

KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI SAKU MAHASISWA DENGAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION

Maulidiya

Mahasiswa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, Indonesia

maulidiyasari@gmail.com

Abstrak

Sistem informasi Saku Mahasiswa merupakan aplikasi administrasi akademik berbasis android untuk membantu pelaksanaan administrasi pembelajaran mahasiswa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Keluhan yang muncul dari berbagai ulasan pengguna terhadap sistem informasi Saku Mahasiswa berdasarkan data yang dikumpulkan dari layanan google play serta belum tersedianya tolok ukur tingkat kepuasan pengguna dan kinerja aplikasi merupakan faktor yang melandasi penelitian ini dilakukan. Metode pengukuran kepuasan menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada 5 dimensi yaitu isi, akurasi, tampilan, kemudahan, dan ketepatan waktu layanan. Teknik pengumpulan data melalui kuisioner kepada 100 mahasiswa dari 5 fakultas sebagai sampel dengan memanfaatkan aplikasi google form. Hasil penelitian berdasarkan dimensi content (isi) memperoleh skor 73,9%, accuracy (keakuratan) sebesar 72,8%, format (tampilan/bentuk) sebesar 78,8%, ease of use (kemudahan penggunaan) sebesar 81,8%, dan dimensi timeliness (ketepatan waktu) sebesar 70,6%. Sehingga rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi Saku Mahasiswa sebesar 72,2%. Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa per fakultas rata-rata sebanyak 72,6%, terdapat perbedaan signifikan sebesar 0,002 atau lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna Puas terhadap layanan Sistem Informasi Saku Mahasiswa.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Saku Mahasiswa, *End User Computing Satisfaction*

Abstract

The Student Pocket information system is an android-based academic administration application to assist the administration of student learning at UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Complaints that arise from various user reviews of the Student Pocket information system based on data collected from google play services and the unavailability of benchmarks for user satisfaction and application performance are the factors that underlie this research. The method of measuring satisfaction uses End User Computing Satisfaction (EUCS) on 5 dimensions, namely content, accuracy, appearance, convenience, and timeliness of service. The technique of collecting data is through questionnaires to 100 students from 5 faculties as a sample by utilizing the google form application. The results of the study based on the dimensions of content (content) obtained a score of 73.9%, accuracy (accuracy) of 72.8%, format (display/shape) of 78.8%, ease of use (ease of use) of 81.8%, and the timeliness dimension is 70.6%. So that the average level of student satisfaction with the Student Pocket information system is 72.2%. The results of the ANOVA test showed that the average student satisfaction per faculty was 72.6%, there was a significant difference of 0.002 or less than 0.05, so H_0 was accepted. Thus it can be concluded that most users are satisfied with the Student Pocket Information System service.

Keywords: User Satisfaction, Student Pocket, End User Computing Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang demikian pesaat telah banyak membuat perubahan dalam kehidupan umat manusia. Teknologi Informasi sebagai sarana dan alat bantu yang cukup efektif dalam menyelesaikan pekerjaan di berbagai bidang, termasuk bidang layanan administrasi akademik dan pembelajaran di Perguruan Tinggi.[1] Hal ini yang disikapi secara cermat sebagai peluang oleh manajemen Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Ini terimplementasikan melalui penerapan sistem informasi akademik berbasis android Saku Mahasiswa. Keberhasilan dan efektifitas penerapan teknologi informasi membutuhkan pola evaluasi dan monitoring secara berkelanjutan. Tujuannya untuk mengantisipasi keusangan sistem atas dinamika yang berkembang, perubahan regulasi serta pertumbuhan organisasi. Bentuk evaluasi dan monitoring bisa dilakukan adalah dengan ketersediaan instrumen dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut.

Sejak diterapkan pada tahun 2017 peneliti belum menemukan penelitian spesifik terkait sistem informasi Saku Mahasiswa ini, sehingga sampai saat ini belum tersedia instrumen sejauh mana keberhasilannya. Berbagai macam keluhan dari pengguna terkait pemanfaatan aplikasi ini sebagaimana data yang dikumpulkan berdasarkan hasil ulasan melalui layanan google play sebagai masukan yang berarti disikapi. Diantara ulasan yang berupa keluhan tersebut diantaranya adalah kurangnya dukungan aplikasi Saku Mahasiswa pada platform IOS, keluhan reset password, gagal qr code presensi, serta tidak kompatibelnya sistem pada perangkat tertentu, dan yang lainnya.

Berdasarkan pada permasalahan tersebut maka penelitian terhadap sistem informasi Saku Mahasiswa ini penting dilakukan dalam rangka memperoleh data yang akurat dan gambaran yang jelas sejauh mana kadar sistem informasi ini memberikan kepuasan penggunanya, target jangka panjang terkait upaya peningkatan mutu layanan yang lebih baik dan lebih optimal dimasa yang akan mendatang.

Metode yang dipergunakan pada penelitian ini adalah metode *End User Computing Satisfaction* yakni mengevaluasi sistem informasi Saku Mahasiswa berdasarkan pengalaman pribadi yang dirasakan secara langsung oleh pengguna pada saat memanfaatkan sistem informasi tersebut. Lima dimensi dari metode *EUCS* yang akan diukur dalam hal ini meliputi dimensi kelengkapan isi, tingkat akurasi, model tampilan/bentuk, kemudahan penggunaan, dan kesesuaian waktu.[2] Hasil dari evaluasi ini kemudian berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sebagai representasi atas kinerja dan kualitas sistem.

Dalam penelitian sejenis dalam mengukur kualitas software E-learning berbasis perspektif pengguna melalui aspek kegunaan, keandalan, dan efisiensi yang bertujuan untuk mengembangkan model e-learning sesuai dengan kebutuhan pengguna, dengan teknik pengumpulan data dalam bentuk survei sebanyak dua puluh empat pertanyaan kepada responden. Hasil akhir penelitian yang mengadopsi proses struktural model persamaan tersebut menunjukkan bahwa hasil hipotesis memiliki hubungan positif sehingga adanya hubungan di antara kualitas software dengan kadar kepuasan penggunanya.[3]

Penelitian lainnya terhadap faktor kepuasan pelanggan layanan aplikasi taksi online berdasarkan variabel Indeks Kepuasan Pelanggan dan Analisa Kinerja Penting. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas layanan kepada pelanggan erat mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan tersebut, berbagai mulai dari kemampuan aplikasi dalam mendeteksi rute, interaksi sistem, kualitas konten, kualitas koneksi jaringan dan kualitas layanan.[4]

Berdasarkan penelitian tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas perangkat lunak yang diproduksi oleh sebuah *software house*, kesimpulan penelitian menyatakan bahwa pelanggan merasa puas apabila produk software tersebut dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna, selain itu software juga mampu beroperasi sesuai yang diinginkan pengguna sehingga pelanggan akan memperoleh manfaat lebih atas software tersebut. Dua hal inilah yang selanjutnya menentukan seberapa besar kualitas dan keberhasilan atas sebuah software yang telah dirilis.[5]

Dalam penelitian lainnya dalam menganalisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi Siskeudes dengan metode regresi linear ganda, melalui teknik olah data menggunakan statistik deskriptif model *Green Pearson* dengan empat buah variabel yaitu kemudahan, fleksibilitas, waktu tunggu, dan isi. Penelitian ini menggunakan pengambilan data melalui kuisioner kepada 93 responden di kabupaten Banyuasin pada sembilan belas kecamatan, dengan teknik pengukuran skala likert melalui uji validitas, reabilitas dan regresi ganda. Dalam penelitian ini menyimpulkan adanya signifikansi pengaruh pada variabel x1, x2 pada variabel y, adapun variabel x3 dan x4 tidak memberi pengaruh pada variabel y, sehingga disimpulkan bahwa pengguna puas terhadap aplikasi Siskeudes.[6]

Selanjutnya pada penelitian lain dalam mengukur derajat kepuasan dari pengguna atas kualitas web PT Etos Indonusa dengan metode *User Satisfaction model Green Pearson* menggunakan variabel kemudahan, fleksibilitas, waktu tunggu, dan isi, yang melibatkan populasi data sejumlah 50 pelanggan dengan metode sampling, serta dengan memanfaatkan uji validitas untuk pengujian data. Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden memberikan penilaian cukup pada kisaran 60%. Dengan demikian dapat perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut terhadap web PT Etos Indonusa khususnya pada aspek isi website, serta penambahan beberapa fitur sebagaimana yang dibutuhkan oleh pengguna.[7]

