

## Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile By. U Menggunakan Metode EUCS *End User Computing Satisfaction* Pada Pengguna Provider By.U di Kota Surabaya

**Hanif Ryandhika Ginaris**

Universitas Pembangunan Nasional Veteran

**Arista Pratama**

Universitas Pembangunan Nasional Veteran

**Eristya Maya Safitri**

Universitas Pembangunan Nasional Veteran

Alamat: Jl.Raya Rungkut Madya, Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur (60294)

Korespondensi penulis: [17082010044@student.upnjatim.ac.id](mailto:17082010044@student.upnjatim.ac.id)

**Abstract.** *The development of digital services cannot be separated from users' habits in using smartphones and the affordability of internet access. Smartphone users want services that can carry out various activities easily, including telecommunications. This opportunity was captured by telecommunications companies by creating provider applications for smartphones. In connection with this, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkomsel) launched a new provider product called by.U. The purpose of this research is to determine the factors that influence user satisfaction with the by.U application based on the End User Computing Satisfaction (EUCS) model from William J. Doll & Gholamreza Torkzadeh (1988) with six variables consisting of content, accuracy, format, ease of use, timeliness, and satisfaction. This research used simple random sampling with a total of 60 respondents who were residents of the city of Surabaya who used the by.U application. The research results show that the variables of content and timeliness have a direct effect on satisfaction. Meanwhile, the variables accuracy, format and ease of use have a positive but not significant effect on satisfaction. Timeliness is the factor that has the most influence on satisfaction seen from the results of hypothesis testing which produces the largest path coefficient value, which is 0.268.*

**Keywords:** *End-User Computing Satisfaction, Mobile Provider Application, By U, Telkomsel*

**Abstrak.** Pengembangan layanan digital tidak lepas dari kebiasaan pengguna dalam menggunakan ponsel pintar serta keterjangkauan akses internet. Pengguna ponsel pintar menginginkan layanan yang dapat melakukan berbagai macam aktivitas dengan mudah termasuk dalam hal telekomunikasi. Peluang tersebut ditangkap oleh perusahaan telekomunikasi dengan membuat aplikasi provider untuk ponsel pintar. Berkaitan dengan hal tersebut, bahwa untuk layanan digital telekomunikasi yang terbaik juga dirasakan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkomsel) mengeluarkan produk provider terbaru bernama by.U. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi by.U berdasarkan model End User Computing Satisfaction (EUCS) dari William J. Doll & Gholamreza Torkzadeh (1988) dengan enam variabel yang terdiri dari content, accuracy, format, ease of use, timeliness, dan satisfaction. Penelitian ini menggunakan simple random random sampling dengan jumlah responden sebanyak 60 responden yang merupakan warga Kota Surabaya pengguna aplikasi by.U. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel content dan timeliness berpengaruh langsung terhadap satisfaction. Sedangkan variabel accuracy, format, dan ease of use berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap satisfaction. Timeliness menjadi faktor paling berpengaruh terhadap satisfaction dilihat dari hasil uji hipotesis yang menghasilkan nilai path coefficient paling besar yaitu 0.268.

**Kata kunci:** End-User Computing Satisfaction, aplikasi mobile provider, By U, Telkomsel

## **PENDAHULUAN**

Dalam menggunakan suatu provider, masyarakat terkadang tidak begitu peduli dengan produk yang digunakan sesuai kegiatan sehari-harinya, lingkungannya dan lain-lain. Seringkali masyarakat hanya melihat dari iklan dan apa yang ditawarkan iklan tersebut, apalagi untuk harga yang terjangkau, siapa yang tidak tertarik performa layanan jasa internet tidak hanya dipengaruhi kinerja jaringan dari sudut penyedia layanan namun juga dari sudut pandang pengalaman konsumen sebagai penggunaan layanan tersebut (Permata.,dkk ,2017).

