas (X) tidak terpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (Y).
- b. Ha : Variabel bebas (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (Y).

Berdasarkan signifikan, jika signifikan $<0,05$ Ho ditolak dan Ha diterima, jika signifikan $>0,05$ Ho diterima Ha ditolak.

Tabel 5.13 Hasil Uji Parsial (T)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,170 | ,236 | | ,719 | ,474 |
| | X1 | ,840 | ,102 | ,797 | 8,276 | ,000 |
| | X2 | ,018 | ,107 | ,016 | ,168 | ,867 |
| | X3 | ,121 | ,113 | ,112 | 1,076 | ,286 |
| | X4 | ,101 | ,084 | ,125 | 1,201 | ,234 |
| | X5 | -,150 | ,146 | -,141 | 1,030 | ,306 |

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 5.13 hasil uji t diketahui :

1. Variabel (X1) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 , dimana nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti bahwa variabel bebas (X) ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y).
2. Variabel (X2) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,867, dimana nilai sig.

0,867 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel bebas (X) tidak ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y).

3. Variabel (X3) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,286 dimana nilai sig. 0,286 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel bebas (X) tidak ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y).
4. Variabel (X4) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,234, dimana nilai sig. 0,234 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel bebas (X) tidak ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y).
5. Variabel (X5) : Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,306, dimana nilai sig. 0,306 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel bebas (X) tidak ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y).

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap aplikasi Red Planet, didapat hasil analisis data dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagaimana yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Hasil pengukuran kepuasan terhadap *user satisfaction* aplikasi Red Planet Hotel termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan uji regresi linear berganda hasil uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari *Content*, *Accuracy*, *format*, *Ease Of Use* dan *Timelines* secara bersama- sama (simultan) terhadap *User Satisfaction*.
2. Dilihat dari hasil perhitungan uji parsial (uji T) diperoleh nilai sig tertinggi sebesar 0,867 pada (X2) yaitu variabel *Accuracy* dengan indikator “Setiap menu pada Aplikasi Red Planet yang anda klik menampilkan tampilan yang Sesuai” dimana nilai sig $0,867 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti variabel bebas (X) tidak ada pengaruh parsial terhadap variabel (Y). Diperoleh nilai sig terendah 0,000 pada (X1) yaitu variabel *Content* dimana nilai sig $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel bebas (X) ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y).

6.2. Saran

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

1. Menambahkan dan selalu memperbaharui informasi yang ditampilkan pada aplikasi Red Planet sesuai dengan kebutuhan pengguna. Seperti memperbaharui informasi peraturan untuk pengunjung hotel khususnya dimasa pandemi seperti saat ini keselamatan dan kesehatan pengunjung dan juga karyawan.
2. Pihak Red Planet juga harus terus melakukan pembaharuan pada fitur rekomendasi tempat makan atau tempat *hangout* yang tersedia pada aplikasi Red Planet, dikarenakan dengan keadaan sekarang yang semakin maraknya tempat – tempat makan atau tempat nongkrong yang menarik untuk di datangi terutama untuk pengunjung dari luar Palembang. Untuk semakin menarik perhatian pengunjung yang menggunakan aplikasi Red Planet.
3. Memastikan informasi yang di tampilkan pada aplikasi Red Planet sudah benar, seperti data nama, tanggal menginap dan harga yang tercantum pada pemesanan kamar pengguna yang ada di aplikasi Red Planet sudah sesuai dengan yang seharusnya, untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Red Planet.
4. Pihak Red Planet juga harus mempertahankan dan terus memperbaiki faktor-faktor yang ada pada aplikasi yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna demi meningkatkan loyalitas pengguna aplikasi Red Planet. Seperti terus mengupdate tampilan aplikasi agar semakin menarik dan mudah digunakan khususnya untuk pengguna baru dan terus menambahkan fitur yang dapat mempermudah pengguna aplikasi Red Planet khususnya yang sedang menginap di Red Planet Hotel.

