

Analisis kepuasan pengguna aplikasi transportasi online menggunakan eucs

Gustin setyaningsih¹ dan Ito setiawan²

^{1,2} sistem informasi, fakultas ilmu komputer, universitas amikom purwokerto
Jl. Let. Jend. Pol. Soemarto watumas purwanegara, purwokerto utara, banyumas 53123 jawa tengah

author emails

¹⁾ corresponding author: gustin@amikompurwokerto.ac.id

²⁾ ito@amikompurwokerto.ac.id

Abstract. One of the most important factors influencing the success of an application is user satisfaction. There have been many online transportation applications offered to the public, making the competition between these online transportation companies even stronger in the market. One of the online transportation applications is gojek. This online transportation application is easy to use and most in demand by the public. The purpose of this study is to find out how satisfied end users are with gojek and what factors contribute to user satisfaction. The end user computing satisfaction (eucs) method was used in this study. One dependent variable is satisfaction, and the eucs method has five independent variables: content, accuracy, format, ease of use and timelines. The population of this study was the people of banyumas regency, using the sampling formula, 100 people were selected as the research sample from this population. From the results of data analysis, it was found that five independent variables were content, accuracy, format, ease of use and timelines which had been tested for their significant effect on satisfaction. It was found that there was a significant effect on the variables content, accuracy, format, ease of use on the satisfaction variable. While the timeliness variable has no significant effect on satisfaction, so it can be said that hypotheses 1, 2, 3, 4 are accepted, while hypothesis 5 is rejected. Then obtained a percentage of 77%, there is a close relationship between these independent variables and the dependent variable, and 59.3% of the satisfaction variable can be explained by the independent variable. While the remaining 40.7% is influenced by other variables outside of the model being studied.

Keywords : eucs, online transportation, user satisfaction

Abstraksi. Salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi keberhasilan suatu aplikasi adalah kepuasan pengguna. Sudah banyaknya aplikasi transportasi online yang ditawarkan kepada masyarakat menjadikan semakin kuat persaingan antar perusahaan transportasi online tersebut dipasaran. Salah satu aplikasi transportasi online adalah gojek. Aplikasi transportasi online tersebut mudah digunakan dan paling banyak diminati oleh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pengguna akhir dengan gojek serta faktor-faktor apa saja yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Metode *end user computing satisfaction* (eucs) digunakan dalam penelitian ini. Satu variabel dependen adalah kepuasan, dan metode eucs memiliki lima variabel independen: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timelines*. Populasi penelitian ini adalah masyarakat kabupaten banyumas, dengan menggunakan rumus penentuan sampel didapatkan 100 prang terpilih sebagai sampel penelitian dari populasi ini. Dari hasil analisis data didapatkan lima variabel independen yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timelines* yang sudah diuji pengaruh signifikansinya terhadap kepuasan, didapatkan adanya pengaruh signifikansi pada variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* terhadap variabel *satisfaction*. Sedangkan variabel *timeliness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *satisfaction*, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis 1, 2, 3, 4 diterima, sedangkan hipotesis 5 ditolak. Kemudian didapatkan presentase sebesar 77% adanya hubungan yang erat antara variabel-variabel bebas tersebut dengan variabel terikat, serta 59,3% variabel *satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sementara sisanya sebesar 40,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari model yang sedang diteliti.

Kata kunci : EUCS, transportasi online, kepuasan pengguna

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin meningkat menjadikan teknologi informasi sebagai salah satu sumber daya yang sangat penting bagi suatu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Perkembangan yang terus meningkat tersebut juga mengakibatkan banyak bermunculan perusahaan-perusahaan teknologi informasi yang menyediakan layanan jasa teknologi informasi. Salah satu perusahaan yang menerapkan teknologi informasi di bidang transportasi, dimana perusahaan tersebut menawarkan layanan jasa transportasi secara online dan berbasis aplikasi. Diantaranya yaitu perusahaan dari aplikasi gojek. Aplikasi tersebut menawarkan berbagai jasa layanan online yang