Pada Oktober 2019 Telkomsel mengeluarkan produk provider terbaru bernama by.U yang dikembangkan untuk karakter Gen Z ([www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com)). By.U merupakan sebuah layanan selular prabayar digital pertama di Indonesia. By.U menyajikan berbagai macam fitur digital yang dapat diakses atau dilakukan sendiri oleh pengguna mulai dari pemilihan nomor, penentuan kuota internet tambahan, pengiriman simcard, hingga live chat layanan pengguna. Pada gambar 1.1 adalah tampilan aplikasi by.U.

Dengan munculnya by.U sebagai layanan selular digital pertama yang ada di Indonesia, di klaim oleh Telkomsel sampai sekarang belum ada pesaingnya yang sejenis dengan by.U ini. by.U memiliki karakteristik yang mendasari dalam pengembangannya yaitu digitalisasi, personalisasi, dan transparansi (Telkomsel, 2019). Dengan dikeluarkannya produk by.U menjadi bukti nyata Telkomsel sebagai perusahaan digital yang berfokus pada konsumen sudah melakukan transformasi karena produk by.U ini memberikan kelebihan berupa kartu yang memiliki layanan berbasis aplikasi digital yang terpadu dan semuanya dapat dikustomisasi oleh penggunanya. Contohnya yaitu pelanggan dapat memilih nomornya sendiri, menentukan kuota tambahan pilihan internet yang diinginkan, adanya layanan pengiriman simcard dan juga terdapat live chat layanan bagi penggunanya. Meskipun menawarkan kemudahan dengan label serba digital, tentunya tidak semua pengguna merasa puas dan terlayani dengan baik, ada kritik dan saran pengguna yang juga dibutuhkan pengembang untuk menjaga kualitas dan perkembangan penyedia layanan by.U oleh Aplikasi U dapat diunduh di Google Play Store & App Store.

Untuk menjaga kualitas sebuah sistem informasi diperlukan evaluasi. Dimana, faktor kepuasan pengguna merupakan salah satu landasan awal untuk melakukan

evaluasi terhadap sebuah sistem (Doni, 2017)(Sorongan et al., 2019). Didasarkan atas hal tersebut, peneliti berusaha untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi mobile by.U di kota Surabaya dengan menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Metode ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna sebuah sistem informasi. Metode End-User Computing Satisfaction dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa: (1) aplikasi mobile provide memiliki peran penting sebagai penunjang proses transaksi digital provider; (2) Pengukuran kepuasan pengguna akhir dibutuhkan agar kualitas sistem informasi dapat diketahui; dan (3) End-user computing satisfaction merupakan model yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna sebuah sistem informasi. Maka penelitian ini menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk menganalisis Aplikasi Mobile By.U pada pengguna provider by.U di Kota Surabaya. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui apa saja faktor dari end-user computing satisfaction yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

## **KAJIAN TEORITIS**

EUCS (End User Computing Satisfaction) merupakan suatu metode yang dikemukakan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988. Metode ini merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi dan hasilnya akan dianalisis menggunakan metode statistik. Pengukuran pada EUCS terdiri dari isi (content), keakuratan informasi (accuracy), penyajian informasi (format), kemudahan pengguna (ease of use) dan ketepatan waktu (timeline). Hasil analisisnya merupakan pernyataan-pernyataan yang menjelaskan kelebihan dan kekurangan atau baik dan buruknya nilai penggunaan aplikasi dalam penelitian ini adalah aplikasi by.U. Metode EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan secara kuantitatif. Penelitian ini juga memiliki metode deskriptif. Pada tahap ini yaitu dilakukan peninjauan langsung oleh peneliti kepada pengguna provider by.U di Surabaya yang menjadi objek penelitian

dengan tujuan yaitu mencari bahan-bahan sebenarnya, materi yang lebih banyak, lebih tepat dan lebih up-to-date. Penelitian ini menggunakan desain kausal yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Desain kausal digunakan untuk menganalisis secara empiris variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (satisfaction), yakni variabel isi (content), ketepatan (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness) berdasarkan Model End user computing satisfaction yang dirumuskan oleh Doll & Torkzadeh (1988) yang digunakan dalam penelitian (Kurniasih & Pibriana, 2021). Hasil yang akan didapatkan dengan metode tersebut adalah variabel content, variabel accuracy, variabel format, variabel ease of use, dan variabel timeliness (X5) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Data Demografis Responden