Kajian sejenis lainnya untuk mengukur kualitas website pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Palembang dengan model *User Satisfaction* sehingga tingkat kepuasan pengguna dapat diketahui dengan variabel kemudahan, fleksibilitas, waktu tunggu dan isi dengan populasi sampel sejumlah 363 sebagai responden yang terdiri dari guru, siswa dan pegawai. Perolehan data dengan membagikan kuisiner langsung kepada responden. Hasil uji linier regresi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa koefisien regresi pada keempat variabel yang digunakan bernilai positif, sehingga disimpulkan bahwa rata-rata pengguna merasa puas dengan layanan website sekolah tersebut.[8]

Berdasarkan Penelitian survei kepuasan pengguna yang dilakukan terhadap Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan sampel populasi responden mahasiswa pada Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi menggunakan teknik perolehan data melalui kuisiner. Dengan uji validitas dan analisis data secara internal dengan teknik *structural equation model (SEM)*, pada penelitian tersebut menyimpulkan adanya pengaruh cukup signifikan antara kualitas pelayanan, kualitas informasi, dan manfaat dalam pembelajaran atas penggunaan Sistem Informasi Akademik terhadap tingkat kepuasan pengguna.[9]

Berikutnya pada penelitian sejenis untuk mengevaluasi tingkat kepuasan Sistem Informasi Akademik pada Universitas Tanjungpura menggunakan metode *TAM* dan *EUCS* dimana dosen, operator akademik dan mahasiswa sebagai responden dengan total 318 orang sebagai data sampel. Uji analisis dengan *PLS-SEM* dalam rangka mengukur kualitas sistem dan kepuasan para pengguna menggunakan delapan kriteria dengan menggabungkan antara metode *TAM* dan *EUCS* berdasarkan variabel kemanfaatan, akurasi, kemudahan, format, isi, ketepatan waktu, dan sikap. Dari hasil hipotesis yang dilakukan dinyatakan diterima atau dengan kata lain setelah dilakukan survei pada aspek isi, format, dan sikap memiliki skor diatas rata-rata. Sedangkan pada model struktural yang menghasilkan koefisien yang meningkat pada unsur isi, tampilan, dan sikap. Dapat disimpulkan bahwa semakin besar nilai dari t-statistik maka mempengaruhi pada nilai koefisien yang semakin besar.[10]

Pada penelitian lain untuk mencari pembuktian secara empirik ada tidaknya pengaruh antara kemudahan penggunaan, kualitas informasi, serta kualitas sistem informasi terhadap kepuasannya dalam memanfaatkan aplikasi akuntansi, pada penelitiannya dengan menggunakan teknik analisa data regresi linear ganda menunjukkan bahwa terdapat hubungan erat antara kualitas dari informasi, sistem informasi serta kemudahan penggunaan sehingga hal tersebut berpengaruh secara signifikan pada para pengguna sistem. Penelitian tersebut selanjutnya menyimpulkan bahwa semakin berkualitasnya informasi, sistem informasi, dan kemudahan penggunaan maka semakin meningkat pula kadar kepuasan dari pengguna akhir.[11]

2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* guna mengukur seberapa besar kepuasan pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman pribadi selama menggunakan aplikasi. Metode ini dilakukan dengan cara membandingkan sejauh mana ekspektasi pengguna dibandingkan dengan kenyataan yang ada. Menurut Chin & Lee, *End User Computing Satisfaction* merupakan evaluasi yang dilakukan oleh pengguna sistem informasi terhadap sistem secara menyeluruh pada saat menggunakan sistem informasi tersebut.[12] Cotterman & Kumar mendefinisikan *EUCS* sebagai pengguna akhir yang berinteraksi dengan sistem informasi. Doll & Torkzadeh berpendapat bahwa *EUCS* merupakan penilaian terhadap suatu sistem informasi oleh seseorang yang berinteraksi langsung dengan sistem informasi tersebut. Tahun 1988 Doll & Torkzadeh mengembangkan metode *EUCS* guna melakukan evaluasi terhadap sistem informasi yang sudah berjalan yang mendasarkan pada dimensi *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*, tujuannya untuk melihat sejauh mana pengguna dari sistem informasi tersebut telah merasa puas.[13]

Kepuasan pengguna berdasarkan metode *EUCS* diukur berdasarkan lima dimensi berikut:

- a. Dimensi *Content (Isi)*; *The comprehensiveness of the information content* atau keseluruhan isi informasi. Dimensi isi mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari aspek muatan informasi yang tersedia dan dibutuhkan oleh pengguna.
- b. Aspek *Accuracy (Keakuratan)*; *The correctness of the output information* atau ketepatan, kebenaran, keakuratan informasi yang dihasilkan. Ukuran sejauh mana pengguna merasa puas terhadap layanan sistem informasi dari aspek ditentukan sejauh mana keakuratan maupun kebenaran data dan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya.
- c. Dimensi *Format (Tampilan/Bentuk)*; dimensi ini berkaitan dengan desain terhadap susunan (tata letak) dan tampilan luar aplikasi. Aspek ini melihat pandangan pengguna yang berkaitan dengan tampilan seperti estetika antarmuka sistem, apakah antarmuka sistem menarik serta memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem yang pada akhirnya memberikan pengaruh pada efektifitas pengguna.
- d. Dimensi *Ease of Use (Kemudahan penggunaan)*; aspek ini berkaitan dengan apa yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan komputer ditinjau dari tingkat kemudahan dan kesulitannya. Seperti halnya proses memasukkan data ke komputer, memproses data, menampilkan data/informasi, mengirimkan data, serta penemuan kembali informasi tersebut.
- e. Dimensi *Timeliness (Ketepatan Waktu)*; hal ini berkaitan dengan sejauh mana sebuah sistem mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna secara cepat dan tepat. [14]

Pendekatan penelitian yang digunakan berjenis kuantitatif berdasarkan populasi berdasarkan sampel data yang diambil secara acak. Menurut Sugiyono, penelitian statistik deskriptif merupakan metode dalam menganalisis data dengan menggambarkan dan mendeskripsikan terlebih dahulu terhadap seluruh data yang ada tanpa perlu adanya kesimpulan secara umum (generalisasi). Secara sederhana dapat digambarkan bahwa populasi merupakan kumpulan semua unsur atau elemen atau unit pengamatan yang diteliti. Menurut Sugiyono, populasi sebagai sekumpulan subyek maupun obyek dengan karakteristik masing-masing yang melekat pada setiap obyek/subyek tersebut yang kemudian dapat dilakukan analisis dan penarikan kesimpulan. [15]

Data populasi yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif pada Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda sejumlah 6.459 mahasiswa. Data sampel yang akan digunakan seluruhnya mewakili dari populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan model *Proportionate Stratified Random Sampling* yang akan membagi data populasi menjadi beberapa strata berdasarkan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{(N \cdot d^2 + 1)}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = persen kelonggaran ketidaktekelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir yaitu sebesar 10% sehingga tingkat kesalahan model Slovin inilah yang akan dapat dipilih.

Jika populasi Mahasiswa tahun 2020/2021 yang diambil dari data Akademik tersebut maka dapat dilakukan penghitungan jumlah minimum sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{6459}{(6459 \cdot 0,01^2 + 1)}$$

$$n = 6459 / 65,59$$

n = 98,47538 dibulatkan menjadi 100, sehingga sampel yang akan digunakan sebanyak 100 orang

Tabel 1.1 Jumlah sampel per Fakultas

No.	Fakultas	Formula Min Sampel	Jumlah Sampel Mahasiswa
1.	Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	$(2908/6459) \times 100$	45
2.	Ekonomi dan Bisnis Islam	$(1349/6459) \times 100$	21
3.	Syariah	$(893/6459) \times 100$	14
4.	Ushuluddin Adab dan Dakwah	$(908/6459) \times 100$	14
5.	Program Pascasarjana/Magister	$(401/6459) \times 100$	6

3. HASIL DAN ANALISIS

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini berjenis *deskriptif kuantitatif* yang bertujuan mengetahui kepuasan pengguna terhadap sistem informasi Saku Mahasiswa untuk mengukur kualitas dan efektifitas dalam penerapannya. Adapun pengukuran kepuasan dilakukan dengan metode *End User Computing Satisfaction* berdasarkan dimensi isi, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu layanan. Objek dan Lokasi Penelitian adalah aplikasi sistem informasi Saku Mahasiswa di kampus UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Pengumpulan data dengan teknik *proportionate stratified random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara acak berstrata. Penelitian dilakukan terhadap mahasiswa aktif dengan jumlah responden sebanyak 100 mahasiswa dengan membagikan kuesioner melalui *google form*. Skala yang digunakan jenis *likert* sehingga jenis data berupa angka-angka.