sudah disediakan dalam aplikasi yang bertujuan untuk mempermudah segala aktivitas-aktivitas yang diperlukan oleh pengguna. Jasa layanan yang paling sering digunakan pada aplikasi tersebut adalah ojek online dan pemesanan makanan online. Karena banyaknya opsi transportasi online, membuat gojek harus bersaing dengan kompetitornya untuk menjaga dan mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada aplikasi yang dimiliki perusahaan. Faktor yang menjadi penyebab persaingan antar perusahaan transportasi online tersebut ialah persaingan harga, menjadikan konsumen memilih dan memilah jasa transportasi online mana yang ingin digunakan [1]. Maka dari itu, gojek perlu memperhatikan kepuasan penggunanya agar mereka tidak beralih ke perusahaan kompetitor. Kepuasan pelanggan adalah faktor yang penting bagi suatu perusahaan dalam menjalankan bisnis. Tingkat kesenangan atau kekecewaan yang dialami pelanggan sebagai akibat dari kontras kinerja produk yang sebenarnya dengan harapan mereka dikenal sebagai kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dan evaluasi adalah dua metode yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan [2]. Keberhasilan suatu perusahaan dapat diukur dari seberapa besar kepuasan pelanggan atas layanan yang perusahaan tawarkan. Kepuasan pelanggan juga berkaitan dengan kualitas layanan. Dimana kualitas layanan adalah suatu rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mampu memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan serta keinginan dari masyarakat [3].

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna antara lain pelayanan, kualitas, harga, promosi dan strategi pemasaran yang tepat. Pelayanan memiliki tujuan memelihara hubungan baik dan meningkatkan hubungan antara produsen dan pelanggan. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan pengguna jika mampu memberikan layanan melebihi harapan pengguna. Harapan konsumen tercermin pada bagaimana memberikan pelayanan yang baik, bersikap ramah, bersikap sopan, dan tepat waktu [4]. Kemudian harga juga merupakan salah satu faktor penting untuk menentukan keberhasilan kegiatan pemasaran produk, sebab konsumen secara tidak langsung akan selektif dalam memilih produk dengan membandingkan harga yang ditawarkan [5]. Untuk menarik pengguna agar terus menggunakan layanan, perusahaan perlu melakukan promosi dengan tujuan memperkenalkan barang atau jasa hingga mampu menarik calon pengguna dan pengguna setia terus menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan [6]. Dalam layanan dan promosi yang ditawarkan oleh aplikasi gojek terdapat beberapa masalah antara lain voucher yang sudah dibeli tidak dapat digunakan, tidak bisa memakai promo yang ditawarkan, kurangnya keamanan dalam pengantaran pesanan makanan, dan beberapa driver membatalkan pesanan pelanggan secara sepihak tanpa konfirmasi. Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas, perlunya dilakukan sebuah penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa aplikasi gojek menggunakan metode *end user computing satisfaction* (eucs). *End user computing satisfaction* adalah evaluasi secara keseluruhan atas suatu sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem informasi yang berhubungan dengan pengalaman pengguna sistem informasi tersebut [7].

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi aplikasi layanan transportasi online yaitu gojek untuk menilai aplikasi layanan jasa yang digunakan sudah dapat memenuhi para kebutuhan penggunanya.

TINJAUAN PUSTAKA

analisis

Analisis adalah kegiatan untuk mencapai pola, atau cara berfikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antara bagian, serta hubungannya dengan keseluruhan [8].

Aplikasi transportasi online

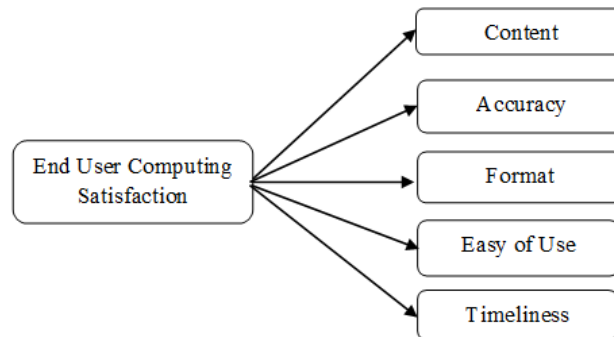
Aplikasi transportasi online merupakan suatu aplikasi tertentu dimana pelanggan memesan sarana transportasi melalui aplikasi di dalam *smartphone*. Salah satu aplikasi transportasi online adalah gojek. Gojek merupakan layanan model transportasi bagi masyarakat melalui jasa ojek *online*, gojek juga merupakan produk dari pt aplikasi karya anak bangsa [9]. Go-jek menjadi pilihan aplikasi transportasi yang paling banyak digunakan di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dari hasil *dailysocial*. Survei id, dimana sekitar 85,22 % responden pernah menggunakan gojek. Responden yang menggunakan grab sekitar 66,24%, sedangkan sekitar 50% menggunakan uber [10].

Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna menurut armstrong (1999) adalah kondisi dimana ekspektasi konsumen terpenuhi dengan adanya suatu produk. Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna didefinisikan sebagai wujud perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Dimana kepuasan pengguna menjadi hal yang penting bagi perusahaan untuk mendukung dan membantu perusahaan dalam mempromosikan suatu produk atau jasa yang ada serta dapat meningkatkan reputasi bagi suatu perusahaan.

End user computing satisfaction

Menurut doll & torzadeh definisi *end user computing satisfaction* (eucs) adalah metode untuk analisis terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Analisis dengan metode eucs memfokuskan pada kepuasan pengguna terhadap sistem informasi pada suatu bidang teknologi, dengan mengukur isi, keakuratan, format, waktu dan penggunaan. Metode tersebut telah dilakukan oleh beberapa peneliti untuk menemukan hasil yang memperlihatkan tidak adanya perbedaan yang signifikan walaupun metode tersebut diterjemahkan menggunakan bahasa yang berbeda[11]. Dalam penelitian doll & torkzadeh metode yang digunakan adalah metode eucs dengan lima dimensi yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use* dan *timeliness*.



Gambar 1. Model eucs

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian menggunakan tahapan sesuai dengan gambar di bawah ini:



Gambar 2 konsep penelitian

Identifikasi masalah

Proses identifikasi masalah dilakukan untuk menemukan permasalahan yang terdapat pada objek yang akan diteliti untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi gojek. Dengan melakukan observasi dan menyebarkan kuisisioner.

Studi literatur

Menurut studi literatur berkaitan dengan kajian teoritis dan beberapa referensi yang tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. Studi literatur dilakukan dengan mencari dokumen-dokumen pendukung lainnya berupa buku dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Penentuan populasi dan sampel

Penentuan populasi diambil dari pengguna aplikasi transportasi online di wilayah kabupaten banyumas. Sampel adalah sebagian atau sebagai wakil populasi yang akan diteliti. Jika penelitian yang dilakukan sebagian dari populasi, maka bisa dikatakan bahwa penelitian tersebut adalah penelitian sampel [12]. rumus untuk pengambilan sampel apabila populasi tidak diketahui secara pasti sebagai berikut [13]:

$$n = \frac{z\sigma}{2\sigma e^2} \tag{1}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

z = tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel 1,96 dengan tingkat kepercayaan 95%

σ = standar deviasi populasi

e = tingkat kesalahan

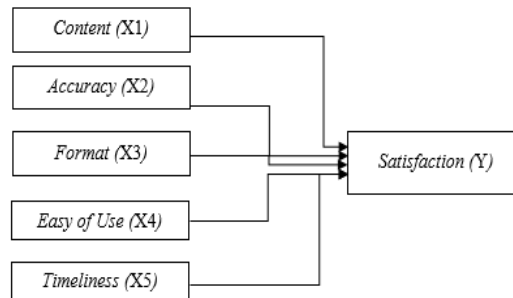
berdasarkan rumus perhitungan diatas, maka besarnya sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{Z\sigma}{2\sigma e^2} = \frac{1,96}{0,250,052} = 96,04 \quad (2)$$

Dari hasil perhitungan diatas, dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% menghasilkan sampel random sebesar 96,04 dibulatkan menjadi 100. Jadi sampel yang akan diambil pada penelitian ini sebesar 100 sampel.

Penyusunan kuesioner

penyusunan kuesioner dilakukan oleh peneliti yang disebarkan kepada responden, kuesioner berisikan 21 pertanyaan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan lima dimensi pada metode eucs. Model penelitian dengan eucs memberikan gambaran adanya pengaruh beberapa dimensi dari *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use* dan *timeliness* terhadap *user satisfaction*.