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur pihat Red Planet dalam meningkatkan kualitas atau memperbaiki aplikasi Red Planet dan memaksimalkan menu – menu yang telah ada pada aplikasi Red Planet sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Red Planet .

DAFTAR PUSTAKA

- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode Eucs (Studi Kasus : Perpustakaan UIN SUSKA Riau)*. *JurnalRekayasa Dan Manajemen Sistem Infor*, 2(1), 1–5.
- Firdaus, R., & Wahab, D. (2018). *Rancangan Usulan Aplikasi Melalui Pendekatan Perancangan Alat Ukur Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Eucs, Green And Pearson, Dan Skala Psikologi (Kasus : Otorisasi Call Center Cititrans)*. *Jurnal Tata Kelola Dan Kerangka Kerja Teknologi Informasi*, 4(1), 48–53.
- 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.
- Kasus, S., & Xyz, P. T. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. 3(8), 7694–7700.
- Marlindawati, & Indriani, P. (2016). *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), 55–66.
- Nurani, D., Winarno, W. W., & Syahdan, S. A. (2014). *Analisis Usability Pada Aplikasi I-Siska PT. Telkom Yogyakarta*. *Eksplora Informatika*, 4(1), 23–3.

- Sarjono, H., & Julianita, W. S.E. 2011, *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset, Salemba Empat*.
- Sensuse, D. I., & Prayoga, S. H. (2012). *Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)*. *Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 70
- Surahman, S., & Setiawan, E. B. (2017). *Aplikasi Mobile Driver Online Berbasis Android Untuk Perusahaan Rental Kendaraan*. *Jurnal ULTIMA InfoSys*, 8(1), 35–42.
- Suaryana, I. G. N. A., Damayanthi, E., & Merkusiwati, L. (2017). *Kualitas dan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik Berbasis Web*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 11(2), 84.
- Wibawanta, B., & Purba, N. (2017). *Hubungan Kompetensi Kepribadian Mahasiswa Guru dengan Motivasi Berprestasi Siswa [Relationship between Student Teacher's Personality Competence and Student's Motivation of Achievement]*. *Polyglot: Jurnal Ilmiah*, 13(1), 53. <https://doi.org/10.19166/pji.v13i1.344>
- Wibowo, R. A., Kurniawan, A. A., Elektro, T., & Tidar, U. (2020). *Theta Omega : Journal of Electrical Engineering, Computer and Information Technology*, 1–6.
- Andita, M. P., Sulastri, S., & Wahab, Z. (2021a). Peran kepercayaan merek sebagai variabel mediasi pada hubungan kepribadian merek halal dan loyalitas merek. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 21(1), 45–54. <https://doi.org/10.28932/jmm.v21i1.4066>
- Andita, M. P., Sulastri, S., & Wahab, Z. (2021b). Peran kepercayaan merek sebagai variabel mediasi pada hubungan kepribadian merek halal dan loyalitas merek. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 21(1), 45–54. <https://doi.org/10.28932/jmm.v21i1.4066>
- Andre Kurniawan, & Mahmud. (2021). *Optimalisasi Infrastruktur Jaringan Wireless Local Area Network (WLAN) pada SMP Xaverius Maria*.