3.1 Analisis Data

Selanjutnya data dianalisis secara deskriptif dimana setiap tabel berisikan satu butir pernyataan beserta jawaban responden berdasarkan 5 dimensi model *EUCS* yaitu:

3.1.1 Content (Isi) Aplikasi

Tabel 1.2 Relevansi Isi Saku Mahasiswa

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
1	Kesesuaian antara kebutuhan informasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa dengan yang telah tersedia di Saku Mahasiswa	Sangat Puas	18	18
		Puas	51	51
		Cukup Puas	28	28
		Tidak Puas	3	3
		Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah			100	100

Dari aspek *content* (isi) sebesar 51% mahasiswa memberi pernyataan puas atas kejelasan informasi dari sistem Saku Mahasiswa.

Tabel 1.3 Transparansi Isi Saku Mahasiswa

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
2	Kejelasan dan kemudahan pemahaman informasi akademik yang tersedia di Saku Mahasiswa	Sangat Puas	19	19
		Puas	56	56
		Cukup Puas	18	18
		Tidak Puas	7	7
		Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah			100	100

Mahasiswa menjawab sebanyak 56% puas atas kejelasan dan kemudahan penggunaan sistem informasi Saku Mahasiswa.

Tabel 1.4 Kelengkapan Isi Saku Mahasiswa

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
3	Kelengkapan isi informasi akademik yang tersedia di Saku Mahasiswa	Sangat Puas	5	5
		Puas	38	38
		Cukup Puas	43	43
		Tidak Puas	14	14
		Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah			100	100

Jawaban mahasiswa pada pernyataan ini hanya sebesar 43% pada tingkatan cukup puas.

Tabel 1.5 Kepuasan atas Isi Saku Mahasiswa

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
4	Kepuasan secara menyeluruh terhadap <i>content</i> / isi informasi akademik yang dihasilkan oleh Saku Mahasiswa.	Sangat Puas	14	14
		Puas	50	50
		Cukup Puas	32	32
		Tidak Puas	3	3
		Sangat Tidak Puas	1	1
Jumlah			100	100

Secara keseluruhan pada dimensi *Content* (Isi) mahasiswa memberi pernyataan puas sebesar 50%.

3.1.2 Accuracy (Keakuratan)

Tabel 1.6 Akurasi Saku Mahasiswa

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
5	Keakuratan sistem Saku Mahasiswa dalam menampilkan informasi akademik	Sangat Puas	22	22
		Puas	57	57
		Cukup Puas	18	18
		Tidak Puas	2	2
		Sangat Tidak Puas	1	1
Jumlah			100	100

Mahasiswa menjawab sebanyak 57% akurasi sistem informasi Saku Mahasiswa.

Tabel 1.7 Kemampuan Saku Mahasiswa

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
6	Kemahiran sistem Saku Mahasiswa	Sangat Puas	7	7
		Puas	42	42
		Cukup Puas	27	27
		Tidak Puas	19	19
		Sangat Tidak Puas	5	5
Jumlah			100	100

Atas pertannya tersebut mahasiswa menjawab puas sebesar 42% terhadap Kemahiran Saku Mahasiswa.

Tabel 1.8 Keselarasan Input Output Saku Mahasiswa

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
7	Keselarasan <i>input</i> dan <i>output</i> sistem	Sangat Puas	6	6
		Puas	53	53
		Cukup Puas	36	36
		Tidak Puas	5	5
		Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah			100	100

Mahasiswa memberikan jawaban sebesar 53% (Puas) atas Keselarasan antara Input dan Output dari Saku Mahasiswa

Tabel 1.8 Kepuasan terhadap Akurasi dan Kehandalan Saku Mahasiswa

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
8	Kepuasan secara menyeluruh terhadap keakuratan dan kehandalan informasi akademik yang dihasilkan oleh Saku Mahasiswa	Sangat Puas	10	10
		Puas	57	57
		Cukup Puas	29	29
		Tidak Puas	3	3
		Sangat Tidak Puas	1	1
Jumlah			100	100

Secara dominan mahasiswa menyatakan puas terhadap kehandalan sistem Saku Mahasiswa sebesar 57%.

3.1.3 *Format* (Tampilan/Bentuk)

Tampilan antarmuka aplikasi yang menarik tidak hanya mempengaruhi estetika aplikasi, namun memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi para penggunanya. Tabel berikut merupakan jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada mahasiswa yang terkait dengan Format/Tampilan Aplikasi:

Tabel 1.9 Antar muka/Tampilan Saku Mahasiswa

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
9	Desain tampilan Saku Mahasiswa memiliki warna yang menarik dan enak untuk dipandang.	Sangat Puas	24	24
		Puas	42	42
		Cukup Puas	26	26
		Tidak Puas	8	8
		Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah			100	100

Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa 42% puas terhadap desain tampilan dari Saku Mahasiswa.

Tabel 1.10 Rancangan Tampilan Saku Mahasiswa

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
10	Desain tampilan Saku Mahasiswa memiliki tata letak (penempatan) menu yang memudahkan mahasiswa.	Sangat Puas	28	28
		Puas	51	51
		Cukup Puas	18	18
		Tidak Puas	3	3
		Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah			100	100

Responden sebanyak 51% merasa puas terhadap desain tampilan Saku Mahasiswa.

Tabel 1.11 Desain Tampilan Mudah diMengerti

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
11	Desain tampilan perintah maupun laporan yang muncul di Saku Mahasiswa mudah untuk dimengerti.	Sangat Puas	23	23
		Puas	56	56
		Cukup Puas	20	20
		Tidak Puas	1	1
		Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah			100	100

Responden menilai desain perintah dan laporan Saku Mahasiswa mudah dimengerti dengan perolehan jawaban 56%.

Tabel 1.12 Kepuasan Pengguna terhadap Tampilan Saku Mahasiswa

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
12	Kepuasan secara menyeluruh terhadap bentuk/tampilan yang dihasilkan oleh Saku Mahasiswa.	Sangat Puas	20	20
		Puas	55	55
		Cukup Puas	21	21
		Tidak Puas	3	3
		Sangat Tidak Puas	1	1
Jumlah			100	100

Sebanyak 55% responden puas terhadap bentuk/tampilan Saku Mahasiswa, meski perlu adanya pembaruan.

3.1.4 *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Salah satu tujuan pengembangan sistem adalah untuk menyederhanakan hal yang rumit sehingga memudahkan bagi pengguna, sejauh mana responden menilai hal ini dapat kita lihat pada tabel berikut :

Tabel 1.13 Kemudahan Penggunaan Saku Mahasiswa

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
13	Kemudahan penggunaan Saku Mahasiswa	Sangat Puas	35	35
		Puas	53	53
		Cukup Puas	12	12
		Tidak Puas	0	0
		Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah			100	100

Responden menyatakan puas sebesar 53% terhadap kemudahan Saku Mahasiswa untuk digunakan.

Tabel 1.14 Kemudahan Akses terhadap Saku Mahasiswa

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
14	Kemudahan akses Saku Mahasiswa dari mana dan kapan saja	Sangat Puas	33	33
		Puas	41	41
		Cukup Puas	22	22
		Tidak Puas	3	3
		Sangat Tidak Puas	1	1

Responden menilai Saku Mahasiswa mudah diakses dari manapun dan kapanpun sebesar 41%.

Tabel 1.15 Kepuasan terhadap Kemudahan Penggunaan Saku Mahasiswa

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
15	Kepuasan secara menyeluruh terhadap kemudahan penggunaan Saku Mahasiswa	Sangat Puas	25	25
		Puas	53	53
		Cukup Puas	21	21
		Tidak Puas	1	1
		Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah			100	100

Responden sebanyak 53% menyatakan puas terhadap kemudahan Saku Mahasiswa saat digunakan.

3.1.5 Timeliness (Ketepatan Waktu)

Salah satu indikator sistem yang berkualitas adalah ketepatan keluran dari sistem, sebagaimana tabel berikut :

Tabel 1.16 Ketepatan Waktu layanan Saku Mahasiswa

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
16	Ketepatan waktu dalam memperoleh informasi akademik secara cepat	Sangat Puas	13	13
		Puas	39	39
		Cukup Puas	38	38
		Tidak Puas	9	9
		Sangat Tidak Puas	1	1
Jumlah			100	100

Tabel 1.16 Responden menjawab sebesar 39% puas terhadap ketepatan waktu dalam memperoleh informasi akademik secara cepat.

Tabel 1.17 Tingkat Ketepatan Menampilkan Informasi

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
17	Ketepatan waktu Saku Mahasiswa dalam menampilkan informasi akademik yang terbaru (<i>up-to-date</i>)	Sangat Puas	12	12
		Puas	31	31
		Cukup Puas	39	39
		Tidak Puas	16	16
		Sangat Tidak Puas	2	2
Jumlah			100	100

Dari indikator jawaban terhadap tingkat ketepatan waktu sistem, mahasiswa merespon sebesar 39% cukup puas.