**Tabel 1.** Demografi Responden

Karakteristik	Frekuensi
Jenis Kelamin	
Laki-laki	26
Perempuan	34
Usia	
< 20 tahun	100
21-30 tahun	100
> 30 tahun	
By.U Sebagai Provider Utama	
Ya	51
Tidak	9
Fitur Yang Sering Digunakan	
U-plan (Beli data, beli topping, dan beli pulsa)	53
U-tainment (u-coin, game, reward)	2
Updates (Promo dan discover memuat informasi sisa data dan pulsa)	5

Berikut adalah data demografis responden yang berisikan usia responden, jenis kelamin, by.U sebagai provider utama, dan fitur yang sering digunakan. Data ini digunakan untuk mengetahui latar belakang responden dan juga sebagai informasi tambahan untuk membuat infografis. Berdasarkan tabel 1, bahwa dari 60 jumlah responden yaitu masyarakat Kota Surabaya pengguna aplikasi by.U, sebanyak 35 responden didominasi oleh pengguna yang berusia 21-30 tahun. Selanjutnya

berdasarkan jenis kelamin, didominasi oleh persepsi pengguna pengguna aplikasi by.U dengan jenis kelamin perempuan.

Kemudian, terlihat bahwa sebanyak 51 responden analisis pada penelitian ini didominasi oleh pengguna yang menggunakan provider by.U sebagai provider utama. Berdasarkan tabel, terlihat pula bahwa responden menggunakan aplikasi by.U dengan fitur yang sering digunakan pengguna di aplikasi by.U adalah fitur U-plan untuk membeli data, beli topping, dan beli pulsa.

### **Analisis Inferensial**

Analisis inferensial dilakukan untuk mengukur inner model, outer model dan pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan WarpPLS 7.0 untuk menghitung 60 pengguna aplikasi by.U di Kota Surabaya.

#### **1. Validitas Convergent**

**Tabel 2.** Outer Loading Awal

	<b>C</b>	<b>A</b>	<b>F</b>	<b>E</b>	<b>T</b>	<b>S</b>
<b>C04</b>	<b>(0.535)</b>	0.406	0.399	-0.227	-0.127	0.013

Sumber: Hasil Olah WrapPLS 7.0, 2023

Pada table 2 dapat dilihat bahwa indikator C04 tidak memenuhi. Untuk memenuhi nilai convergent validity, nilai loading factor harus  $> 0.60$ . Jika nilai loading factor  $< 0.60$  maka indikator harus didrop dari analisis karena akan mengindikasikan bahwa indikator tidak cukup baik untuk mengukur variabel laten secara tepat (Hair et al., 2014). Hasil jika C04 di drop akan seperti pada tabel 3.

**Tabel 3.** Outer Loading Baru

	<b>C</b>	<b>A</b>	<b>F</b>	<b>E</b>	<b>T</b>	<b>S</b>
01	(0.827)	(0.669)	(0.749)	(0.785)	(0.848)	(0.812)
02	(0.786)	(0.772)	(0.757)	(0.763)	(0.848)	(0.814)
03	(0.799)	(0.674)	(0.658)	(0.609)	-	(0.783)
04	-	(0.758)	(0.723)	(0.675)	-	-

