

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sepakat Hub Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* Pada Dinas Perhubungan Kota Samarinda

Faturrachman Arisandy Febriyand¹⁾, Heny Pratiwi²⁾, dan Pitrasacha Adytia³⁾

Program Studi Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma
Jl. M. Yamin No.25, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur
E-mail: fatur@gmail.com

ABSTRAK

Aplikasi SEPAKAT HUB dirancang sebagai alat bantu bagi pegawai Dinas Perhubungan Kota Samarinda dalam melaporkan kegiatan sehari-hari. Penggunaan teknologi informasi dalam organisasi diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Namun, keberhasilan implementasi suatu aplikasi sangat bergantung pada tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi SEPAKAT HUB.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi SEPAKAT HUB serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi SEPAKAT HUB, sebuah aplikasi pelaporan kegiatan yang digunakan oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Samarinda. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan membandingkan harapan dan kenyataan pengguna terhadap aplikasi. Variabel yang diukur meliputi konten, akurasi, kemudahan penggunaan, format, dan ketepatan waktu.

Adapun hasil akhir dari penelitian ini menunjukkan bahwa tiga variabel (*Content*, *Accuracy*, dan *Format*) berada pada kategori sangat puas, dan dua variabel (*Easy of use* dan *Timeliness*) berada pada kategori puas. Berdasarkan hasil dari Uji-F menunjukkan bahwa variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Easy Of Use*, dan *Timeliness* secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Kata Kunci: SEPAKAT HUB, tingkat kepuasan pengguna, *End User Computing Satisfaction*, aplikasi pelaporan kegiatan

Analysis of the Level of User Satisfaction of the Agree Hub Application Using the End User Computing Satisfaction Method at the Transportation Service Samarinda City

ABSTRACT

The SEPAKAT HUB application is designed as a tool for Samarinda City Transportation Department employees in reporting daily activities. The use of information technology in organizations is expected to increase work efficiency and effectiveness. However, the successful implementation of an application is highly dependent on the level of user satisfaction. Therefore, it is important to evaluate the level of satisfaction of SEPAKAT HUB application users.

This research aims to measure the level of user satisfaction of the SEPAKAT HUB application and analyze the factors that influence user satisfaction of the SEPAKAT HUB application, an activity reporting application used by employees of the Samarinda City Transportation Department. The End User Computing Satisfaction (EUCS) method is used to measure the level of user satisfaction by comparing the user's expectations and reality regarding the application. Variables measured include content, accuracy, ease of use, format, and timeliness.

The final results of this research indicate that three variables (*Content*, *Accuracy*, and *Format*) are in the very satisfied category, and two variables (*Easy of use* and *Timeliness*) are in the satisfied category. Based on the results of the F-Test, it shows that the variables *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Easy Of Use*, and *Timeliness* simultaneously (together) have a significant effect on *User Satisfaction*.

Keywords: Satisfaction Analysis, SEPAKAT HUB application, End User Computing Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Analisis berasal dari kebutuhan manusia untuk memahami dan menyelesaikan masalah yang kompleks dalam kehidupan sehari-hari. Sejak zaman dahulu, proses

analisis telah dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab masalah dan mencari solusinya. Analisis juga dapat merujuk pada metode, Teknik, dan alat-alat yang digunakan untuk memecahkan dan mengevaluasi



kinerja. Keberhasilan dalam penerapan teknologi informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana teknologi tersebut dapat menghasilkan informasi dengan baik, tetapi juga bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakannya. Tingkat Kepuasan pengguna merupakan salah satu kriteria yang sangat signifikan dalam menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Tingkat Kepuasan pengguna adalah bagaimana pengguna merasakan kesesuaian antara kinerja suatu sistem dengan harapan mereka terhadap sistem tersebut. Tingkat Kepuasan pengguna yang baik dapat memberikan manfaat pada tingkat individu maupun tingkat institusional.

Dinas Perhubungan Memiliki tugas dan tanggungjawab terhadap pengelolaan perhubungan di kota Samarinda. Lembaga ini memiliki beberapa aplikasi yang digunakan untuk menunjang setiap kinerja yang dilakukan oleh pegawainya salah satunya yaitu SEPAKAT HUB. Sistem Pelaporan Kegiatan Dishub atau disingkat SEPAKAT HUB merupakan aplikasi yang digunakan oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Samarinda, dimana aplikasi ini digunakan sebagai media pelaporan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Samarinda. Aplikasi ini berbasis Android sehingga para pegawai bisa mengaksesnya dengan mudah melalui Smartphone masing-masing, selain itu aplikasi ini bisa berjalan tanpa menggunakan internet atau offline serta dapat berjalan juga secara online.

Penggunaan SEPAKAT HUB perlu di analisis dan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) (Aplikasi sepakat hub) dianggap lebih cocok untuk penelitian ini, karena metode ini mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi berdasarkan kepuasan pengguna akhir. Sehingga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna, fleksibel, mudah digunakan, dan bersifat real-time sehingga membuat pengguna merasa puas. Model ini terdiri dari 5 variabel independen, yaitu variabel *Content, Accuracy, Easy of use, Format, dan Timeliness*.

Oleh karena itu, dilakukan Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi SEPAKAT HUB Menggunakan Metode Aplikasi sepakat hub, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam hal ini pegawai Dishub dalam melaksanakan pelaporan kegiatan yang disediakan oleh Dinas Pehubungan Kota Samarinda, dengan demikian analisis ini dapat diartikan sebagai hasil penilaian (persepsi) apakah Aplikasi SEPAKAT HUB diukur dengan metode Aplikasi sepakat hub dapat memuaskan pengguna dalam melaksanakan pelaporan kegiatannya.

Alasan diambilnya analisis berikut meliputi :

Efisiensi, aplikasi yang memuaskan pengguna dapat meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi waktu yang terbuang. Untuk mengidentifikasi area-area di mana aplikasi ini masih dapat ditingkatkan atau dikembangkan lebih lanjut. Metode EUCS mencakup berbagai aspek yang relevan dalam mengukur kepuasan pengguna, seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan

ketepatan waktu. Metode ini telah banyak digunakan dalam penelitian sebelumnya dan terbukti memiliki reliabilitas yang tinggi. Metode EUCS dirancang khusus untuk mengevaluasi sistem informasi, sehingga sangat cocok untuk digunakan dalam konteks aplikasi Sepakat HUB

2. RUANG LINGKUP

Dalam penelitian ini permasalahan mencakup:

1. Penelitian ini berfokus untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi SEPAKAT HUB.
2. Kuesioner disebar kepada pegawai Bidang Lalu Lintas Jalan, dengan menggunakan teknik simple random sampling.
3. Data diambil dari hasil kuesioner pegawai Bidang Lalu Lintas Jalan pada Dinas Perhubungan Kota Samarinda.
4. Metode yang digunakan adalah End User Computing Satisfaction.
5. Aplikasi yang digunakan adalah SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 27 sebagai alat bantu perhitungan.