Tabel 1.18 Ketepatan Waktu Layanan

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
18	Ketepatan waktu tim layanan dalam memperbaiki dan menyelesaikan masalah pada <i>server</i> Saku Mahasiswa.	Sangat Puas	11	11
		Puas	38	38
		Cukup Puas	41	41
		Tidak Puas	9	9
		Sangat Tidak Puas	1	1
Jumlah			100	100

Ketepatan waktu layanan tergolong masih rendah. Mahasiswa merespon sebesar 41% cukup puas terhadap sistem service Saku Mahasiswa. Perbaikan perlu ditingkatkan agar kendala yang dihadapi dapat teratasi dengan cepat.

Tabel 1.19 Kepuasan terhadap Waktu Layanan Sistem

No. Butir	Pernyataan	Jawaban	F	Persentase (%)
19	Kepuasan secara menyeluruh terhadap ketepatan waktu yang diberikan Saku Mahasiswa.	Sangat Puas	12	12
		Puas	53	53
		Cukup Puas	32	32
		Tidak Puas	3	3
		Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah			100	100

Seara umum terhadap waktu layanan, berdasarkan tabel 1.19 responden merasa pusa dengan jawaban sebesar 53%.

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur ketepatan penggunaan instrumen penelitian. Uji validitas diukur dengan cara membandingkan nilai rhitung dengan rkritis. Apabil hasil rhitung lebih besar dari 0,3 maka butir soal dinyatakan valid. Selanjutnya menggunakan SPSS dilakukan Uji validitas berikut.

Tabel 1.20 Hasil Uji Validitas

Variabel	r_hitung	r_kritis	Keterangan
<i>Content (Isi)</i>			
C1	0,606	0,30	Valid
C2	0,709	0,30	Valid
C3	0,629	0,30	Valid
C4	0,748	0,30	Valid
<i>Accuracy (Keakuratan)</i>			
A1	0,727	0,30	Valid
A2	0,458	0,30	Valid
A3	0,732	0,30	Valid
A4	0,782	0,30	Valid
<i>Format (Tampilan/Bentuk)</i>			
F1	0,621	0,30	Valid
F2	0,678	0,30	Valid
F3	0,744	0,30	Valid
F4	0,750	0,30	Valid
<i>Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)</i>			
E1	0,641	0,30	Valid
E2	0,586	0,30	Valid
E3	0,735	0,30	Valid
<i>Timeliness (Ketepatan Waktu)</i>			
T1	0,739	0,30	Valid
T2	0,693	0,30	Valid
T3	0,631	0,30	Valid
T4	0,763	0,30	Valid

Hasil dari uji validitas sebagaimana tabel 1.20 tersebut terlihat bahwa setiap butir soal memiliki rhitung lebih besar dari rkritis (0,3). Semua butir soal dinyatakan valid sehingga soal di atas dapat digunakan untuk penelitian.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Selanjutnya konsistensi pengukuran perlu diuji secara berulang menggunakan uji reliabilitas dan memastikan bahwa hasilnya konsisten. Suatu konstruks/variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. Jadi, jika rhitung $\geq 0,70$ maka soal dinyatakan reliabel namun sebaliknya jika rhitung < 0,70 maka soal dinyatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan SPSS, dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 1.21 Tabel Uji Realibilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,933	19

Berdasarkan tabel di atas, pengujian reliabilitas berdasarkan *Cronbach Alpha* terhadap 19 butir soal yang kesemuanya dijawab responden dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,70.

3.3 Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Berdasark tabel berikut secara umum rata-rata mahasiswa memberikan pernyataan puas sebesar 75,2% terhadap layanan sistem informasi Saku Mahasiswa

Tabel 1.22 Skor Hasil Kepuasan Mahasiswa

No	Alternatif Jawaban	Skala	Jumlah	Skor	%
1.	Sangat Puas	5	337	1.685	17,7
2.	Puas	4	916	3.664	38,5
3.	Cukup Puas	3	521	1.563	16,4
4.	Tidak Puas	2	112	224	2,35
5.	Sangat Tidak Puas	1	14	14	0,14
Total				7.150	75,2

Tabel tersebut menunjukkan 17,7% sebaran skor sangat puas, 38,5% puas, 16,4% cukup puas, 2,35% tidak puas, dan 0,14% sangat tidak puas. Selanjutnya dalam menganalisis data di atas, peneliti melakukan beberapa langkah sebagai berikut.:

a. Menentukan Skor Ideal dengan rumus $SK = ST \times JP \times JR$

$$\text{Skor Ideal} = 5 (\text{Nilai skala tertinggi}) \times 19 (\text{jumlah pernyataan}) \times 100 (\text{Jumlah responden}) = 9.500$$

b. Menentukan skor hasil penelitian

$$\text{Skor sangat puas} + \text{Skor puas} + \text{Skor cukup puas} + \text{Skor tidak puas} + \text{Skor sangat tidak puas}$$

$$\text{Jumlah Skor penelitian} = 1.685 + 3.664 + 1.563 + 224 + 14 = 7.150$$

c. Menghitung persentase jawaban responden dengan rumus:

$$P = \frac{SH}{SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{7150}{9500} \times 100\% = 75,2\%$$

d. Hasil perolehan skor kemudian diinterpretasikan menggunakan rentang skala untuk diambil kesimpulan. Tanggapan mahasiswa sebagai responden terhadap layanan Saku Mahasiswa memperoleh persentase skor sebesar 75,2% atau berada dalam rentang 61%-80%, masuk dalam kategori puas.

Detail tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari Aspek Metode *EUCS* dapat dianalisis sebagai berikut :

a. Aspek *Content* (Isi)

Tabel 1.23 Isi Saku Mahasiswa

No	Pernyataan	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)	Skor	%
1.	Kesesuaian antara kebutuhan informasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa dengan yang telah tersedia di Saku Mahasiswa	18	51	28	3	0	384	76,8
2.	Kejelasan dan kemudahan pemahaman informasi akademik yang tersedia di Saku Mahasiswa	19	56	18	7	0	387	77,4
3.	Kelengkapan isi informasi akademik yang tersedia di Saku Mahasiswa	5	38	43	14	0	334	66,8
4.	Kepuasan secara menyeluruh terhadap <i>content</i> / isi informasi akademik yang dihasilkan oleh Saku Mahasiswa.	14	50	32	3	1	373	74,6
Total							1.478	73,9

Langkah-langkah dalam menganalisis data di atas yakni sebagai berikut.

1) Menentukan Skor Ideal dengan rumus $SK = ST \times JP \times JR$

$$\text{Skor Ideal} = 5 (\text{Nilai skala tertinggi}) \times 4 (\text{jumlah pernyataan}) \times 100 (\text{Jumlah responden}) = 2.000$$

2) Menentukan skor hasil penelitian, dengan rumus $\text{Skor C1} + \text{Skor C2} + \text{Skor C3} + \text{Skor C4}$.

$$\text{Jumlah Skor penelitian} = 384 + 387 + 334 + 373 = 1.478$$

3) Menghitung persentase jawaban responden dengan rumus:

$$P = \frac{SH}{SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{1478}{2000} \times 100\% = 73,9\%$$

4) Hasil perolehan skor kemudian diinterpretasikan menggunakan rentang skala untuk diambil kesimpulan. Tanggapan mahasiswa sebagai responden terhadap *content* (isi) Saku Mahasiswa memperoleh persentase skor sebesar 73,9%, skor tersebut masih direntang 61% s/d 80%, sehingga dikategorikan puas.

b. Aspek *Accuracy* (Keakuratan)

Tabel 1.24 Tingkat Akurasi

No	Pernyataan	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)	Skor	
1.	Keakuratan sistem Saku Mahasiswa dalam menampilkan informasi akademik	22	57	18	2	1	397	
2.	Kemahiran sistem Saku Mahasiswa	7	42	27	19	5	327	
3.	Keselarasn input dan output sistem	6	53	36	5	0	360	
4.	Kepuasan secara menyeluruh terhadap keakuratan dan kehandalan informasi akademik yang dihasilkan oleh Saku Mahasiswa	10	57	29	3	1	372	
Total							1.456	72,8

Langkah-langkah dalam menganalisis data di atas yakni sebagai berikut.