Sumber: Hasil Olah WrapPLS 7.0, 2023

Dari hasil pada tabel 3 semua indikator sudah memenuhi kriteria standart dari outer loading yaitu  $> 0.60$  dan dari semua hasil variabel mempunyai convergent validity yang baik artinya variabel-variabel dalam penelitian ini baik dalam mewakili setiap indikator-indikatornya. Selain mengukur nilai loading factor, untuk mengukur convergent validity juga harus menghitung nilai AVE (average variabel extract), tetapi dikarenakan adanya indikator yang tidak memenuhi pada outer loading maka nilai AVE pun ikut berubah seperti pada tabel 4:

**Tabel 4.** Nilai AVE Awal dan Baru

Variabel	AVE	AVE baru
<i>Content</i> (C)	0.526	0.647
<i>Accuracy</i> (A)	0.518	0.518
<i>Format</i> (F)	0.523	0.523
<i>Ease of Use</i> (E)	0.506	0.506
<i>Timeliness</i> (T)	0.720	0.720
<i>Satisfaction</i> (S)	0.645	0.645

Sumber: Hasil Olah WrapPLS 7.0, 2023

Dari nilai AVE tersebut dapat dilihat bahwa seluruh nilainya  $> 0.5$  artinya variabel dari indikator-indikator telah diserap dengan baik oleh variabel latennya diatas 50%. yang dapat diartikan bahwa sudah memenuhi nilai untuk validitas convergent.

## 2. Validitas Discriminant

Validitas Discriminant menunjukkan koefisien korelasi antar variabel laten. Nilai dari validitas diskriminant merupakan akar kuadrat dari average variance extracted (AVE) yaitu nilai pada kolom diagonal dan diberi tanda kurung, yang mana nilai tersebut harus lebih tinggi dari korelasi antar variabel laten pada kolom yang sama (didas atau dibawahnya) (Sholihin, M., & Ratmono, 2013).

**Tabel 5.** Nilai Discriminant Validity (AVE)

	C	A	F	E	T	S
C	<b>(0.804)</b>	0.580	0.639	0.640	0.552	0.572
A	0.580	<b>(0.720)</b>	0.625	0.697	0.567	0.516
F	0.639	0.625	<b>(0.723)</b>	0.653	0.651	0.539
E	0.640	0.697	0.653	<b>(0.711)</b>	0.710	0.569
T	0.552	0.567	0.651	0.710	<b>(0.848)</b>	0.575
S	0.572	0.516	0.539	0.569	0.575	<b>(0.803)</b>

Sumber: Hasil Olah WrapPLS 7.0, 2023

Sesuai dengan hasil yang diperoleh pada table 5. dapat dilihat bahwa nilai kuadrat AVE untuk masing-masing variabel yaitu lebih besar dari korelasi antar variabel laten pada kolom yang sama. Sehingga dapat diartikan bahwa validitas discriminant telah terpenuhi.

**Tabel 6.** Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

	<b>C</b>	<b>A</b>	<b>F</b>	<b>E</b>	<b>T</b>	<b>S</b>
<b>C01</b>	<b>(0.827)</b>	-0.135	0.332	-0.039	-0.157	0.137
<b>C02</b>	<b>(0.786)</b>	0.037	-0.148	-0.228	0.200	-0.203
<b>C03</b>	<b>(0.799)</b>	0.103	-0.198	0.265	-0.034	0.058
<b>A01</b>	-0.585	<b>(0.669)</b>	0.505	0.271	-0.481	0.222
<b>A02</b>	0.043	<b>(0.772)</b>	-0.027	0.104	-0.098	-0.315
<b>A03</b>	0.398	<b>(0.674)</b>	-0.293	-0.370	0.611	-0.056
<b>A04</b>	0.119	<b>(0.758)</b>	-0.158	-0.016	-0.019	0.174
<b>F01</b>	-0.213	-0.263	<b>(0.749)</b>	0.035	0.005	0.274
<b>F02</b>	-0.219	-0.116	<b>(0.757)</b>	0.073	-0.161	-0.061
<b>F03</b>	0.253	0.091	<b>(0.658)</b>	0.427	-0.531	0.073
<b>F04</b>	0.219	0.310	<b>(0.723)</b>	-0.502	0.647	-0.286
<b>E01</b>	-0.341	0.004	-0.198	<b>(0.785)</b>	-0.206	0.187
<b>E02</b>	0.518	-0.355	-0.122	<b>(0.763)</b>	0.090	-0.095
<b>E03</b>	-0.018	0.145	0.184	<b>(0.609)</b>	-0.164	0.091
<b>E04</b>	-0.173	0.266	0.202	<b>(0.675)</b>	0.286	-0.192
<b>T01</b>	-0.049	-0.030	0.111	-0.390	<b>(0.848)</b>	0.146
<b>T02</b>	0.049	0.030	-0.111	0.390	<b>(0.848)</b>	-0.146
<b>S01</b>	0.064	-0.409	-0.039	0.495	-0.300	<b>(0.812)</b>
<b>S02</b>	0.236	0.157	0.179	-0.347	-0.051	<b>(0.814)</b>
<b>S03</b>	-0.312	0.261	-0.146	-0.152	0.363	<b>(0.783)</b>