3. BAHAN DAN METODE

3.1 Analisis

Analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan (Kamu, dkk ,2020).

Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya (Alfaris dan Sari, 2018).

3.2 Kepuasan

Kepuasan berasal dari bahasa Latin Satis yang berarti cukup baik, memadai dan Facio yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan atau membuat suatu kebutuhan memadai (Winarso, dkk, 2021).

3.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna menjadi tolok ukur terhadap suatu aplikasi sebagai bahan evaluasi bagi pengembang yang nantinya dapat meningkatkan kualitas aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna adalah umpan balik atau feedback dari pengguna saat menggunakan sistem dan merupakan penilaian atas manfaat sistem yang dapat digunakan sebagai acuan atau tolak ukur untuk meningkatkan kinerja sistem.informasi yang dirancang untuk perancang sistem (Sholihah dan Indriyanti, 2022).

Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut

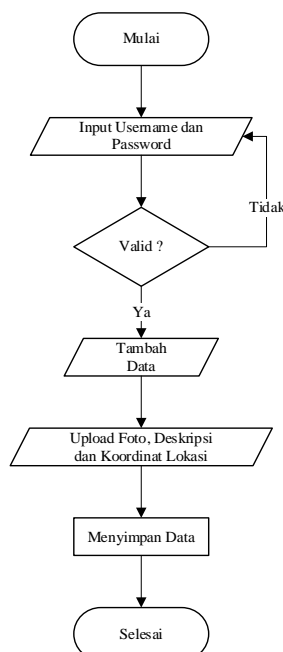
berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya (Lokapitasari Belluano, dkk, 2019).

3.4 Aplikasi SEPAKAT HUB

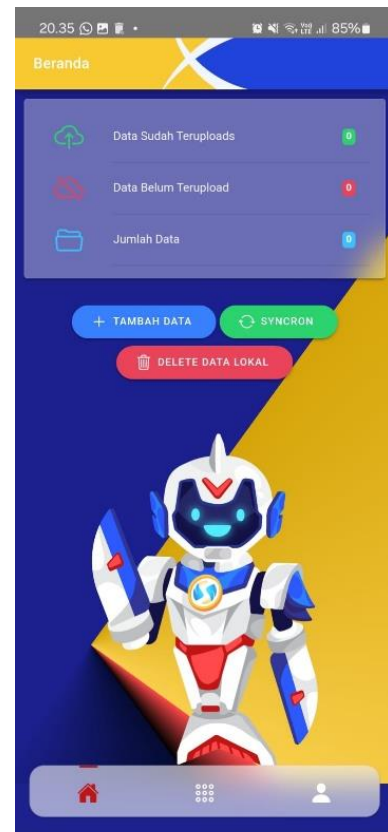
Aplikasi Sepakat Hub adalah salah satu aplikasi yang berhasil meraih juara 2 dalam kompetisi inovasi aplikasi di Kota Samarinda. Aplikasi ini dikembangkan oleh Dinas Perhubungan Kota Samarinda dan masuk dalam kategori pelayanan publik (Dinas Perhubungan Kota Samarinda, 2024).

Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Samarinda. Beberapa fitur yang mungkin terdapat dalam aplikasi ini antara lain:

- 1) Pelaporan: Masyarakat dapat melaporkan berbagai permasalahan terkait transportasi atau lalu lintas secara langsung melalui aplikasi.
- 2) Informasi Lalu Lintas: Aplikasi ini mungkin menyediakan informasi terkini mengenai kondisi lalu lintas di Kota Samarinda, seperti kemacetan, kecelakaan, atau penutupan jalan.
- 3) Jadwal Angkutan Umum: Pengguna dapat melihat jadwal keberangkatan dan kedatangan angkutan umum di berbagai rute.
- 4) Pengaduan: Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan terkait pelayanan transportasi publik.



Gambar 1. Flowchart Aplikasi Sepakat HUB



Gambar 2 Tampilan Home Aplikasi Sepakat Hub

3.5 Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan sebuah model untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi. *End User Computing Satisfaction* sebagai evaluasi keseluruhan sistem informasi yang digunakan oleh pengguna yang berhubungan dengan pengalaman pengguna sistem informasi tersebut. Pengalaman pengguna sistem informasi diukur untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan telah efektif dan sesuai yang diinginkan oleh pengguna (Kurniasih dan Pibriana, 2021).

Metode *End User Computing Satisfaction* mampu mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi yang menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna, dengan cara menganalisa sistem berdasarkan isi (konten), keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Metode *End User Computing Satisfaction* lebih menekankan kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman pengguna terkait penggunaan sistem informasi (Puspitasari, dkk, 2021).

End User Computing Satisfaction diperkenalkan pertama kalinya oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988 yang memaparkan bahwa dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terdapat lima faktor yang dapat mempresentasikan kepuasan pengguna (Indah Purwandani, 2018).

Lima faktor tersebut adalah: isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*easy of use*) ketepatan waktu (*timeliness*). Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem.

Model ini telah banyak di uji cobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrument ini diterjemahkan dalam bahasa yang berbeda.

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi sesuai dengan instrumen yang ada pada metode *End User Computing Satisfaction hub* yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Easy of Use*, dan *Timeliness* yang dirumuskan oleh Doll & Torkzadeh.

1. Dimensi *Content*

Dimensi *Content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *Content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informasi yang diberikan sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. Dimensi *Accuracy*

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

3. Dimensi *Format*

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

4. Dimensi *Easy of Use*

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

5. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan

informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses.

3.6 SPSS

SPSS merupakan sebuah program aplikasi yang mempunyai kemampuan untuk analisis statistik yang relatif tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami untuk cara pengoperasiannya.