- Menentukan Skor Ideal dengan rumus $SK = ST \times JP \times JR$
Skor Ideal = 5 (Nilai skala tertinggi) x 4 (jumlah pernyataan) x 100 (Jumlah responden) = 2.000
- Menentukan skor hasil penelitian
Skor A1 + Skor A2 + Skor A3 + Skor A4. Jumlah Skor penelitian = 397 + 327 + 360 + 372 = 1.456
- Menghitung persentase jawaban responden dengan rumus:

$$P = \frac{SH}{SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{1456}{2000} \times 100\%$$

$$= 72,8\%$$

- Hasil perolehan skor kemudian diinterpretasikan menggunakan rentang skala untuk diambil kesimpulan. Tanggapan mahasiswa sebagai responden terhadap *accuracy* (keakuratan) Saku Mahasiswa memperoleh persentase skor sebesar 72,8% atau berada dalam rentang 61%-80% yang masuk dalam kategori puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa puas terhadap *accuracy* (keakuratan) dari Saku Mahasiswa.

c. Aspek *Format* (Tampilan/Bentuk)

Langkah-langkah dalam menganalisis data di bawah yakni sebagai berikut.

- Menentukan Skor Ideal dengan rumus $SK = ST \times JP \times JR$
Skor Ideal = 5 (Nilai skala tertinggi) x 4 (jumlah pernyataan) x 100 (Jumlah responden) = 2.000
- Menentukan skor hasil penelitian, dengan rumus Skor F1 + Skor F2 + Skor F3 + Skor F4
Jumlah Skor penelitian = 382 + 404 + 401 + 390 = 1.577
- Menghitung persentase jawaban responden dengan rumus:

$$P = \frac{SH}{SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{1577}{2000} \times 100\%$$

$$= 78,8\%$$

- Hasil perolehan skor kemudian diinterpretasikan menggunakan rentang skala untuk diambil kesimpulan. Tanggapan responden terhadap *format* (tampilan/bentuk) Saku Mahasiswa memperoleh persentase skor sebesar 78,8% atau berada dalam rentang 61%-80%, masuk dalam kategori puas.

Tabel 1.25 Tampilan Saku Mahasiswa (*Accuracy*)

No	Pernyataan	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)	Skor	%
1.	Desain tampilan Saku Mahasiswa memiliki warna yang menarik dan enak untuk dipandang.	24	42	26	8	0	382	76,4
2.	Desain tampilan Saku Mahasiswa memiliki tata letak (penempatan) menu yang memudahkan mahasiswa.	28	51	18	3	0	404	80,8
3.	Desain tampilan perintah maupun laporan yang muncul di Saku Mahasiswa mudah untuk dimengerti.	23	56	20	1	0	401	80,2
4.	Kepuasan secara menyeluruh terhadap bentuk/tampilan yang dihasilkan oleh Saku Mahasiswa.	20	55	21	3	1	390	78,0
Total							1.577	78,8

d. Aspek *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Langkah-langkah dalam menganalisis data di bawah yakni sebagai berikut.

- Menentukan Skor Ideal dengan rumus $SK = ST \times JP \times JR$
Skor Ideal = 5 (Nilai skala tertinggi) x 3 (jumlah pernyataan) x 100 (Jumlah responden) = 1.500
- Menentukan skor hasil penelitian
Skor E1 + Skor E2 + Skor E3. Jumlah Skor penelitian = 423 + 402 + 402 = 1.227

3) Menghitung persentase jawaban responden dengan rumus:

$$P = \frac{SH}{SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{1227}{1500} \times 100\%$$

$$= 81,8\%$$

4) Hasil perolehan skor kemudian diinterpretasikan menggunakan rentang skala untuk diambil kesimpulan. Tanggapan mahasiswa sebagai responden terhadap *ease of use* (kemudahan penggunaan) Saku Mahasiswa memperoleh persentase skor sebesar 81,8% atau berada dalam rentang 81%-100% yang masuk dalam kategori sangat puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap *ease of use* (kemudahan penggunaan) dari Saku Mahasiswa.

Tabel 1.26 Kemudahan Penggunaan (*Easy of Used*)

No	Pernyataan	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)	Skor	Rata-rata
1.	Kemudahan penggunaan Saku Mahasiswa	35	53	12	0	0	423	84,6
2.	Kemudahan akses Saku Mahasiswa dari mana dan kapan saja	33	41	22	3	1	402	80,4
3.	Kepuasan secara menyeluruh terhadap kemudahan penggunaan Saku Mahasiswa	25	53	21	1	0	402	80,4
Total							1.227	81,8

e. Aspek *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Langkah-langkah dalam menganalisis data di bawah yakni sebagai berikut.

1) Menentukan Skor Ideal dengan rumus $SK = ST \times JP \times JR$

Skor Ideal = 5 (Nilai skala tertinggi) x 4 (jumlah pernyataan) x 100 (Jumlah responden) = 2.000

2) Menentukan skor hasil penelitian

Skor T1 + Skor T2 + Skor T3 + Skor T4. Jumlah Skor penelitian = 354 + 335 + 349 + 374 = 1.412

3) Menghitung persentase jawaban responden dengan rumus:

$$P = \frac{SH}{SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{1412}{2000} \times 100\%$$

$$= 70,6\%$$

4) Hasil perolehan skor kemudian diinterpretasikan menggunakan rentang skala untuk diambil kesimpulan. Tanggapan mahasiswa sebagai responden terhadap *timeliness* (ketepatan waktu) Saku Mahasiswa memperoleh persentase skor sebesar 70,6% atau berada dalam rentang 61%-80% yang masuk dalam kategori puas.

Tabel 1.27 Ketepatan Waktu (*Time Line*)

No	Pernyataan	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)	Skor	Rata-rata
1.	Ketepatan waktu dalam memperoleh informasi akademik secara cepat	13	39	38	9	1	354	70,8
2.	Ketepatan waktu Saku Mahasiswa dalam menampilkan informasi akademik yang terbaru (up-to-date)	12	31	39	16	2	335	67,0
3.	Ketepatan waktu tim layanan dalam memperbaiki dan menyelesaikan masalah pada server Saku Mahasiswa.	11	38	41	9	1	349	69,8
4.	Kepuasan secara menyeluruh terhadap ketepatan waktu yang diberikan Saku Mahasiswa.	12	53	32	3	0	374	74,8
Total							1.412	70,6

3.4 Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Fakultas

a. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)

Tabel 1.28 Skor Kepuasan Mahasiswa FTIK

No	Alternatif Jawaban	Skala	Jumlah	Skor	%
1.	Sangat Puas	5	141	705	16,5
2.	Puas	4	416	1.664	38,9
3.	Cukup Puas	3	206	618	14,4
4.	Tidak Puas	2	43	86	2,0
5.	Sangat Tidak Puas	1	4	4	0,1
Total				3.077	71,9

Sebagaimana tabel 1.28 tersebut bahwa 16,5% sebaran skor sangat puas, 38,9% puas, 14,4% cukup puas, 2,0% tidak puas, dan 0,1% sangat tidak puas. Selanjutnya data di atas, dianalisis menggunakan beberapa langkah sebagai berikut.

- 1) Menentukan Skor Ideal dengan rumus $SK = ST \times JP \times JR$
 Skor Ideal = 5 (Nilai skala tertinggi) x 19 (jumlah pernyataan) x 45 (Jumlah responden) = 4.275
- 2) Menentukan skor hasil penelitian
 Skor sangat puas + Skor puas + Skor cukup puas + Skor tidak puas + Skor sangat tidak puas
 Jumlah Skor penelitian = 705 + 1.664 + 618 + 86 + 4 = 3.077
- 3) Menghitung persentase jawaban responden dengan rumus:

$$P = \frac{SH}{SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{3077}{4275} \times 100\%$$

$$= 71,9\%$$

- 4) Hasil perolehan skor kemudian diinterpretasikan menggunakan rentang skala untuk diambil kesimpulan. Tanggapan mahasiswa FTIK sebagai responden terhadap layanan Saku Mahasiswa memperoleh persentase skor sebesar 71,9% atau berada dalam rentang 61%-80% yang masuk dalam kategori puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa FTIK puas terhadap layanan Saku Mahasiswa.

b. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Tabel 1.29 Skor Kepuasan Mahasiswa FEBI

No	Alternatif Jawaban	Skala	Jumlah	Skor	%
1.	Sangat Puas	5	84	420	21,0
2.	Puas	4	219	876	43,9
3.	Cukup Puas	3	91	273	13,7
4.	Tidak Puas	2	5	10	0,5
5.	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total				1.579	79,1

Tabel diatas menunjukkan 21,0% sebaran skor sangat puas, 43,9% puas, 13,7% cukup puas, 0,5% tidak puas, dan 0% sangat tidak puas. Kemudian, dalam menganalisis data di atas, peneliti melakukan beberapa langkah sebagai berikut.