Gambar 3. Model penelitian

Skala pengukuran untuk setiap jawaban yang terdapat pada kuesioner dalam penelitian ini mengacu pada skala likert. Skala likert yaitu, skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang variabel penelitian[14]. Responden diminta untuk memberikan respon terhadap setiap pertanyaan dalam kuesioner berdasarkan skala likert yang digunakan dengan memilih salah satu jawaban dari pilihan yang tersedia. Skala likert penelitian terdiri dari lima klasifikasi jawaban yang diberikan dengan kemungkinan pemberian bobot yang didefinisikan seperti dibawah ini[15]:

Tabel 1. Skala likert

Kriteria	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Kemudian untuk hipotesis pada penelitian ini memuat dimensi dalam metode eucs diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2. Hipotesis penelitian

No.	Hipotesis
H1	Dimensi <i>content</i> (isi) mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap dimensi <i>satisfaction</i> (kepuasan) penggunaan gojek
H2	Dimensi <i>accuracy</i> (akurasi) mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap dimensi <i>satisfaction</i> (kepuasan) penggunaan gojek
H3	Dimensi <i>format</i> (bentuk) mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap dimensi <i>satisfaction</i> (kepuasan) penggunaan gojek
H4	Dimensi <i>easy to use</i> (kemudahan penggunaan) mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap dimensi <i>satisfaction</i> (kepuasan) penggunaan gojek
H5	Dimensi <i>timeliness</i> (waktu) mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap dimensi <i>satisfaction</i> (kepuasan) penggunaan gojek

Pengumpulan data

Pengumpulan data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi transportasi online gojek yang disebarluaskan dan disusun oleh peneliti berdasarkan pada lima dimensi eucs.

Analisis data dan evaluasi

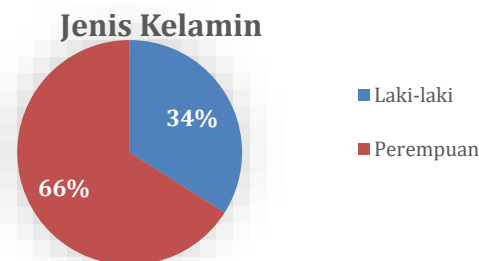
Analisis data dan evaluasi data, teknik yang digunakan pada tahap analisis data ialah kuantitatif, dimana data yang sudah terkumpul berupa angka-angka yang kemudian akan dianalisis dengan bantuan *software* statistika yang nantinya dapat menghasilkan hasil analisis dalam bentuk tabel ataupun grafik [16]. Teknik analisis yang digunakan antara lain: 1) uji validitas, dilakukan untuk mengetahui secara pasti seberapa baik sebuah instrumen yang digunakan untuk mengukur konsep yang perlu diukur [17]. Pengambilan keputusan pada uji validitas dengan signifikansi 5% atau 0,05 dengan syarat jika nilai r hitung $>$ r tabel pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid, dan sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan tidak valid [8]. 2) uji reliabilitas, dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen penelitian dapat dipercaya dan memastikan hasil dari pengukuran memberikan hasil yang sama meski dilakukan pengujian berkali-kali, syarat instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* $>$ 0,40-0,60 [17]. Adapun pada pendapat lain mengatakan bahwa skala pengukuran dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* minimal 0,70 [18]. Dari kedua pendapat tersebut, pada penelitian ini menggunakan nilai *cronbach's alpha* $>$ 0,70 agar instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel. 3) uji normalitas, dilakukan untuk memastikan semua data yang sedang diteliti sudah terdistribusi normal [19]. Data berdistribusi normal jika $>$ 0,050. Pada uji normalitas pada penelitian ini menggunakan *exact p values*, karena idealnya perlu menggunakan *exact p values* untuk menguji normalitas sebab memberikan kemungkinan dari data *error* satu [20]. 4) uji analisis regresi linear berganda, dilakukan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas atau independen terhadap sebuah variabel terikat atau dependen [21]. 5) uji hipotesis dilakukan dengan dua uji, pertama dengan uji statistik t dan kedua dengan uji statistik f . Analisis data dalam penelitian menggunakan *tools software* spss 23, karena *software* tersebut dinilai mampu membantu dalam menganalisis serta melakukan pengelolaan data kuantitatif [22]. 6) koefisien determinasi (r^2), digunakan untuk menentukan besar dari nilai variasi yang terjadi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan variabel independen. Nilai koefisien determinasi (r^2) antara 0 sampai 1, apabila nilai (r^2) mendekati 1 artinya variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen [23].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah hasil yang didapatkan dalam penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi gojek dengan menggunakan metode *end user computing satisfaction* (eucs). Penelitian ini membahas pengaruh dari seluruh dimensi eucs yakni *content*, *accuracy*, *format*, *easy to use*, dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi gojek.