SPSS adalah *software* khusus untuk pengolahan data statistik yang paling populer dan paling banyak digunakan di seluruh dunia. SPSS dipakai dalam berbagai riset pasar, pengendalian dan perbaikan mutu (*quality improvement*), serta riset-riset sains. Kepopuleran SPSS ini dijadikan sebagai alat untuk pengolahan data. Dilihat dari fungsinya, SPSS digunakan dalam pengolahan dan analisis data kuantitatif, karena saling berhubungan dan juga termasuk dalam ruang lingkup statistik. Awalnya SPSS dibuat untuk keperluan pengolahan data statistik untuk ilmu-ilmu sosial, sehingga SPSS merupakan singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences* (Zein, dkk, 2022))

3.7 Flowchart

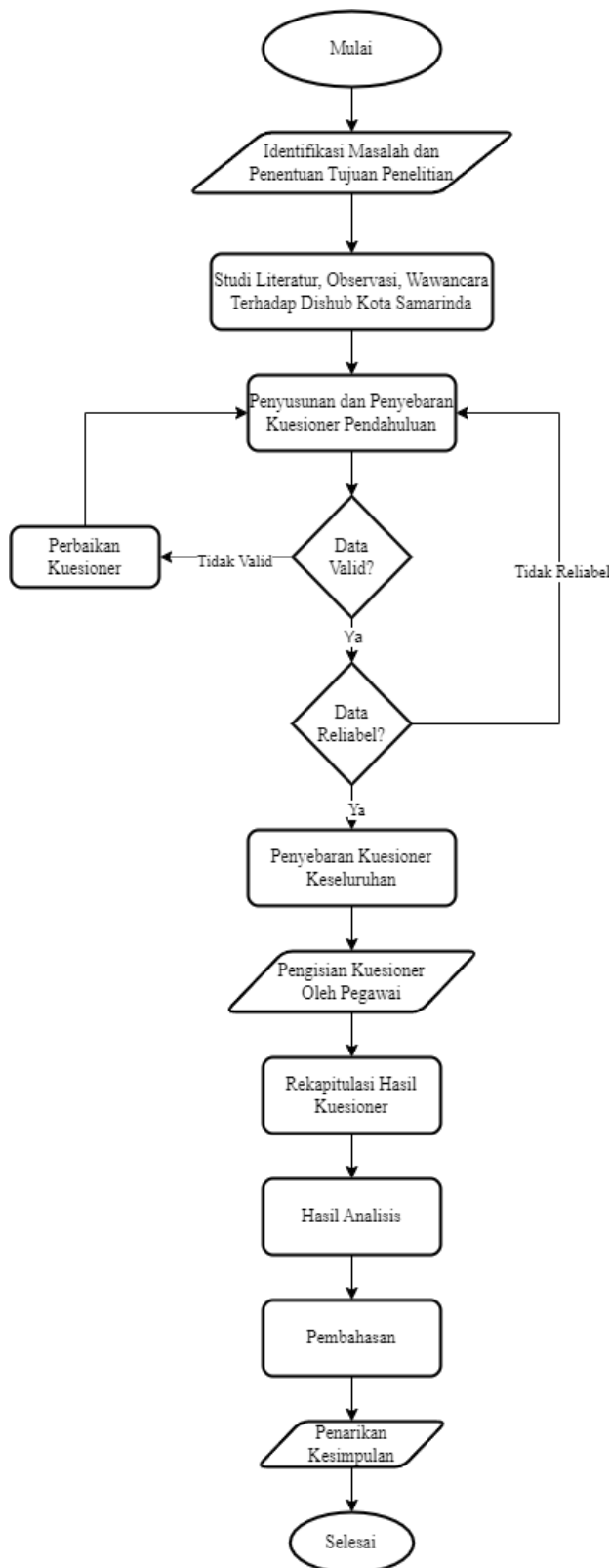
Flowchart atau sering disebut dengan diagram alir merupakan suatu jenis diagram yang merepresentasikan algoritma atau langkah-langkah instruksi yang berurutan dalam sistem. Pada dasarnya, *flowchart* digambarkan dengan menggunakan simbol-simbol. Setiap simbol mewakili suatu proses tertentu. Sedangkan untuk menghubungkan satu proses ke proses selanjutnya digambarkan dengan menggunakan garis penghubung yang akan dijadikan penghubung antar dua proses yang saling berkaitan satu sama lain dan membuat aliran program.

Dengan adanya *flowchart*, setiap urutan proses dapat digambarkan menjadi lebih jelas. Setelah proses membuat *flowchart* selesai, maka giliran pemrogram (*programmer*) yang akan menerjemahkan desain (*design*) logis tersebut kedalam bentuk program dengan berbagai bahasa pemrograman yang telah disepakati. *Flowchart* disusun dengan simbol-simbol (Rosaly dan Prasetyo, 2019).

4. PEMBAHASAN

Pada diagram alir penelitian ini terdapat rincian dalam proses pencarian awal data analisa hingga sampai dengan akhir, masing – masing proses yang ditulis pada diagram alir akan dijelaskan satu-persatu guna memperjelas diagram yang diolah tersebut. Pada diagram alir gambar 3 terdapat 12 langkah untuk mendapatkan hasil menggunakan metode *Aplikasi sepakat hub*, 12 langkah tersebut terdiri dari : Identifikasi Masalah, Observasi, Penyebaran Kuesioner, Pengolahan Data, Uji Validitas,

Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Analisis dan Interpretasi, Kesimpulan dan saran.