- 1) Menentukan Skor Ideal dengan rumus $SK = ST \times JP \times JR$
 Skor Ideal = 5 (Nilai skala tertinggi) x 19 (jumlah pernyataan) x 21 (Jumlah responden) = 1.995
- 2) Menentukan skor hasil penelitian
 Skor sangat puas + Skor puas + Skor cukup puas + Skor tidak puas + Skor sangat tidak puas
 Jumlah Skor penelitian = 420 + 876 + 273 + 10 + 0 = 1.579
- 3) Menghitung persentase jawaban responden dengan rumus:

$$P = \frac{SH}{SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{1579}{1995} \times 100\%$$

$$= 79,1\%$$

- 4) Hasil perolehan skor kemudian diinterpretasikan menggunakan rentang skala untuk diambil kesimpulan. Tanggapan mahasiswa FEBI sebagai responden terhadap layanan Saku Mahasiswa memperoleh persentase skor sebesar 79,1% atau berada dalam rentang 61%-80% yang masuk dalam kategori puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa FEBI puas terhadap layanan Saku Mahasiswa.

c. Fakultas Syari'ah (FASYA)

Tabel 1.29 Skor Kepuasan Mahasiswa FASYA

No	Alternatif Jawaban	Skala	Jumlah	Skor	%
1.	Sangat Puas	5	64	320	24,1
2.	Puas	4	135	540	40,6
3.	Cukup Puas	3	51	153	11,5
4.	Tidak Puas	2	13	26	1,9
5.	Sangat Tidak Puas	1	3	3	0,2
Total				1.042	78,3

Berdasarkan tabel 1.29 menunjukkan 24,1% sebaran skor sangat puas, 40,6% puas, 11,5% cukup puas, 1,9% tidak puas, dan 0,2% sangat tidak puas. Adapun data dianalisis menggunakan beberapa langkah berikut ini.

- 1) Menentukan Skor Ideal dengan rumus $SK = ST \times JP \times JR$
 Skor Ideal = 5 (Nilai skala tertinggi) x 19 (jumlah pernyataan) x 14 (Jumlah responden) = 1.330
- 2) Menentukan skor hasil penelitian
 Skor sangat puas + Skor puas + Skor cukup puas + Skor tidak puas + Skor sangat tidak puas
 Jumlah Skor penelitian = 320 + 540 + 153 + 26 + 3 = 1.042

- 3) Menghitung persentase jawaban responden dengan rumus:

$$P = \frac{SH}{SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{1042}{1330} \times 100\%$$

$$= 78,3\%$$

- 4) Hasil perolehan skor kemudian diinterpretasikan menggunakan rentang skala untuk diambil kesimpulan. Tanggapan mahasiswa FASYA sebagai responden terhadap layanan Saku Mahasiswa memperoleh persentase skor sebesar 78,3% atau berada dalam rentang 61%-80% yang masuk dalam kategori puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa FASYA puas terhadap layanan Saku Mahasiswa.

d. Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD)

Tabel 1.30 Skor Kepuasan Mahasiswa FUAD

No	Alternatif Jawaban	Skala	Jumlah	Skor	%
1.	Sangat Puas	5	31	155	11,6
2.	Puas	4	82	328	24,7
3.	Cukup Puas	3	113	339	25,5
4.	Tidak Puas	2	34	68	5,1
5.	Sangat Tidak Puas	1	6	6	0,4
Total				896	67,4

Tabel 1.30 menunjukkan 11,6% sebaran skor sangat puas, 24,7% puas, 25,5% cukup puas, 5,1% tidak puas, dan 0,4% sangat tidak puas. Selanjutnya, analisis data dilakukan dengan beberapa langkah sebagai berikut.

- 1) Menentukan Skor Ideal dengan rumus $SK = ST \times JP \times JR$
 Skor Ideal = 5 (Nilai skala tertinggi) x 19 (jumlah pernyataan) x 14 (Jumlah responden) = 1.330

- 2) Menentukan skor hasil penelitian

$$\text{Skor sangat puas} + \text{Skor puas} + \text{Skor cukup puas} + \text{Skor tidak puas} + \text{Skor sangat tidak puas}$$

$$\text{Jumlah Skor penelitian} = 155 + 328 + 339 + 68 + 6 = 896$$

- 3) Menghitung persentase jawaban responden dengan rumus:

$$P = \frac{SH}{SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{896}{1330} \times 100\%$$

$$= 67,4\%$$

- 4) Hasil perolehan skor kemudian diinterpretasikan menggunakan rentang skala untuk diambil kesimpulan. Tanggapan mahasiswa FUAD sebagai responden terhadap layanan Saku Mahasiswa memperoleh persentase skor sebesar 67,4% atau berada dalam rentang 61%-80% yang masuk dalam kategori puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa FUAD puas terhadap layanan Saku Mahasiswa.

e. Program S2-Pascasarjana

Tabel 1.31 Skor Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana

No	Alternatif Jawaban	Skala	Jumlah	Skor	%
1.	Sangat Puas	5	7	35	6,1
2.	Puas	4	40	160	28,1
3.	Cukup Puas	3	50	150	26,3
4.	Tidak Puas	2	16	32	5,6
5.	Sangat Tidak Puas	1	1	1	0,2
Total				378	66,3

Tabel 1.31 menunjukkan 6,1% sebaran skor sangat puas, 28,1% puas, 26,3% cukup puas, 5,6% tidak puas, dan 0,2% sangat tidak puas. Dalam menganalisis data di atas, peneliti melakukan beberapa langkah sebagai berikut.

- 1) Menentukan Skor Ideal dengan rumus $SK = ST \times JP \times JR$

$$\text{Skor Ideal} = 5 (\text{Nilai skala tertinggi}) \times 19 (\text{jumlah pernyataan}) \times 6 (\text{Jumlah responden}) = 570$$

- 2) Menentukan skor hasil penelitian

$$\text{Skor sangat puas} + \text{Skor puas} + \text{Skor cukup puas} + \text{Skor tidak puas} + \text{Skor sangat tidak puas}$$

$$\text{Jumlah Skor penelitian} = 35 + 160 + 150 + 32 + 1 = 378$$

- 3) Menghitung persentase jawaban responden dengan rumus:

$$P = \frac{SH}{SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{378}{570} \times 100\%$$

$$= 66,3\%$$

- 4) Hasil perolehan skor kemudian diinterpretasikan menggunakan rentang skala untuk diambil kesimpulan. Tanggapan mahasiswa PASCASARJANA sebagai responden terhadap layanan Saku Mahasiswa memperoleh persentase skor sebesar 66,3% atau berada dalam rentang 61%-80% yang masuk dalam kategori puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa PASCASARJANA puas terhadap layanan Saku Mahasiswa.

3.5 Uji ANOVA

Tabel 1.32 UJI HOMOGENITAS
Test of Homogeneity of Variances

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,475	4	95	,754

Hasil uji homogenitas diperoleh angka *levene statistic* sebesar 0,475 dengan sig. 0,754 > 0,05. Sehingga kelima kelompok kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas bersifat homogen dan uji ANOVA bisa dilakukan.

Tabel 1.33 UJI ANOVA
ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1658,333	4	414,583	4,581	,002
Within Groups	8596,667	95	90,491		
Total	10255,000	99			

Tabel uji ANOVA menunjukkan bahwa F hitung kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas sebesar 4,581 dengan sig. 0,002. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,002 < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan rata-rata hasil kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas.

3.6 Gambaran Umum Kepuasan Mahasiswa

Secara umum tingkat kepuasan mahasiswa memperoleh persentase kepuasan sebesar 75,2%, angka tersebut berada dalam rentang 61%-80%. Berdasarkan interpretasi rentang skala kepuasan, angka tersebut berada dalam kategori puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda puas terhadap layanan sistem informasi akademik Saku Mahasiswa. Berdasarkan hasil analisis jawaban responden sistem informasi Saku Mahasiswa sangat *user friendly* sehingga sangat memudahkan digunakan, informasi yang tersedia jelas dan mudah dipahami, akurasi sistem sangat baik dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan, serta kemudahan akses di manapun dan kapanpun.

Hasil persentase kepuasan mahasiswa secara umum menunjukkan angka 75,2% puas, namun masih terdapat angka ketidakpuasan sebesar 24,8%. Hasil observasi serta analisis jawaban responden yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa mahasiswa sering menemukan kendala dalam memindai kode QR presensi kuliah. Ketika mahasiswa selesai memindai kode presensi, terkadang presensinya tidak terdata hadir serta data kehadiran tidak terlihat secara keseluruhan, yang mana menurut sebagian mahasiswa ternyata dibutuhkan teknik khusus yakni menggunakan dua atau tiga jari untuk menggulir layar ke atas maupun ke bawah di halaman riwayat presensi untuk melihat riwayat presensi dari awal hingga akhir perkuliahan. Hal ini tentu saja mengurangi kenyamanan pengguna. Kemudian, selain dari faktor aplikasi, mahasiswa berpendapat faktor internal seperti jaringan juga menjadi pemicu terjadinya *error* pada aplikasi. Mahasiswa menyebutkan jaringan mereka yang kurang baik ketika mengakses Saku Mahasiswa sehingga berdampak pada *error*-nya aplikasi.