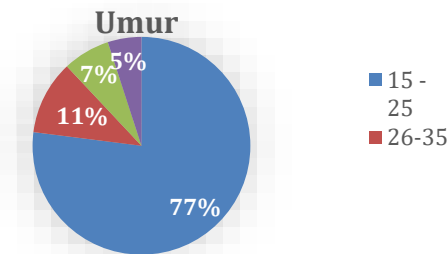
Profil responden

Data responden dikelompokkan dalam jenis kelamin dan umur. Dari penyebaran kuesioner, didapatkan 100 responden yang rinciannya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



GAMBAR 4. Diagram responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan (gambar 4) diagram *pie* di atas, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34% atau 34 orang dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 66% atau 66 orang. Sehingga jika dijumlahkan responden berjenis kelamin laki-laki dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 100% atau 100 orang responden.



GAMBAR 5. Diagram responden berdasarkan umur

Berdasarkan (gambar 5) diagram *pie* di atas, jumlah responden yang berusia antara 15 – 25 tahun sebanyak 77% atau 77 orang, responden yang berusia antara 26 – 35 tahun sebanyak 11% atau 11 orang, responden yang berusia 36 – 45 tahun sebanyak 7% atau 7 orang, dan responden yang berusia antara 46 – 50 tahun sebanyak 5% atau 5 orang. Sehingga jika dijumlahkan responden berdasarkan usia tersebut di atas sebanyak 100% atau 100 orang responden.

Analisis data

Uji validitas

Berikut ini hasil uji validitas kuesioner penelitian menggunakan spss versi 23:

Tabel 3. Hasil uji validitas

Kode pertanyaan Kuesioner	Nilai r hitung (corrected item-total correlation)	Nilai r tabel (df = 100)
X1.1	0,345	0,195
X1.2	0,330	0,195
X1.3	0,415	0,195
X1.4	0,379	0,195
X2.1	0,320	0,195
X2.2	0,549	0,195
X2.3	0,507	0,195
X3.1	0,454	0,195
X3.2	0,453	0,195
X3.3	0,507	0,195
X4.1	0,332	0,195
X4.2	0,469	0,195
X4.3	0,508	0,195
X5.1	0,282	0,195
X5.2	0,447	0,195
X5.3	0,476	0,195
Y1.1	0,396	0,195
Y1.2	0,441	0,195
Y1.3	0,320	0,195
Y1.4	0,309	0,195
Y1.5	0,549	0,195

Pada (tabel 3) di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator yang digunakan pada penelitian ini dapat dinyatakan valid, karena dari tabel di atas menunjukkan bahwa hasil dari uji validitas untuk seluruh variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* memiliki nilai r hitung > r tabel.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

GAMBAR 6 hasil case processing summary

Dari hasil uji yang dilakukan menunjukkan pada (gambar 6) bahwa dari total 100 responden dinyatakan valid.

Uji realibilitas

Berikut ini merupakan hasil dari uji reliabilitas dengan menggunakan spss versi 23 :

Tabel 4. Hasil uji reabilitas

Kode pertanyaan Kuesioner	Cronbach's alpha	Cronbach's alpha if item deleted
X1.1	0,70	0,748
X1.2	0,70	0,750
X1.3	0,70	0,742
X1.4	0,70	0,749
X2.1	0,70	0,751
X2.2	0,70	0,732
X2.3	0,70	0,736
X3.1	0,70	0,740
X3.2	0,70	0,740
X3.3	0,70	0,736
X4.1	0,70	0,749
X4.2	0,70	0,738
X4.3	0,70	0,737
X5.1	0,70	0,753
X5.2	0,70	0,740
X5.3	0,70	0,739
Y1.1	0,70	0,744
Y1.2	0,70	0,742
Y1.3	0,70	0,752
Y1.4	0,70	0,754
Y1.5	0,70	0,732

Pada (tabel 4) di atas menunjukkan bahwa hasil dari uji realibilitas menyatakan seluruh instrumen penelitian bernilai cronbach's alpha diatas 0,70. Sehingga dapat dikatakan keseluruhan instrumen penelitian reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	21

GAMBAR 7. Nilai cronbach's alpha

Berdasarkan (gambar 7) di atas, nilai cronbach's alpha sebesar 0,752 dari total n (responden) pada item berjumlah 21 instrumen pertanyaan. Karena nilai cronbach's alpha > 0,70 maka instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel.