Gambar 3. Diagram Alir Penelitian

4.1 Identifikasi Masalah

Sebelum mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi sepakat hub pada Dinas Perhubungan Kota Samarinda, terlebih dahulu menentukan atribut untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna tersebut. Untuk itu ada beberapa aspek atau indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi sepakat hub, daftar indikator dapat dilihat pada tabel 1 :

Tabel 1. Variabel Penelitian

Aspek/Indikator	Kode	Indikator
Content (X ₁)	X _{1.1}	Saya merasa mudah saat melakukan log in dan log out Pada Aplikasi Sepakat Hub
	X _{1.2}	Teks pada Menu Aplikasi Mudah dipahami
	X _{1.3}	Tampilan Interface pada aplikasi sangat menarik
	X _{1.4}	Aplikasi Sepakat Hub menyediakan isi yang sangat sesuai dengan kebutuhan
Accuracy (X ₂)	X _{2.1}	Jarang terjadinya error atau bug pada Aplikasi Sepakat Hub
	X _{2.2}	Kesesuaian Fitur yang di klik dengan tampilan halaman
Format (X ₃)	X _{3.1}	Pengoperasian Sepakat Hub stabil dan lancar
	X _{3.2}	Saya merasa Sepakat Hub memiliki tampilan yang menarik
	X _{3.3}	Saya merasa mudah untuk mengeksplorasi Sepakat Hub
Easy of Use (X ₄)	X _{4.1}	Saya merasa mudah untuk mengakses Sepakat Hub
	X _{4.2}	Saya merasa Sepakat hub membuat laporan kegiatan menjadi lebih efisien
Timeliness (X ₅)	X _{5.1}	Sepakat Hub memiliki loading times yang cepat
	X _{5.2}	Kecepatan perbaikan trouble pada saat jaringan down
User Satisfaction (Y)	Y.1	Saya merasa puas dengan menggunakan Aplikasi Sepakat Hub
	Y.2	Saya merasa puas dengan keakuratan dari Aplikasi Sepakat Hub
	Y.3	Saya merasa puas dengan tampilan yang tersedia pada Aplikasi Sepakat Hub
	Y.4	Saya merasa puas dengan kemudahan penggunaan Aplikasi Sepakat Hub
	Y.5	Saya merasa puas dengan ketepatan informasi pada Aplikasi Sepakat Hub

4.2 Observasi Lapangan

Setelah identifikasi masalah selesai selanjutnya dilakukan mengobservasi tempat yang dijadikan tempat penelitian. Hasil yang diperoleh adalah bahwa dari beberapa atribut-atribut penelitian yang sudah dipilih dirasa sudah memenuhi standar tingkat kepuasan yang diharapkan oleh para pengguna aplikasi sepakat hub.

4.3 Penyebaran Kuesioner

Penelitian ini dibatasi hanya mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi sepakat hub pada Dinas Perhubungan Kota Samarinda. Target responden telah diteliti adalah sebanyak 203 pegawai.

Kuesioner yang digunakan adalah *Google Form* ini merupakan kuesioner *online* agar membuat data responden tertata rapi saat melakukan pengumpulan data, kuesioner yang telah disebar akan diberikan batasan waktu selama 15 hari. Terdapat 18 pertanyaan yang tersedia, pada tiap 1 pertanyaan responden akan memilih jawaban yang dirasa sudah tepat.

4.3.1 Sampel

Penelitian ini menggunakan tingkat keandalan 90% karena menggunakan tingkat kolonggaran ketidaktepatan sebesar 10%. Menurut Sugiyono (2008) pembulatan ke atas dilakukan karena berdasarkan tabel ukuran sampel dan batas kesalahan untuk tingkat kelonggaran penelitian 10% :

$$n = \frac{N}{1 + \frac{Ne^2}{203}}$$

$$n = \frac{N}{1 + \frac{203(0,1)^2}{203}}$$

$$n = \frac{N}{1 + 203(0,01) \frac{1}{203}}$$

$$n = \frac{N}{1 + 2,03}$$

$$n = \frac{203}{3,03}$$

$$n = 66,997$$

$$n = 67$$

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel yang digunakan adalah 66.997 jika dibulatkan maka menjadi 67 orang.

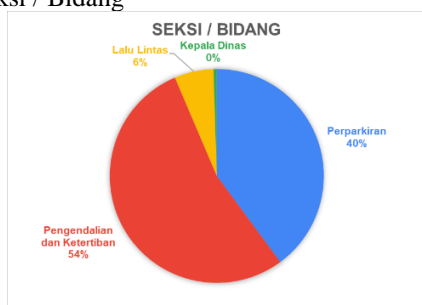
4.4 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data yang digunakan ini bertujuan menjabarkan distribusi atau sebaran data yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis deskriptif sehingga akan menampilkan karakteristik sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi :

4.4.1 Statistik Deskriptif

Berdasarkan dari hasil perhitungan serta analisa *google form* hasil data yang sudah didapatkan berjumlah 203 data, dari data responden tersebut diperoleh data berupa identitas diri mulai dari nama dan seksi.

1. Seksi / Bidang



Gambar 4. Seksi / Bidang

Berdasarkan pada gambar 4.2 diatas, jumlah responden (N) yang dianalisis sebanyak 203 responden dimana tidak ada data yang tidak terhitung (Valid N = 203). Diperoleh per bidang atau seksi terdiri dari Kepala Dinas 1 orang (0,5%) seksi lalu lintas sebanyak 12 orang (6%) seksi perparkiran sebanyak 81 orang (40%) dan seksi Pengendalian dan Keterlibatan sebanyak 109 responden (54%)

2. Pengumpulan Data

Tabel 2. Hasil Pengumpulan Data

No	Variabel	Jawaban Responden					Total	Persentase Jawaban					Nilai Butir	Nilai	Nilai Bulir Max	Nilai Max	%	
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5						
1	X ₁	X _{1.1}	0	0	0	12	191	203	0%	0%	0%	6%	94%	1003	3689	1015	4060	90,86
2		X _{1.2}	0	0	0	138	65	203	0%	0%	0%	68%	32%	877				
3	X ₂	X _{2.1}	0	0	6	191	6	203	0%	0%	3%	94%	3%	812	1800	1015	2030	88,67
4		X _{2.2}	0	0	5	13	185	203	0%	0%	2%	6%	91%	992				
5	X ₃	X _{3.1}	0	1	0	111	91	203	0%	0%	0%	55%	45%	901	1797	1015	3045	90,34
6		X _{3.2}	0	0	6	141	55	203	0%	0%	3%	69%	27%	858				
7	X ₄	X _{4.1}	0	0	2	19	182	203	0%	0%	1%	9%	90%	992	1754	1015	2030	86,40
8		X _{4.2}	0	0	6	109	88	203	0%	0%	3%	54%	43%	894				
9	Y	Y.1	0	0	6	6	191	203	0%	0%	3%	3%	94%	997	4428	1015	5075	87,25
10		Y.2	0	0	79	118	6	203	0%	0%	39%	58%	3%	739				
11	Y	Y.3	0	0	0	12	191	203	0%	0%	0%	6%	94%	1003	1015	1015	2030	86,40
12		Y.4	0	0	0	144	59	203	0%	0%	0%	71%	29%	871				
13	Y	Y.5	0	0	32	133	38	203	0%	0%	16%	66%	19%	818	1015	1015	2030	86,40
14		Y.6	0	0	0	12	191	203	0%	0%	0%	6%	94%	1003				