- Ariwibowo, M. F., & Hidayat, I. S. (2023). WORKSHOP PEMBUATAN MEDIA BELAJAR DENGAN MENGGUNAKAN CANVA. *Communnity Development Journal*, 4, 8173–8178.
- Ayu, M., & Pratama, R. A. A. (2022). *Perancangan Aplikasi Pembuatan Surat Keterangan Usaha Pada Kecamatan Usaha Pada Kecamatan Sematang Borang Berbasis Web*. STMIK Palcomtech.
- Dana, R., & Pratama, R. A. A. (2021). *Rancang Sistem Perpustakaan Di SMK Nurul Iman Palembang Berbasis Web*. STMIK Palcomtech.
- Dini Haro Pertiwi, Adelia Pratiwi, & Maria Veronica. (2022). *APLIKASI PENJUALAN PRODUK DAN PELAYANAN JASA GROOMING DI CV. HIKMA PESHOP BERBASIS WEB*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Effendi, B. (2020a). Metode Multimedia Development Life Cycle (MDLC) dalam Membangun Aplikasi Edukasi Covid-19 Berbasis Android MULTIMEDIA DEVELOPMENT LIFE CYCLE (MDLC) METHOD IN BUILDING COVID-19 EDUCATIONAL APPLICATIONS ANDROID BASED. *TEKNOMATIKA*, 10(02), 1–5.
- Effendi, B., & Khasanah, I. (2020). Evaluasi User Experience Sistem Monitoring Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Palcomtech menggunakan Metode Enhanced Cognitive Walkthrough USER EXPERIENCE EVALUATION OF PALCOMTECH RESEARCH AND COMMUNITY SERVICE MONITORING SYSTEM USING ENHANCED COGNITIVE WALKTHROUGH METHOD. *Teknomatika*, 10(1).
- Effendi, B., Tori, A. S., & Ilhamsyah, M. (2021). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Aplikasi SISMART sebagai Media Pembelajaran pada SMA Adabiyah Palembang TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) ANALYSIS FOR SISMART APPLICATION AS A LEARNING PLATFORM AT ADABIYAH PALEMBANG HIGH SCHOOL. *TEKNOMATIKA*, 11(02), 1–5.
- Febria Sri Handayani, & Maria Veronica. (2021). *Prototipe Antarmuka Dan Basis Data Website Layanan Administrasi Ujian Sekolah*. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Hadi, M. Z., & Pratama, R. A. A. (2021). *Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan SMP Xaverius Maria Palembang Berbasis Web*. STMIK Palcomtech.
- Hadiwijaya, H. (2017). Analisis Organization Citizenship Behavior (Ocb) Dan Person Organization Fit (Po-Fit) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Non Medis Rumah Sakit Islam Siti Khodijah Palembang. *MOTIVASI*, 2(1), 188–199.
- Hartati, E., & Efendy, Y. (2016a). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Website Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Berganda. *Seminar Nasional Aptikom 2016*, 793–799.
- Hendra Hadiwijaya, Didiek Prasetya, & Yasermi Syahrul. (2022). Perbaikan Manajemen Usaha dan Peningkatan Kualitas Porduk Pada Pengrajin Gerabah di Kabupaten Banyuasin. *Abdimas Mandalika* .