Uji normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan tes kolmogorov- smirnov. Dengan standar nilai exact sig. Jika nilai exact. Sig > 0,050 maka dapat dikatakan distribusi data normal. Berikut ini merupakan hasil dari uji normalitas dengan menggunakan spss versi 23 :

Tabel 5. Hasil uji normalitas

Keterangan	Nilai
Exact sig. (2-tailed)	0,054

Pada (gambar 5) di atas, menunjukkan bahwa hasil dari uji normalitas nilai exact sig. (2-tailed) sebesar 0,054 > 0,50, sehingga data terdistribusi normal.

Uji analisis regresi linear berganda

Rumus uji analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e_i \quad (2)$$

Keterangan :

- Y = variabel terikat atau variabel dependen (*satisfaction*)
- α = konstanta
- $\beta_1 - \beta_5$ = koefisien regresi variabel bebas atau variabel independen
- X₁ = variabel independen *content*
- X₂ = variabel independen *accuracy*
- X₃ = variabel independen *format*
- X₄ = variabel independen *ease of use*
- X₅ = variabel independen *timeliness*

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan hasil dari uji analisis regresi linear berganda:

Tabel 6. Hasil uji analisis regresi linear berganda

Tipe	B
1.(constant)	13,017
<i>Content</i>	-0,758
<i>Accuracy</i>	2,824
<i>Format</i>	1,198
<i>Ease of use</i>	-2,302
<i>Timeliness</i>	-0,095

Pada (tabel 6) di atas, merupakan hasil uji analisis regresi linear berganda yang sudah diuji menggunakan *software* spss ibm versi 23, dengan perolehan nilai $y = 13,017 - 0,758x_1 + 2,824x_2 + 1,198x_3 - 2,302x_4 - 0,095x_5$.

- 1) Nilai koefisien konstanta positif, sebesar 13,017 menunjukkan bahwa dengan memperesiksi ketiadaan variabel *content* (konten), *accuracy* (akurasi), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *timeliness* (ketepatan waktu), maka variabel *satisfaction* (kepuasan) mengalami kenaikan sebesar 13,017.
- 2) Nilai koefisien regresi *content* (konten) negatif, sebesar -0,758 menunjukkan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, apabila variabel *content* (konten) mengalami kenaikan maka variabel *satisfaction* (kepuasan), maka mengalami penurunan sebesar 0,758.
- 3) Nilai koefisien regresi *accuracy* (akurasi) positif, sebesar 2,824 menunjukkan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, apabila variabel *accuracy* (akurasi) mengalami kenaikan maka variabel *satisfaction* (kepuasan) juga mengalami kenaikan sebesar 2,824.
- 4) Nilai koefisien regresi *format* (bentuk) positif, sebesar 1,198 menunjukkan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, apabila variabel *format* (bentuk) mengalami kenaikan maka variabel *satisfaction* (kepuasan) juga mengalami kenaikan sebesar 1,198.
- 5) Nilai koefisien regresi *ease of use* (kemudahan penggunaan) negatif, sebesar -2,302 menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila variabel *ease of use* mengalami kenaikan maka variabel *satisfaction* (kepuasan) akan mengalami penurunan sebesar 2,302.
- 6) Nilai koefisien regresi *timeliness* (ketepatan waktu) negatif, sebesar r-0,095 menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, apabila variabel *timeliness* (ketepatan waktu) mengalami kenaikan maka variabel *satisfaction* (kepuasan) akan mengalami penurunan sebesar 0,095.

Uji hipotesis

Pada uji hipotesis menggunakan dua cara, yaitu dengan uji t dan uji f. Pada uji t dilakukan untuk menguji hipotesis dengan membandingkan antara r hitung dengan r tabel, nilai r hitung harus lebih besar dari r tabel serta juga dengan melihat nilai sig. Dengan ketentuan nilai sig. < 0,05 agar hipotesis diterima. Dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 kemudian diperoleh r tabel sebesar 1,98552. Berikut ini merupakan hasil dari analisis menggunakan uji t :