Perhitungan Skala *Likert* :

$$\text{Persentase kepuasan} = \frac{\text{jumlah skor yang didapat}}{\text{jumlah skor maksimum}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} \text{Persentase kepuasan [X1]} &= \frac{3689}{4060} \times 100\% \\ &= 0,9086 \times 100\% \\ &= 90,86\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Persentase kepuasan [X2]} &= \frac{1800}{2030} \times 100\% \\ &= 0,8867 \times 100\% \\ &= 88,67\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Persentase kepuasan [X3]} &= \frac{2751}{3045} \times 100\% \\ &= 0,9034 \times 100\% \\ &= 90,34\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Persentase kepuasan [X4]} &= \frac{1797}{2030} \times 100\% \\ &= 0,8852 \times 100\% \\ &= 88,52\% \end{aligned}$$

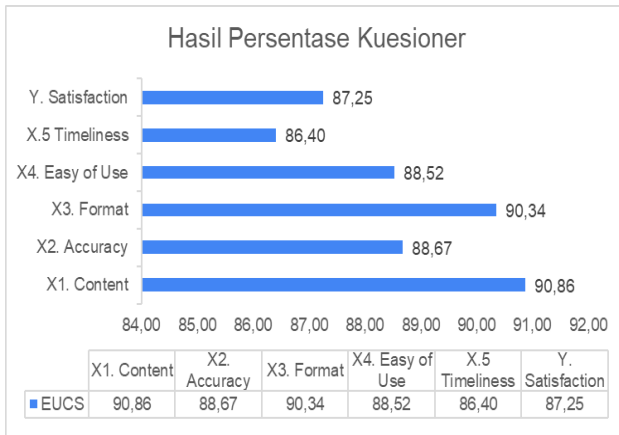
$$\begin{aligned} \text{Persentase kepuasan [X5]} &= \frac{1754}{2030} \times 100\% \\ &= 0,8640 \times 100\% \\ &= 86,40\% \end{aligned}$$

Persentase kepuasan [Y]

$$= \frac{4428}{5075} \times 100\%$$

$$= 0,8725 \times 100\%$$

$$= 87,25\%$$



Gambar 5. Hasil Persentase Kuesioner

Dari jawaban responden seperti yang ditampilkan pada Tabel 4.2 di atas, maka tiap indikator dari masing-masing variabel memiliki ragam jawaban tersendiri, karena diisi oleh tiap responden yang berbeda.

Berikut ini adalah hasil deskriptif analisis yang dihitung dari hasil kuesioner penelitian disertakan dengan masing-masing indikator yang dominan:

1. Berdasarkan hasil dari perhitungan kuesioner, variabel *Content* (X_1) masuk dalam kategori Sangat Puas dengan tingkat persentase 90,86% yang dimana variabel ini berisikan kelengkapan dan kesesuaian materi yang akan diuji serta teks deskripsi pada aplikasi sepakat hub yang jelas dan sistem mudah dipahami. Variabel *Content* (X_1) memiliki nilai kepuasan tertinggi pada indikator nomor empat, yang menanyakan tentang Aplikasi Sepakat Hub menyediakan isi yang sangat sesuai dengan kebutuhan.
2. Pengguna aplikasi sepakat hub merasa sangat puas dengan keakuratan aplikasi sepakat hub tersebut, yang berisikan indikator keakuratan tampilan dan jarang terjadinya *error* atau bug pada aplikasi sepakat hub dengan tingkat persentase sebesar 88,67%. Variabel *Accuracy* (X_2) memiliki nilai kepuasan tertinggi pada indikator nomor dua dan menjadi nilai tertinggi dari seluruh indikator variabel, yang menanyakan tentang kesesuaian/keakuratan fitur yang di klik dengan tampilan halaman.
3. Pengguna aplikasi sepakat hub sudah sangat puas dengan bentuk dari aplikasi sepakat hub yang berisikan indikator pengoperasian aplikasi sepakat hub yang stabil dan lancar serta tampilan yang menarik dengan persentase sebesar 90,34%.
4. Variabel *Format* (X_3) memiliki nilai kepuasan tertinggi pada indikator nomor dua, yang menanyakan tentang tampilan sistem yang menarik.

5. Aplikasi sepakat hub dalam kemudahan penggunaan yang berisikan indikator *user friendly* dan efisien dengan persentase sebesar 88,52% telah masuk pada kategori Sangat Puas. Variabel *Easy Of Use* (X_4) memiliki nilai kepuasan tertinggi pada indikator nomor satu, yang menanyakan tentang kemudahan dalam menggunakan dalam mengakses aplikasi sepakat hub.
6. Pengguna sudah merasa Puas dalam ketepatan waktu akses dan waktu pengerjaan ujian, dengan persentase sebesar 86,40%. Variabel *Timeliness* (X_5) memiliki nilai kepuasan tertinggi pada indikator nomor satu, yang menanyakan tentang dan kecepatan dalam *loading/response time*.
7. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi sepakat hub memiliki persentase sebesar 87,25% yang berarti berada pada kategori Sangat Puas. Variabel *User Satisfaction* (Y) memiliki nilai kepuasan tertinggi pada indikator nomor empat, yang menanyakan tentang kepuasan dalam hal penggunaan aplikasi sepakat hub.

Dari hasil penelitian yang diperoleh masih perlu sedikit perbaikan untuk aplikasi sepakat hub untuk kedepannya. Variabel *Accuracy* (X_2) memiliki persentase terendah dari variabel lainnya.

4.5 Uji Validitas dan Reabilitas

Suatu kuisisioner bisa menghasilkan data yang sah dan handal apabila kuisisioner tersebut telah teruji kevalidan dan kehandalannya. Untuk mengetahui apakah suatu instrumen penelitian (kuisisioner) sudah *valid* dan *reliable* maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

4.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah instrumen yang digunakan, dalam hal ini angket memenuhi persyaratan validitas dengan menggunakan korelasi Pearson. Uji ini digunakan untuk mengetahui layak atau tidaknya setiap pertanyaan atau pernyataan yang digunakan.