3.7 Gambaran Kepuasan Mahasiswa Ditinjau Lima Dimensi Metode EUCS

a. Dimensi *content* (isi)

Content (isi) mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari aspek informasi yang tersedia dan dibutuhkan oleh pengguna sehingga segala informasi yang ditampilkan bisa memenuhi kebutuhan pengguna. Gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *content* (isi) Saku Mahasiswa memperoleh persentase kepuasan sebesar 73,9%, angka tersebut berada dalam rentang 61%-80%. Berdasarkan interpretasi rentang skala kepuasan, angka tersebut berada dalam kategori puas. Sehingga disimpulkan bahwa mahasiswa puas terhadap *content* (isi) sistem informasi Saku Mahasiswa. Hasil persentase menunjukkan masih terdapat 26,1% aspek yang masih belum memuaskan. Kepuasan pengguna perlu ditingkatkan dengan melakukan perbaikan. Perbaikan perlu dilakukan pada indikator kelengkapan isi informasi Saku Mahasiswa. Persentase hasil penilaian mahasiswa pada indikator ini lebih rendah sebesar 66,8% dibandingkan indikator lain.

Berdasarkan hasil observasi, isi informasi maupun fitur dari Saku Mahasiswa masih terbatas dan kurang lengkap. Menurut Pitt, tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi apabila modulnya lengkap serta informatif. Oleh karena itu, perbaikan perlu dilakukan dalam indikator kelengkapan isi informasi agar dapat

meningkatkan kepuasan penggunaannya. Saat ini pengembang aplikasi masih belum menambahkan dan melengkapi fitur-fitur SIAKAD seperti menu pembuatan KRS, riwayat KRS, transkrip nilai, dan sebagainya. Selain itu, terdapat berbagai macam ekspektasi mahasiswa seperti perlunya mencantumkan nama dosen di setiap jadwal kuliah, penambahan fitur pembayaran UKT *online*, merevisi semua tanggal (yyy-mm-dd) menjadi tanggal pada biasanya agar tidak membuat mahasiswa bingung, serta selalu melakukan *update* informasi kegiatan/acara yang ada di kampus.

b. Dimensi *accuracy* (keakuratan)

Accuracy (keakuratan) ialah mengukur kepuasan pengguna dari aspek keakuratan dan kebenaran data maupun informasi yang dibutuhkan pengguna. Gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *accuracy* (keakuratan) Saku Mahasiswa memperoleh persentase kepuasan sebesar 72,8%, angka tersebut berada dalam rentang 61%-80%. Berdasarkan interpretasi rentang skala kepuasan, angka tersebut berada dalam kategori puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa puas terhadap *accuracy* (keakuratan) sistem informasi akademik Saku Mahasiswa. Hasil persentase menunjukkan masih terdapat 27,2% masih belum memuaskan. Kepuasan pengguna perlu ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada sisi kemahiran sistem Saku Mahasiswa dikarenakan sering terjadi kesalahan dalam proses pengolahan data. Persentase hasil penilaian mahasiswa pada indikator ini sebesar 65,4%, lebih rendah dibandingkan indikator lain.

Berdasarkan hasil observasi sistem informasi Saku Mahasiswa belum terlalu akurat dalam menampilkan *output* yang diminta. Kerap terjadi error pada proses scan *QRCode* presensi menyebabkan mahasiswa ragu atas data kehadirannya. Meskipun kesalahan tersebut mungkin saja disebabkan oleh kondisi koneksi jaringan disisi mahasiswa, namun demikian sebisa mungkin diantisipasi melalui sistem, termasuk kemungkinan hanya boleh melakukan presensi di kampus sebagai langkah untuk menghindari kecurangan.

c. Dimensi *format* (tampilan/bentuk)

Format (tampilan/bentuk) ialah mengukur kepuasan pengguna dari tampilan atau antarmuka sistem informasi. Gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *format* (tampilan/bentuk) sistem informasi Saku Mahasiswa memperoleh persentase kepuasan sebesar 78,8%, angka tersebut berada dalam rentang 61%-80%. Berdasarkan interpretasi rentang skala kepuasan, angka tersebut berada dalam kategori puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa puas terhadap *format* (tampilan/bentuk) sistem informasi Saku Mahasiswa. Hasil persentase menunjukkan masih terdapat 21,2% aspek yang masih belum memuaskan. Kepuasan pengguna perlu ditingkatkan dengan melakukan perbaikan. Perbaikan perlu dilakukan pada indikator tampilan antarmuka. Persentase hasil penilaian mahasiswa pada indikator ini sebesar 76,4% lebih rendah dibandingkan indikator lain.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, tampilan Saku Mahasiswa masih kurang menarik, membosankan, dan kurang inovatif. Tampilan Saku Mahasiswa didominasi dengan latar belakang hijau, *icon* yang sangat standar, serta tata letak yang simpel. Mahasiswa berkespektasi agar tampilan aplikasi berupa tema, warna, dan desain untuk diperbarui serta dibuat lebih menarik lagi supaya tidak membosankan. Aplikasi seharusnya juga menyediakan pilihan tema gelap agar memberikan kenyamanan kepada mata pengguna jika berada di tempat yang minim cahaya. Selain itu, untuk menu aplikasi seharusnya diurutkan sesuai abjad karena peletakan menu masih kurang sistematis.

d. Dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan)

Ease of Use (kemudahan penggunaan) ialah mengukur kepuasan pada faktor kemudahan penggunaan sistem informasi seperti proses memasukkan dan mengolah data serta mencari informasi yang dibutuhkan. Gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *ease of use* (kemudahan penggunaan) Saku Mahasiswa memperoleh persentase kepuasan sebesar 81,8%, angka tersebut berada dalam rentang 81%-100%. Berdasarkan interpretasi rentang skala kepuasan, angka tersebut berada dalam kategori sangat puas. Disimpulkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap *ease of use* (kemudahan penggunaan) sistem informasi Saku Mahasiswa seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kemudahan akses di mana dan kapan saja tanpa terbatas ruang dan waktu, serta aplikasi yang didukung dengan tampilan sederhana dan mudah dipahami.

Hasil persentase menunjukkan masih terdapat 18,2% aspek yang masih belum memuaskan. Kepuasan pengguna perlu ditingkatkan dengan melakukan perbaikan. Perbaikan perlu dilakukan pada indikator kemudahan dalam akses dan penggunaan sistem informasi Saku Mahasiswa. Persentase hasil penilaian mahasiswa pada indikator ini lebih rendah sebesar 80,4% dibandingkan indikator lain. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, mahasiswa masih merasa kesulitan ketika melakukan presensi karena membutuhkan dua perangkat untuk memindai kode QR. Oleh karena itu, pengembang aplikasi ini diharapkan mampu membuat inovasi baru untuk mempermudah melakukan scan kode QR presensi tanpa menggunakan dua perangkat. Mahasiswa berekspektasi bahwa ketika memindai kode QR bisa langsung melalui media foto yang sudah tersimpan di galeri pengguna. Selain itu mahasiswa ingin dipermudah ketika melihat detail riwayat presensi secara keseluruhan serta kompatibilitas melalui perangkat pada *platform* IOS.

e. Dimensi *timeliness* (ketepatan waktu)

Timeliness (ketepatan waktu) ialah mengukur kepuasan pengguna dalam aspek ketepatan waktu sistem informasi ketika menyajikan ataupun menyediakan informasi yang pengguna butuhkan. Gambaran tingkat

kepuasan mahasiswa terhadap *timeliness* (ketepatan waktu) Saku Mahasiswa memperoleh persentase kepuasan sebesar 70,6%, angka tersebut berada dalam rentang 61%-80%. Berdasarkan interpretasi rentang skala kepuasan, angka tersebut berada dalam kategori puas. Disimpulkan bahwa mahasiswa puas terhadap *timeliness* (ketepatan waktu) sistem informasi Saku Mahasiswa. Hasil persentase menunjukkan masih terdapat 29,4% aspek yang masih belum memuaskan. Kepuasan pengguna perlu ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada indikator informasi yang *up-to-date* dan *sistem service* Saku Mahasiswa. Persentase hasil penilaian mahasiswa pada indikator ini lebih rendah sebesar 67% dan 69,8% dibandingkan indikator lain.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, informasi kurang *up to date* sehingga mahasiswa seringkali tidak mendapatkan informasi terbaru seputar pengumuman dan kalender akademik. Oleh karena itu, diharapkan aplikasi dapat selalu melakukan pembaruan informasi akademik seperti kalender akademik. Saran selanjutnya, menambahkan fitur notifikasi jika terdapat informasi baru di Saku Mahasiswa. Seringkali, terdapat informasi penting misalnya seputar perkuliahan yang mahasiswa tidak tahu dikarenakan jarang membuka aplikasi dan tidak munculnya notifikasi pemberitahuan. Mahasiswa juga berharap agar pengembang aplikasi melakukan pembaruan sistem dan lebih tanggap dalam memperbaiki error yang berakibat keluar dari aplikasi secara tiba-tiba.