Tabel 7. Hasil uji hipotesis

Tipe	T	Sig.
1.(constant)	5,219	0,000
<i>Content</i>	-0,4077	0,000
<i>Accuracy</i>	11,093	0,000
<i>Format</i>	5,362	0,000
<i>Ease of use</i>	-4,408	0,000
<i>Timeliness</i>	-0,259	0,796

Berdasarkan (Tabel 7) di atas menggunakan spss ibm versi 23, hasil uji t dinyatakan sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan hasil uji t antara variabel *content* terhadap *satisfaction* menunjukkan nilai t hitung $-0,4077 < t$ tabel 1,98552 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, mengindikasikan bahwa variabel *content* terhadap *satisfaction* adalah negatif yang artinya apabila variabel *content* mengalami kenaikan maka *satisfaction* akan menurun. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel *content* berpengaruh negatif signifikan terhadap variabel *satisfaction*, dan hipotesis (h1) diterima.
- 2) Berdasarkan hasil uji t antara variabel *accuracy* terhadap *satisfaction* menunjukkan nilai t hitung $11,093 > t$ tabel 1,98552 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *accuracy* berpengaruh signifikan terhadap variabel *satisfaction*, dan hipotesis (h2) diterima.
- 3) Berdasarkan hasil uji t antara variabel *format* terhadap *satisfaction* menunjukkan nilai t hitung $5,362 > t$ tabel 1,98552 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *format* berpengaruh signifikan terhadap variabel *satisfaction*, sehingga hipotesis (h3) diterima.
- 4) Berdasarkan hasil uji t antara variabel *ease of use* terhadap *satisfaction* menunjukkan nilai t hitung $-4,408 < t$ tabel 1,98552 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, mengindikasikan bahwa variabel *ease of use* terhadap *satisfaction* adalah negatif yang artinya apabila variabel *ease of use* mengalami kenaikan maka *satisfaction* akan menurun. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel *ease of use* berpengaruh negatif signifikan terhadap variabel *satisfaction*, dan hipotesis (h4) diterima
- 5) Berdasarkan hasil uji t variabel *timeliness* terhadap *satisfaction* menunjukkan nilai t hitung $-0,259 < t$ tabel 1,98552 dan nilai signifikansi $0,796 > 0,05$, mengindikasikan bahwa variabel *timeliness* terhadap *satisfaction* adalah negatif yang artinya apabila variabel *timeliness* mengalami kenaikan maka *satisfaction* akan menurun. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel *timeliness* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *satisfaction*, dan hipotesis (h5) ditolak.

Selanjutnya uji f, dengan cara membandingkan nilai probabilitas signifikansi apabila > 0,05 maka hipotesis diterima. Di bawah ini merupakan tabel hasil analisis menggunakan uji f:

Tabel 8. Hasil uji f

Tipe	Df	F	Sig.
Regression	5	27,356	0,000
Residual	94		
Total	99		

Pada (tabel 8) di atas, nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,000 yang berarti probabilitas signifikansi < 0,05, yang artinya variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel *satisfaction*.

Koefisien detriminasi (r^2)

di bawah ini merupakan hasil dari uji koefisien determinasi (r^2) sebagai berikut :

Tabel 9. Hasil uji koefisien seterminasi (r^2)

Tipe	R	R square
1	0,770	0,593

Pada Tabel 9 di atas, didapatkan hasil koefisien korelasi r sebesar 0,770 dimana adanya hubungan yang erat antara variabel independen (*content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*) dengan variabel dependen (*satisfaction*) sebesar 77%. Selanjutnya untuk koefisien determinasi (r^2) pada (tabel 9) sebesar 0,593 yang berarti 59,3% variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sisanya sebesar 40,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari model pada penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian yang sudah dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi transportasi *online* gojek di kota banyumas menggunakan model *end user computing satisfaction* (eucs). Dari lima variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timelines* yang sudah diuji pengaruh signifikansinya terhadap *satisfaction*, didapatkan adanya pengaruh signifikansi pada variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* terhadap variabel *satisfaction*. Sedangkan variabel *timeliness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *satisfaction*, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis 1, 2, 3, 4 diterima, sedangkan hipotesis 5 ditolak. Kemudian berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa variabel *content*, variabel *accuracy*, variabel *format*, variabel *ease of use* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *satisfaction*, untuk variabel *accuracy* dan variabel *format* memiliki pengaruh positif yang artinya semakin besar nilai variabel tersebut maka semakin besar pula nilai kepuasan (*satisfaction*) dari sisi pengguna. Sedangkan variabel *content* dan variabel *ease of use* memiliki pengaruh negatif, yang artinya semakin besar nilai kedua variabel tersebut maka tingkat kepuasan pengguna akan menurun. Selanjutnya dari hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dibuktikan dengan adanya hubungan variabel independen dengan variabel dependen sebesar 77%. Kemudian sebesar 59,3% variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sementara sisanya sebesar 40,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari model pada penelitian ini.