Diketahui :

- Jika r hitung $>$ r tabel atau $\text{sig} < 0,05$, maka item pernyataan valid.
-
- Jika r hitung $<$ r tabel atau $\text{sig} > 0,05$, maka item pernyataan tidak valid.

R Tabel = 0,2084

Rumus R Tabel : $df = N - 2$ Dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05.

$$df = N - 2$$

$$= 67 - 2$$

$$= 65$$

Berikut ini merupakan tabel hasil uji validitas keseluruhan variabel:



Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel (67 - 2)	Sig	α	Ket
Content (X ₁)	X _{1.1}	0,726	0.2027	0,001	0,05	Valid
	X _{1.2}	0,549	0.2027	0,001	0,05	Valid
	X _{1.3}	0,789	0.2027	0,001	0,05	Valid
	X _{1.4}	0,815	0.2027	0,001	0,05	Valid
Accuracy (X ₂)	X _{2.1}	0,929	0.2027	0,001	0,05	Valid
	X _{2.1}	0,840	0.2027	0,001	0,05	Valid
Format (X ₃)	X _{3.1}	0,879	0.2027	0,001	0,05	Valid
	X _{3.2}	0,927	0.2027	0,001	0,05	Valid
	X _{3.3}	0,784	0.2027	0,001	0,05	Valid
Easy Of Use (X ₄)	X _{4.1}	0,930	0.2027	0,001	0,05	Valid
	X _{4.2}	0,853	0.2027	0,001	0,05	Valid
Timeliness (X ₅)	X _{5.1}	0,930	0.2027	0,001	0,05	Valid
	X _{5.2}	0,853	0.2027	0,001	0,05	Valid
User Satisfaction (Y)	Y.1	0,828	0.2027	0,001	0,05	Valid
	Y.2	0,863	0.2027	0,001	0,05	Valid
Satisfaction (Y)	Y.3	0,828	0.2027	0,001	0,05	Valid
	Y.4	0,812	0.2027	0,001	0,05	Valid
	Y.5	0,548	0.2027	0,001	0,05	Valid

Dari Tabel 3 diatas, hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan mempunyai nilai r hitung > r tabel atau sig < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan sudah valid.

4.5.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu jawaban seseorang terhadap item pertanyaan didalam sebuah kuesioner.

Diketahui :

Jika nilai *cronbach alpha* > 0,60, maka variabel reliabel.

Jika nilai *cronbach alpha* < 0,60, maka variabel tidak reliabel.

Berikut ini merupakan tabel hasil uji reliabilitas keseluruhan variabel:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Content (X ₁)	0,596	0,60	Reliabel
Accuracy (X ₂)	0,701	0,60	Reliabel
Format (X ₃)	0,828	0,60	Reliabel
Easy Of Use (X ₄)	0,723	0,60	Reliabel
Timeliness (X ₅)	0,723	0,60	Reliabel
User Satisfaction (Y)	0,832	0,60	Reliabel

Dari Tabel 4 diatas, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *cronbach's alpha* > 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah reliabel

Sebelum menarik kesimpulan dalam hasil analisis dilakukan uji validitas dan reabilitas lanjutan menggunakan bantuan software SPSS.

4.6 Uji Asumsi Klasik

4.6.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah

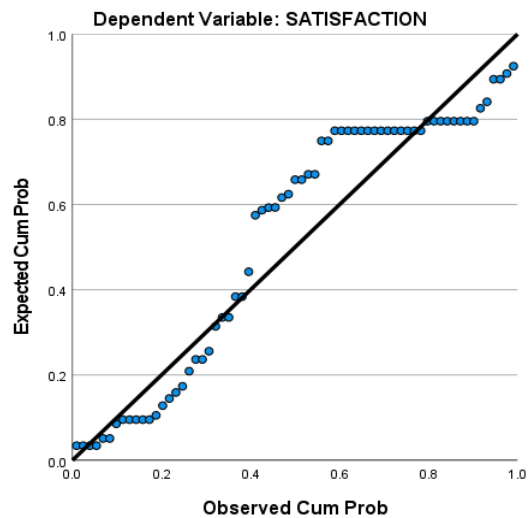
kelompok data atau variabel, apakah data tersebut tersebar secara normal atau tidak. Uji normalitas digunakan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal.

Dasar pengambilan keputusan dari analisis *normal probability plot* adalah sebagai berikut:

Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas.

Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 6. Output hasil uji normalitas

Pada Gambar 6 adalah hasil output dari program SPSS. Dapat dilihat bahwa titik-titik *ploting* yang terdapat pada gambar selalu mengikuti dan mendekati garis diagonalnya yang berarti bahwa nilai residual berdistribusi normal.

4.6.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini dimaksudkan untuk mendeteksi gejala korelasi antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lainnya.

Diketahui :

Jika nilai *tolerance* > 0,10 atau nilai VIF < 10, maka lolos uji multikolinearitas

Jika nilai *tolerance* < 0,10 atau nilai VIF > 10, maka tidak lolos uji multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Content	.922	1.084
	Accuracy	.167	5.984
	Format	.150	20.152
	Easy_Of_Use	.150	20.152
	Timeliness	.666	15.126

a. Dependent Variable: User_Satisfaction

Dari Tabel 5 diatas, hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai tolerance > 0,10 atau nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala multikolinearitas atau lolos uji multikolinearitas.

4.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Diketahui :

Jika nilai sig > 0,05, maka lolos uji heteroskedastisitas
 Jika nilai sig < 0,05, maka tidak lolos uji heteroskedastisitas.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Stand. Coe.	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-.717	2.560		-.280	.780
	Content	.046	.115	.051	.399	.691
	Accuracy	-.047	.252	-.056	-.187	.852
	Format	.442	.304	.802	1.453	.151
	Easy_Of_Use	.442	.304	.802	1.453	.151
	Timeliness	.446	.380	-.562	.244	.244

a. Dependent Variable: ABS_RES

Dari Tabel 6 diatas, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai sig > 0,05, maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas atau lolos uji heteroskedastisitas.