Sumber: Hasil Olah WrapPLS 7.0, 2023

Pada Tabel 6 ditampilkan nilai cross loading yang menunjukkan nilai outer loading dari tiap variabel laten terkait lebih besar dari nilai korelasinya dengan variabel laten lain, sehingga syarat validitas diskriminan telah terpenuhi.

### 3. Composite Reliability

Composite reliability yaitu untuk menguji nilai realibilitas antara blok indikator dari konstruk yang membentuknya. Hal ini dapat diukur dengan melihat nilai cronbach's alpha dan composite reliability. Menurut rule of thumb (Hair et al., 2014) nilai dari cronbach's alpha harus > 0.60 dan nilai dari composite reliability untuk harus > 0.70. Berikut adalah nilai cronbach's alpha dan composite reliability dari setiap variabel dalam penelitian ini.

**Tabel 7.** Nilai Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>
<i>Content (C)</i>	0.726	0.846
<i>Accuracy (A)</i>	0.688	0.811
<i>Format (F)</i>	0.694	0.814
<i>Ease of Use (E)</i>	0.671	0.802
<i>Timeliness (T)</i>	0.610	0.837
<i>Satisfaction (S)</i>	0.725	0.845

Sumber: Hasil Olah WrapPLS 7.0, 2023

Variabel diatas dinyatakan diterima karena nilai cronbach's alpha > 0.60 dan composite reliabilitynya > 0.70 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa model tersebut memenuhi syarat uji reliabilitas.

#### 4. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

*Inner model* bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. Menurut (Gozali, I., & Latan, 2012) *rule of thumb* yang digunakan memiliki 5 kriteria yaitu dengan melihat Uji Multikolinieritas, *R-Square*, *Q-Square*, *Effect Size*, dan uji hipotesis.

Uji multikolinieritas perlu dilakukan untuk menghindari bias pada hasil regresi yang dapat menyebabkan hasil pengujian signifikansi menjadi tidak reliabel. Penyebab dari multikolinieritas adalah ketika dua atau lebih variabel bebas saling berkorelasi tinggi (Garson, 2016). Evaluasi terhadap multikolinieritas dapat dilakukan dengan memperhatikan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Indikasi adanya multikolinieritas dapat terjadi ketika nilai VIF > 5 (Hair et al., 2014).

**Tabel 8.** Nilai Uji Multikolinieritas (VIF)

Variabel	VIF
<i>Content</i>	2.375
<i>Accuracy</i>	1.839
<i>Format</i>	2.936
<i>Ease of Use</i>	3.258
<i>Timeliness</i>	3.403

Sumber: Hasil Olah WrapPLS 7.0, 2023

Berdasarkan hasil dari nilai Variance Inflation Factors (VIF) dari tabel 8 variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness diperoleh nilai VIF < 5 sehingga dapat diartikan bahwa tidak ada indikasi terjadinya multikolinieritas antar variabel dalam penelitian ini.