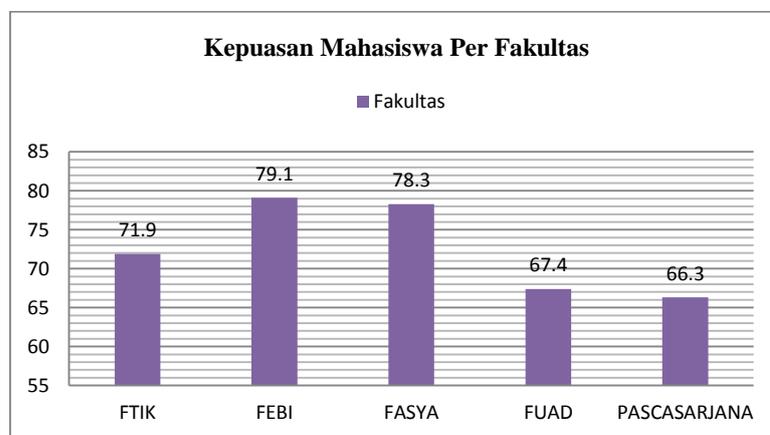
3.8 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Fakultas

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan sistem informasi akademik berbasis android diukur berdasarkan klasifikasi fakultas, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.34 Kepuasan Mahasiswa per Fakultas

No	Fakultas	Kepuasan (%)	Kategori
1.	FTIK	71,9	Puas
2.	FEBI	79,1	
3.	FASYA	78,3	
4.	FUAD	67,4	
5.	PASCASARJANA	66,3	
Rata-rata		72,6	

Tabel di atas menunjukkan persentase skor kepuasan berdasarkan fakultas. FTIK memperoleh persentase sebesar 71,9%, FEBI memperoleh persentase sebesar 79,1%, FASYA memperoleh persentase sebesar 78,3%, FUAD memperoleh persentase sebesar 67,4%, dan PASCASARJANA memperoleh persentase sebesar 66,3% sehingga diperoleh rata-rata 72,6% dengan kategori puas.



Gambar 1. Grafik Kepuasan per Fakultas

Berdasarkan data di atas, semua fakultas menyatakan bahwa layanan sistem informasi Saku Mahasiswa di UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda sudah memuaskan dengan rata-rata sebesar 72,6%. Persentase kepuasan tertinggi berada di fakultas FEBI dengan rata-rata 79,1% sedangkan persentase kepuasan terendah berada di fakultas PASCASARJANA dengan rata-rata 66,3%. Hasil kepuasan ini menunjukkan bahwa layanan Saku Mahasiswa telah memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Berdasarkan Uji ANOVA untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan rata-rata hasil kepuasan berdasarkan fakultas dengan dasar pengambilan keputusan ANOVA yaitu jika nilai $\text{sig} < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat perbedaan rata-rata hasil kepuasan berdasarkan fakultas. Sebaliknya jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak terdapat perbedaan rata-rata hasil kepuasan berdasarkan fakultas. Hasil uji menggunakan ANOVA memperoleh angka F hitung kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas sebesar 4,581 dan sig . sebesar 0,002. Angka signifikan tersebut menunjukkan $0,002 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disimpulkan bahwa terdapat perbedaan rata-rata hasil kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas.

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada layanan Sistem Informasi Akademik Saku Mahasiswa menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 75,2%, yang di rinci berdasarkan berdasarkan dimensi *content* (isi) sebesar 73,9%, dimensi *accuracy* (keakuratan) sebesar 72,8%, dimensi *format* (tampilan/bentuk) sebesar 78,8%, dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan) sebesar 81,8%, dan dari dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) sebesar 70,6%, dengan total skor tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas rata-rata sebesar 72,6%. Dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda Puas terhadap sistem informasi Saku Mahasiswa atau dengan kata lain sistem memiliki kinerja dan kualitas yang baik. Sementara itu hasil uji ANOVA dengan menggunakan aplikasi SPSS menunjukkan adanya perbedaan signifikansi tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 0,002 dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 diterima dan terdapat perbedaan rata-rata hasil kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas. Sebanyak 24.8% responden lainnya berharap layanan sistem informasi Saku Mahasiswa dapat dimaksimalkan oleh karenanya perlu adanya pengembangan lebih lanjut khususnya yang terkait dengan fitur notifikasi update info-info akademik dan memperbaharui tampilan desktop yang lebih dinamis, menarik dan kekinian.

DAFTAR PUSTAKA

- L. Dahliana, Z. Zuhendra, and A. Hadi, "Kontribusi End - User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Website Portal Akademik Pada Sistem Smart Campus Universitas Negeri Padang," *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 2, no. 2, 2018, doi: 10.24036/voteteknika.v2i2.4077.
- K. Suprpta, "Analisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem pemilihan konsentrasi dengan menggunakan metode EUCS," *J. Sist. Dan Inform.*, vol. 13, no. 1, pp. 6–11, 2013, [Online]. Available: <https://jsi.stikom-bali.ac.id/index.php/jsi/article/view/186>.
- A. E. Dreheeb, N. Basir, and N. Fabil, "Impact of System Quality on Users' Satisfaction in Continuation of the Use of e-Learning System," *Int. J. e-Education, e-Business, e-Management e-Learning*, vol. 6, no. 1, pp. 13–20, 2016, doi: 10.17706/ijeeee.2016.6.1.13-20.
- A. Justitia, R. Semiaty, and N. R. Ayuwindi, "Customer Satisfaction Analysis of Online Taxi Mobile Apps," *J. Inf. Syst. Eng. Bus. Intell.*, vol. 5, no. 1, p. 85, 2019, doi: 10.20473/jisebi.5.1.85-92.
- T. Nafees, "Impact of user satisfaction on Software quality in use," *Int. J. Electr. Comput. Sci. IJECS-IJENS*, vol. 11, no. 48, pp. 118003–2929, 2011, [Online]. Available: <http://www.ijens.org/vol11i03/118003-2929ijecs-ijens.pdf>.
- Mardian and E. Hartati, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi SISKEUDES Pada Kabupaten Banyuwangi Sumatera Selatan," *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput.*, vol. 19, no. 1, pp. 93–99, 2019, doi: 10.30812/matrik.v19i1.478.
- Mardiana, "Implementasi User Satisfaction Model Dalam Mengukur Kualitas Website," *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput.*, vol. 19, no. 2, pp. 266–272, 2020, doi: 10.30812/matrik.v19i2.711.
- E. Hartati, R. Indriyani, and I. Trianingsih, "Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda," *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput.*, vol. 20, no. 1, pp. 47–58, 2020, doi: 10.30812/matrik.v20i1.736.
- D. Kristiawan, Sunarto, and M. Sabandi, "Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Siakad Online) di FKIP UNS dan Pengaruhnya terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran," *J. Pendidik. Bisnis dan Ekon.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–17, 2016.
- K. N. Masitah and Ilhamsyah, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Siakad Universitas Tanjungpura Menggunakan Integrasi Technology Acceptance Model (Tam) Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs)," *Coding J. Komput. dan Apl.*, vol. 8, no. 2, 2020, doi: 10.26418/coding.v8i2.41217.
- I. Prayanthi, E. Lompoliu, and R. D. Langkedeng, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi," *Klabat Account. Rev.*, vol. 1, no. 2, p. 1, 2020, doi: 10.31154/kar.v1i2.475.1-11.
- I. Purwandani, "Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS dan Model Delone and McLean," *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. XX, p. 100, 2018.
- H. Chung-Kuang, "Examining the effect of user satisfaction on system usage and individual performance with business intelligence systems: An empirical study of Taiwan's electronics industry," *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 32, p. 561, 2012.
- I. G. N. Satria Wijaya and I. W. K. Suwastika, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction," in *Jurnal Konferensi Nasional Sistem & Informatika*, 2017, p. 560.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Cetakan ke-22. Bandung: Alfabata, 2015.