4.6.4 Persamaan Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan sebuah analisis yang menjelaskan hubungan antara variabel dependen dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu variabel independen. Regresi linear berganda digunakan untuk mencari tahu apakah variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Easy Of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction*, yang berarti terdapat lima variabel X dan satu variabel Y *user satisfaction*. Regresi linear berganda digunakan karena dapat menganalisis menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Persamaan yang digunakan untuk menghitung regresi linier berganda menggunakan persamaan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan :

- Y : Variabel User Satisfaction
- α : Konstanta
- X₁ : Content
- X₂ : Accuracy
- X₃ : Format
- X₄ : Easy Of Use
- X₅ : Timeliness
- β : Koefisien regresi dari variabel X

Berikut ini merupakan tabel hasil uji persamaan regresi linear berganda:

Tabel 7. Persamaan Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B
1	(Constant)	3.157
	Content	-.595
	Accuracy	.118
	Format	.795
	Easy_Of_Use	-.104
	Timeliness	-.374

a. Dependent Variable: User_Satisfaction

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Nilai koefisien konstanta sebesar 3,157, dapat diartikan bahwa tanpa adanya variabel *Content* (X₁), *Accuracy* (X₂), *Format* (X₃), *Easy Of Use* (X₄), dan *Timeliness* (X₅), maka variabel *User Satisfaction* (Y) cenderung mengalami kenaikan sebesar 3,157.
2. Nilai koefisien beta variabel *Content* (X₁) -0,595 dengan nilai negatif, dapat diartikan bahwa apabila variabel *content* mengalami peningkatan, maka variabel *user satisfaction* cenderung mengalami penurunan sebesar 59,5%.
3. Nilai koefisien beta variabel *Accuracy* (X₂) sebesar 0,118, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X₂ mengalami peningkatan 1% maka variabel *User Satisfaction* (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 11,8%. Begitu pula sebaliknya, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X₂ mengalami penurunan 1% maka variabel *User Satisfaction* (Y) akan mengalami penurunan sebesar 11,8%.
4. Nilai koefisien beta variabel *Format* (X₃) sebesar 0,795, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X₃ mengalami peningkatan 1% maka variabel *User Satisfaction* (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 79,5%. Begitu pula sebaliknya, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X₃ mengalami penurunan 1% maka variabel *User Satisfaction* (Y) akan mengalami penurunan sebesar 79,5%.
5. Nilai koefisien beta variabel *Easy Of Use* (X₄) sebesar -0,104 bernilai negatif, maka jika nilai variabel lain konstan dan variabel X₄ mengalami peningkatan 1% maka variabel *User Satisfaction* (Y) akan mengalami penurunan sebesar 10,4%. Begitu pula sebaliknya, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X₄ mengalami penurunan 1% maka variabel *User Satisfaction* (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 10,4%.
6. Nilai koefisien beta variabel *Timeliness* (X₅) sebesar -0,374 bernilai negatif, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X₅ mengalami peningkatan 1% maka variabel *User Satisfaction*

(Y) akan mengalami penurunan sebesar 37,4%. Begitu pula sebaliknya, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X_5 mengalami penurunan 1% maka variabel *User Satisfaction* (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 37,4%.

4.6.5 Hasil Uji Hipotesis

4.6.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil *output* pada pengujian koefisien determinasi (R^2) sama dengan *output* Persamaan Regresi Linear Berganda dengan tabel yang berbeda.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.361 ^a	.130	.059	1.957

a. Predictors: (Constant), Timeliness, Format, Easy_Of_Use, Accuracy, Content

Berdasarkan Tabel 8, diketahui nilai koefisien determinasi atau *R Square* adalah sebesar 0,130. Nilai *R Square* 0,130 ini bersalah dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “R”, yaitu $0,361 \times 0,361 = 0,130$. Besar angka koefisien determinasi (*R Square*) adalah 0,130 atau sama dengan 13%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel *Content* (X_1), *Accuracy* (X_2), *Format* (X_3), *Easy Of Use* (X_4), dan *Timeliness* (X_5) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) sebesar 13%. Sedangkan sisanya ($100\% - 13\% = 87\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak di teliti.

Besarnya pengaruh variabel lain disebut juga sebagai *error* (e). Untung menghitung nilai *error* tersebut dapat menggunakan rumus $e = 1 - R^2$. Besarnya nilai koefisien determinasi atau *R Square* ini umumnya berkisar antara 0-1. Namun, jika terdapat nilai *R Square* yang bernilai minus atau negatif (-), maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Selanjutnya, semakin kecil nilai koefisien determinasi (*R Square*), maka ini artinya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) semakin lemah. Sebaliknya, jika nilai *R Square* semakin mendekati angka 1, maka pengaruh tersebut semakin kuat.

4.6.5.2 Uji Signifikasi Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesa Uji-F dalam penelitian ini secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas yaitu, *Content* (X_1), *Accuracy* (X_2), *Format* (X_3), *Easy Of Use* (X_4), dan *Timeliness* (X_5) yaitu secara simultan (bersama) terhadap variabel terikat yaitu *User Satisfaction* (Y).

Hasil uji-F dapat dilihat pada Tabel 9.

Pengajuan hipotesis dalam Uji F yaitu:

H_0 : Variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y.

H_a : Variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y.

Hipotesa pengujian Uji-F:

H_0 : Variabel bebas yaitu *Content, Accuracy, Format, Easy Of Use*, dan *Timeliness* tidak berpengaruh secara simultan dengan variabel terikat yaitu *User Satisfaction*.

H_a : Variabel bebas yaitu *Content, Accuracy, Format, Easy Of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh secara simultan dengan variabel terikat yaitu *User Satisfaction*.

Dengan keputusan :

Jika nilai Sig > 0.05 maka H_0 diterima H_a ditolak

Jika nilai Sig < 0.05 maka H_0 ditolak H_a diterima

Hasil *output* pada pengujian signifikasi simultan (Uji F) sama dengan *output* Persamaan Regresi Linear Berganda dengan tabel yang berbeda. Berikut adalah tabel ANOVA sebagai tabel uji signifikasi simultan (Uji F):

The screenshot shows the SPSS output for a regression analysis. It includes a 'Model Summary' table and an 'ANOVA' table. The dependent variable is 'USER_SATISFACTION'. The predictors are (Constant), TIMELINESS, CONTENT, ACCURACY, FORMAT, EASY_OF_USE. The ANOVA table shows the following values:

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	34.987	5	6.997	1.827	.121 ^b
Residual	233.640	61	3.830		
Total	268.627	66			

Gambar 7. Output hasil uji signifikasi simultan (Uji F)

Pada Gambar 7 hasil dari uji signifikasi simultan (Uji F) dapat dilihat pada tabel ANOVA

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.987	5	6.997	1.827	.121 ^b
	Residual	233.640	61	3.830		
	Total	268.627	66			

a. Dependent Variable: User_Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Timeliness, Format, Easy_Of_Use, Accuracy, Content

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji-F, diperoleh nilai F hitung sebesar $1,827 < \text{nilai F Tabel } 2,366$ dan nilai sig. yaitu $0,121 > 0,05$.