- Hendri, & Mahmud. (2021). *Implementasi Point to Point Antar Kantor Untuk Sharing Data Pada PT. Kreatif Global Solusindo.*
- Hidayat, I. S., & Herdiansyah, M. I. (2020b). INVESTIGASI PENERAPAN COLLABORATIVE LEARNING DI UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG. *POSITIF : Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 127–131.
- Hidayat, I. S., & Perdana, B. A. (2020a). Arsitektur Software Defined Network: Implementasi Pada Small Network. *Jurnal Jaringan Komputer Dan Keamanan*, 1(1), 1–13.
- Junoko, S., Yulius, Y., & Prasetya, D. (2020b). PERANCANGAN KAMPANYE SOSIAL DAMPAK GAME ONLINE BAGI REMAJA DI KOTA PALEMBANG. *Besaung: Jurnal Seni Desain Dan Budaya*, 5(2).
- M Agung Prakoso, & Mahmud. (2021). *Implementasi Jaringan Hotspot Sebagai Sarana Mengajar Untuk Pembelajaran Daring Bagi Guru-Guru di Sekolah Islam Terpadu Izzuddin.*
- mahmud mahmud, & Fadilah, E. (2016). Studi dan Perbandingan Sistem Operasi Linux yang Memiliki Fitur Islam (Linux Sabily dan Linux Blankon Sajadah). *Teknomatika (Jurnal Teknologi Dan Informatika)*, 6(2).
- Maria Veronica, Darius Antoni, & Muhammad Akbar. (2018). *Adopsi website quality evaluation method (WebQem) dan iso 9126 untuk mengukur service quality pada ujian online.* Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- Melani, Y. I., & Mahmud, M. (2020a). PENILAIAN RESIKO PADA SISTEM MONITORING KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR DI PERGURUAN TINGGI SWASTA. *JURTEKSI (Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi)*, 7(1), 23–32.
- Patriansah, M., & Prasetya, D. (2021a). ESTETIKA MONROE BARDSLEY, SEBUAH PENDEKATAN ANALISIS INTERPRETASI TERHADAP LUKISAN YUNIS MULER. *Imajinasi: Jurnal Seni*, 15(2), 41–48.
- Patriansah, M., Prasetya, D., & Aravik, H. (2021). Kegiatan Lomba Mendongeng sebagai Pembentukan Karakter Siswa Sekolah Dasar di Kota Palembang. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 5(1), 149–156.
- Pertiwi, D. H., Agustini, H. E., Effendi, H., & Veronica, M. (2022). Penerapan Extreme Programming (XP) pada Sistem Informasi Pembayaran Asuransi Perbaikan Kendaraan di CV Tiara Persada Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 13(2).
- Pratamah, A., & Aprizal, Y. (2021). *Rancang Bangun Website Profile Dinas Sosial Kabupaten Lahat.* STMIK Palcomtech.
- Putri, M. P., Barovich, G., Azdy, R. A., Yuniansyah, Y., Saputra, A., Sriyeni, Y., Rini, A., & Admojo, F. T. (2022). *ALGORITMA DAN STRUKTUR DATA.*
- Rio Nugroho, R., & Effendi, B. (2020). *Sistem Pakar Diagnosa Penyakit Tanaman Tomat Menggunakan Metode Dempster Shafer.* STMIK Palcomtech.

- Saputra, D. S., Putri, M. U., Putra, S. D., & Effendi, B. (2020). *Prediksi kelulusan Informatika Palcomtech untuk Lolos Tes Calon Pegawai Negeri Sipil Menggunakan Metode Jaringan Syaraf Tiruan Backpropagation*. STMIK Palcomtech.
- Septiandi, R., Viatra, A. W., & Prasetya, D. (2021). PERANCANGAN PACKAGING GULO PUAN MAKANAN TRADISIONAL PALEMBANG. *Journal EDUCRAFT*, 1(1), 19–31.
- Setiawan, E., Antoni, D., & Mirza, A. H. (2019). ANALISIS PENERIMAAN SISTEM UJIAN ONLINE BERBAYAR DENGAN MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN WEBQUAL. In *Jurnal Bina Komputer JBK* (Vol. 1, Issue 1).
- Syaftriandi, M. J., & Pratama, R. A. A. (2022). RANCANG BANGUN EDUGAME PEMBELAJARAN INFORMATION TECHNOLOGY MENGGUNAKAN ADOBE FLASH ACTIONSCRIPT 3.0. *Teknomatika*, 12(02), 187–198.
- Triando, M., & Pratama, R. A. A. (2021). *Sistem Informasi Data Pegawai Pada CV. Anugrah Esa Utama*. STMIK Palcomtech.
- Triwahyuni, A., & Veronica, M. (2013b). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADAAN BARANG PADA STMIK PALCOMTECH PALEMBANG. *Teknomatika*, 3(03), 214–225.
- Yayuk Ike Melani, M. (2021). Black Box Testing Using Equivalence Partition Method in Sintana Application. *Proceedings of the 4th Forum in Research, Science, and Technology (FIRST-T1-T2-2020)*, 7, 529–535.
- Yuniansyah, Y., & Widyanto, A. (2021). PENGEMBANGAN E-JOURNAL PARIWISATA POLITEKNIK DARUSSALAM MENGGUNAKAN OPEN JOURNAL SYSTEM. *JIKI (Jurnal Ilmu Komputer & Informatika)*, 2(2), 168–176.