R-square menunjukkan nilai persentase dari variansi variabel independen yang dihipotesiskan mempengaruhi variabel dependen. Semakin besar nilai R-square menunjukkan model yang baik. Nilai R-square hanya ada untuk variabel dependen (Sholihin, M., & Ratmono, 2013). Berdasarkan pengolahan data menggunakan WarpPLS 7.0 didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 9.** Nilai R-Square

Variabel	R-Square
<i>Satisfaction</i>	0.471

Sumber: Hasil Olah WrapPLS 7.0, 2023



Berdasarkan hasil dari nilai R-Square dari tabel 9 untuk variabel laten content, accuracy, format, ease of use, timeliness yang mempengaruhi variabel satisfaction dalam model struktural memiliki nilai R-Square sebesar 0.471 yang dapat diinterpretasikan 47.1%. Sedangkan 52.9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model tersebut.

Q-square digunakan untuk penilaian validitas prediktif atau relevansi dari sekumpulan variabel laten prediktor pada variabel kriteria. Nilai q-square harus lebih besar dari nol (0) (Sholihin & Ratmono, 2013). Berdasarkan pengolahan data menggunakan WarpPLS 7.0 didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 10.** Nilai Q-Square

Variabel	<i>Q-Square</i>
<i>Satisfaction</i>	0.472

Sumber: Hasil Olah WarpPLS 7.0, 2023

Pada Tabel 10 dapat diartikan bahwa nilai Q-square pada variabel satisfaction memiliki nilai lebih dari nol (0) yaitu sebesar 0.472 dengan begitu model menunjukkan validitas prediktif yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa model memiliki predictive relevance yang dapat menjelaskan model sebesar 47.2%.

Nilai dari effect size digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh suatu variabel eksogen (*content, accuracy, format, ease of use, timelines*) terhadap variabel endogen (*satisfaction*) tergolong ke dalam small (rendah), medium (sedang), atau large (tinggi) (Hair et al., 2014). Berdasarkan pengolahan data menggunakan WarpPLS 7.0 didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 11.** Nilai Effect Size

Variabel	$f^2$	Keterangan
<i>Content</i>	0.121	Pengaruh rendah ( <i>small</i> )
<i>Accuracy</i>	0.104	Pengaruh rendah ( <i>small</i> )
<i>Format</i>	0.053	Pengaruh rendah ( <i>small</i> )
<i>Ease of Use</i>	0.029	Pengaruh rendah ( <i>small</i> )
<i>Timeliness</i>	0.164	Pengaruh sedang ( <i>medium</i> )

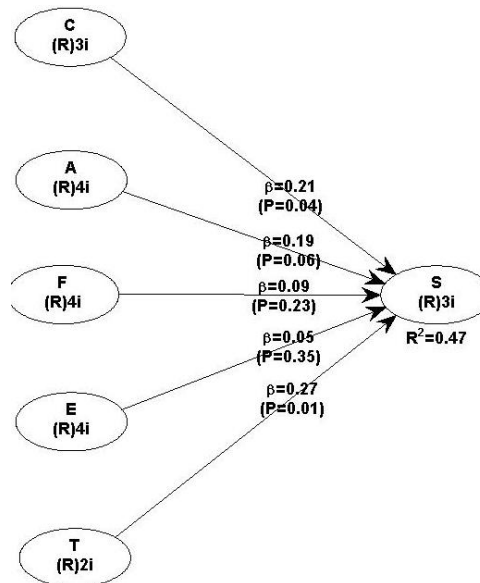
Sumber: Hasil Olah WarpPLS 7.0, 2023

Berdasarkan hasil dari nilai effect size dari tabel 11 untuk variabel eksogen content, accuracy, format, ease of use, memiliki nilai  $f^2$  lebih besar atau sama dengan 0.02 dan lebih kecil dari 0.15 maka variabel tersebut termasuk ke dalam kategori small (rendah). Artinya kemampuan variabel content, accuracy, format, ease of use dalam mempengaruhi variabel satisfaction tergolong rendah. Sedangkan

variabel eksogen timeliness memiliki nilai  $f^2$  lebih besar atau sama dengan 0.15 dan lebih kecil dari 0.35 maka variabel tersebut termasuk ke dalam kategori medium (sedang). Artinya kemampuan variabel timeliness dalam mempengaruhi variabel satisfaction tergolong medium.

### Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis dilihat berdasarkan gambar hasil model seperti yang ada dibawah ini:



**Gambar 1.** Hasil Pengujian Model

Pada Gambar 1 menjelaskan hasil pengujian hipotesis yang terdapat nilai koefisien jalur atau path coefficient dan nilai p atau P values. Nilai P values < 0.05 menunjukkan bahwa signifikan yang berarti hipotesis diterima. Tabel 4.23 merupakan hasil dari pengujian hipotesis dengan menggunakan software WarpPLS 7.0.

**Tabel 12.** Nilai Uji Hipotesis

	Hipotesis	Path Coefficient	P values	Keterangan
C – S	H1	0.208	0.044	Signifikan
A – S	H2	0.192	0.059	Tidak Signifikan
F – S	H3	0.092	0.232	Tidak Signifikan
E – S	H4	0.050	0.348	Tidak Signifikan
T – S	H5	0.268	0.013	Signifikan

Sumber: Hasil Olah WarpPLS 7.0, 2023

Pada Tabel 12 dapat diartikan sebagai berikut :

**1. Pengaruh Content terhadap Satisfaction**

**H1** : *Content* berpengaruh terhadap Satisfaction

Hasil perhitungan menggunakan software WarpPLS 7.0 menunjukkan bahwa koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.208 dengan nilai P values sebesar 0.044. Dengan begitu dapat dikatakan content memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap satisfaction, maka H1 diterima.

**2. Pengaruh Accuracy terhadap Satisfaction**

**H2** : *Accuracy* berpengaruh terhadap Satisfaction

Hasil perhitungan menggunakan software WarpPLS 7.0 menunjukkan bahwa koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.192 dengan nilai P values sebesar 0.059. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa accuracy memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap satisfaction, maka H2 ditolak.

**3. Pengaruh Format terhadap Satisfaction**

**H3** : *Format* berpengaruh terhadap Satisfaction

Hasil perhitungan menggunakan software WarpPLS 7.0 menunjukkan bahwa koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.092 dengan nilai P values sebesar 0.232. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa format memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap satisfaction, maka H3 ditolak.

**4. Pengaruh Ease Of Use terhadap Satisfaction**

**H4** : *Ease Of Use* berpengaruh terhadap Satisfaction

Hasil perhitungan menggunakan software WarpPLS 7.0 menunjukkan bahwa koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.050 dengan nilai P values sebesar 0.348. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa ease of use memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap satisfaction, maka H4 ditolak.

**5. Pengaruh Timeliness terhadap Satisfaction**

**H5** : *Timeliness* berpengaruh terhadap Satisfaction

Hasil *perhitungan* menggunakan software WarpPLS 7.0 menunjukkan bahwa koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.268 dengan nilai P values sebesar 0.013. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa timeliness memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap satisfaction, maka H5 diterima.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Faktor kepuasan pengguna terhadap aplikasi by.U terdiri dari content dan timeliness. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel content dan timeliness ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap satisfaction yang berperan sebagai perspektif pengguna dalam penelitian ini. Sedangkan variabel accuracy, format, dan ease of use memberikan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap satisfaction. Selain itu, Faktor yang paling berpengaruh terhadap satisfaction atau kepuasan pengguna aplikasi by.U adalah timeliness. Hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel timeliness memiliki nilai path coefficient paling besar terhadap variabel satisfaction dibandingkan dengan variabel lainnya.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil maka dapat direkomendasikan saran bagi penelitian selanjutnya, pada model ini dapat menjelaskan bahwa variabilitas konstruk kepuasan pengguna (satisfaction) sebesar 47.1% sedangkan 52.9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Maka untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel dan indikator penelitian yang belum terdapat pada model yang dipakai agar penelitian menemukan variabel apa yang sebenarnya mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi by.U. Selain itu, Bagi Pengembang Aplikasi by.U, kepuasan pengguna menjadi faktor penting untuk meningkatkan kualitas dalam proses pelayanan.