TINJAUAN PUSTAKA

- [1] musdalifah and m. F. Noor, "pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online (go-jek)," *498 sebatik*, pp. 498–504, 2015.
- [2] yuliana and i. Purnama, "pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan nilai pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada po. Titian mas cabang bima," *j. Ilm. Manaj. Dan bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 165–170, 2021, [online]. Available: [http://repository.stei.ac.id/6608/0ahttp://repository.stei.ac.id/6608/3/bab ii.pdf](http://repository.stei.ac.id/6608/0ahttp://repository.stei.ac.id/6608/3/bab%20ii.pdf).
- [3] m. Ibrahim and s. M. Thawil, "pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan," *j. Ris. Manaj. Dan bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 175–182, 2019.
- [4] r. A. Nuri, f. Fatimah, and y. Rozzaid, "persepsi konsumen terhadap kepuasan penggunaan transportasi online go-jek di jember," *j. Manaj. Dan bisnis indones.*, vol. 4, no. 2, pp. 189–203, 2018.
- [5] d. Pradana and s. Hidayah, "pengaruh harga kualitas produk dan citra merek brand image terhadap keputusan pembelian motor," *kinerja-feb unmul*, vol. 14, no. 1, pp. 16–23, 2017.
- [6] admin Kompas, "apa itu promosi: pengertian, tujuan, jenis, dan fungsinya," <https://money.kompas.com/>, 2022. <https://money.kompas.com/read/2022/02/19/181905526/apa-itu-promosi-pengertian-tujuan-jenis-dan-fungsinya?page=all> (accessed nov. 09, 2022).
- [7] b. Suzanto and i. Sidharta, "pengukuran end-user computing satisfaction atas penggunaan sistem informasi akademik," *j. Ekon. Bisnis entrep. Vol.*, vol. 9, no. 1, pp. 16–28, 2015.
- [8] p. Sugiyono, *metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: alfabeta, 2015.
- [9] m. P. Handayani and m. Istighfaroh, "gojek," <https://www.tribunnewswiki.com/>, 2019. <https://www.tribunnewswiki.com/2019/07/22/gojek> (accessed nov. 09, 2022).
- [10] katadata, "go-jek, aplikasi transportasi online paling banyak digunakan," 2018. .
- [11] f. S. Bawardi, a. Rachmadi, and n. H. Wardani, "analisis kepuasan pengguna aplikasi driver ojek online menggunakan metode end user computing satisfaction (eucs)," *j. Pengemb. Teknol. Inf. Dan ilmu komput.*, vol. 3, no. 8, pp. 7694–7700, 2019.
- [12] syafnidawaty, "apa itu populasi dan sampel dalam penelitian," *universitas raharja*, nov. 04, 2020. <https://raharja.ac.id/2020/11/04/apa-itu-populasi-dan-sampel-dalam-penelitian/> (accessed aug. 05, 2022).
- [13] s. Maghfiroh and i. K. D. Nuryana, "penerapan metode tam dan delone and mclean is sukses untuk mengevaluasi keberhasilan aplikasi lazada," *jeisbi j. Pf emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 3, pp. 24–32, 2022.
- [14] d. Surya, *kebijakan retribusi kebersihan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat*. Jakad publishing, 2018.
- [15] r. Widayanti and j. Maknunah, "analisis website stimata menggunakan system usability scale (sus)," *j. Ilm. Komputasi*, vol. 20, no. 3, pp. 331–338, 2021, doi: 10.32409/jikstik.20.3.2776.
- [16] i. Aritonang and i. Safitri, "pengaruh blended learning terhadap peningkatan literasi matematika siswa," *j. Cendekia j. Pendidik. Mat.*, vol. 05, no. 01, pp. 735–743, 2021.
- [17] r. W. E, "uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian epidemiologi kedokteran gigi," *stomatognatic*, vol. 8, no. 1, 2011.