## DAFTAR REFERENSI

- Boughton, J.M., 2002. The Bretton Woods proposal: an in-depth look. *Political Science Quarterly*, 42 (6), pp.564-78.
- Doll, William J., & G.Torkzadeh. (1988). The Measurement of End-user Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, June 12. 12, 259–274.
- El-ansari, A. & Strauss, J. (2003). *E-Marketing (3 ed (ed.))*. Pearson Education.
- Fauzan, R. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Pelayanan Pelanggan Telekomunikasi Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS).
- Garson, G. D. (2016). Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Models. In In Multi-Label Dimensionality Reduction. *Statistical Associates Publishing*. <https://doi.org/10.1201/b16017-6>

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Tuju)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. January 2015, 37–41. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Ikart, E. M. (2019). Survey Questionnaire Survey Pretesting Method: An Evaluation of Survey Questionnaire via Expert Reviews Technique. *Asian Journal of Social Science Studies*, 4(2), 1. <https://doi.org/10.20849/ajsss.v4i2.565>
- Jogiyanto. (2008). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Andi.
- Kartono, K. (1996). *Pengantar Metodologi II*. Gajah Mada Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition.
- Kurniasih, I., & Pibriana, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi 85 Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 181–198.
- Kurniawan, & A. (2011). *SPSS Serba-Serbi Analisis Statistika Dengan Cepat Dan Mudah*.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia
- Panjaitan, E. U. (2020). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness Dan Perceived Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pemanfaatan Aplikasi E-Wallet OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa Strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara). Skripsi: Universitas Sumatera Utara Medan.
- Patmalasari, & Indriyanti. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Model UTAUT. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 02. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/39559/34526>
- Perneger, T. V., Courvoisier, D. S., Hudelson, P. M., & Gayet-Ageron, A. (2015). Sample size for pre-tests of questionnaires. *Quality of Life Research*, 24(1), 147–151. <https://doi.org/10.1007/s11136-014-0752-2>
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Zifatama Publishing.
- Rasman, Y. I. K. (2012). Gambaran hubungan unsur-unsur End User Computing Satisfaction terhadap kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit umum daerah kota depok 2012. Universitas Indonesia.
- Richmond, J., 2005. Customer expectations in the world of electronic banking: a case study of the Bank of Britain. Ph. D. Chelmsford: Anglia Ruskin University.
- Rini, D. P. (2019). End User Computing Satisfaction (EUCS). 13(3).

- Sedana, I. G. N. (2009). Penerapan model UTAUT untuk memahami penerimaan dan penggunaan learning management system studi kasus: Experiential e-learning of Sanata Dharma University. *Jurnal Sistem Informasi* 5.2, 114–120.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0* (Seno (ed.)). CV. Andi Offset.
- Siegler, M. G. (2008). *Analyst: There's a great future in iPhone Apps*. *Venture Beat*. <http://venturebeat.com/2008/06/11/analyst-theresa-great-futurein-iphone-apps/>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. PT Alfabet.
- Telkomsel. (2019). Telkomsel Luncurkan by.U, Layanan Selular Prabayar Digital End-to-end Pertama di Indonesia. <https://www.telkomsel.com/about-us/news/telkomsel-luncurkan-byuTelkomsel.layanan-selular-prabayar-digital-end-end-pertama-di-indonesia>
- Zahra, R., & Rina, N. (2018). Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop Mayoufit Di Kota Bandung. 6(3), 327– 339.