Diketahui rumus F tabel dengan signifikansi 5% atau 0,05 :

$n = \text{Jumlah sampel}$
 $k = \text{Jumlah variabel}$
 $df (N1) (\text{pembilang})$

$$= k - 1$$

$$= 6 - 1$$

$$= 5$$

$df (N2) (\text{penyebut})$

$$= n - k$$

$$= 87 - 6$$

$$= 81$$

Berdasarkan pada tabel F, jumlah F Tabel pada penelitian ini adalah 2,366.

Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Easy Of Use*, dan *Timeliness* secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

4.6.5.3 Uji Parsial (T)

Uji-T berpasangan (*paired t-test*) adalah salah satu metode pengujian hipotesis dimana data yang digunakan berpasangan. Uji-T dilakukan untuk melihat apakah masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji-T pada dasarnya menunjukkan secara jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Uji-T digunakan untuk mengukur signifikansi pengaruh pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t hitung masing-masing koefisien regresi dengan t tabel (nilai kritis) dengan tingkat signifikansi (α) 5% dengan derajat kebebasan $df=n-2$.

Pengajuan hipotesis dalam Uji T yaitu:

H_0 : Variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

H_a : Variabel X tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

Pengujian hipotesis parsial dilakukan dengan beberapa kriteria. Kriteria pengujian yang dimaksud yaitu:

Jika t hitung $> t$ tabel, atau $pvalue < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Jika t hitung $< t$ tabel, atau $pvalue > \alpha = 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a tidak diterima berarti variabel independen mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen.

Diketahui rumus t hitung dengan sig 5% atau 0,05 :

$n = \text{Jumlah sampel}$
 $k = \text{Jumlah variabel}$

$$df = n - k$$

$$= 67 - 6$$

$$= 81$$

Berdasarkan pada tabel t, jumlah t hitung yang diambil dari tabel t pada penelitian ini adalah 1,670.

Hasil *output* pada pengujian signifikasi parsial (Uji T) sama dengan *output* Persamaan Regresi Linear Berganda dengan tabel yang berbeda. Berikut adalah tabel *Coefficients* sebagai tabel uji signifikasi parsial (Uji T):

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimates
1	.361 ^a	.130	.059	1.957

a. Predictors: (Constant), TIMELINESS, CONTENT, ACCURACY, FORMAT, EASY_OF_USE

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.987	5	6.997	1.827	.121 ^b
	Residual	233.640	61	3.830		
	Total	268.627	66			

a. Dependent Variable: USER_SATISFACTION
 b. Predictors: (Constant), TIMELINESS, CONTENT, ACCURACY, FORMAT, EASY_OF_USE

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.506	6.496		3.157	.002
	CONTENT	-.160	.270	-.074	-.595	.554
	ACCURACY	.071	.599	.035	.118	.906
	FORMAT	.568	.714	.430	.795	.430
	EASY_OF_USE	-.113	1.086	-.060	-.104	.917
	TIMELINESS	-.222	.592	-.094	-.374	.709

a. Dependent Variable: USER_SATISFACTION

Gambar 8. Output hasil uji signifikasi parsial (Uji T)

Pada Gambar 8 hasil dari uji signifikasi parsial (Uji T) dapat dilihat pada tabel *Coefficients*.

Berikut ini merupakan tabel hasil uji T:

Tabel 9 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.506	6.496		3.157	.002
	Content	-.160	.270	-.074	-.595	.55
	Accuracy	.071	.599	.035	.118	.90
	Format	.568	.714	.430	.795	.43
	Easy_of_Use	-.113	1.086	-.060	-.104	.91
	Timeliness	-.222	.592	-.094	-.374	.70

a. Dependent Variable: User_Satisfaction

Berdasarkan tabel 9 hasil uji T dapat dijelaskan seperti berikut :

1. Variabel *Content* (X_1)
 H_0 : Variabel *Content* (X_1) tidak berpengaruh secara parsial dengan variabel *User Satisfaction* (Y).
 H_a : Variabel *Content* (X_1) berpengaruh secara parsial dengan variabel *User Satisfaction* (Y).
 Diperoleh nilai t hitung variabel *Content* (X_1) sebesar $0,595 < \text{nilai t tabel yaitu } 1,670$ dan nilai sig. yaitu $0,554 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel *Content* tidak berpengaruh secara parsial antara terhadap variabel *User Satisfaction*.
2. Variabel *Accuracy* (X_2)
 H_0 : Variabel *Accuracy* (X_2) tidak berpengaruh secara parsial dengan variabel *User Satisfaction* (Y).

H_a : Variabel *Accuracy* (X_2) berpengaruh secara parsial dengan variabel *User Satisfaction* (Y).

Diperoleh nilai t hitung variabel *Accuracy* (X_2) sebesar $0.118 < \text{nilai } t \text{ tabel yaitu } 1,670$ dan nilai sig. yaitu $0,906 > 0,05$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima yang berarti bahwa variabel *Accuracy* tidak berpengaruh secara parsial antara terhadap variabel *User Satisfaction*.

3. Variabel *Format* (X_3)

H_0 : Variabel *Format* (X_3) tidak berpengaruh secara parsial dengan variabel *User Satisfaction* (Y).

H_a : Variabel *Format* (X_3) berpengaruh secara parsial dengan variabel *User Satisfaction* (Y).

Diperoleh nilai t hitung *Format* (X_3) sebesar $0,795 < \text{nilai } t \text{ tabel yaitu } 1,670$ dan nilai sig. yaitu $0,430 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti *Format* tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel *User Satisfaction*.

4. Variabel *Easy Of Use* (X_4)

H_0 : Variabel *Easy Of Use* (X_4) tidak berpengaruh secara parsial dengan variabel *User Satisfaction* (Y).

H_a : Variabel *Easy Of Use* (X_4) berpengaruh secara parsial dengan variabel *User Satisfaction* (Y).

Diperoleh nilai t hitung variabel *Easy Of Use* (X_4) sebesar $0.104 < \text{nilai } t \text{ tabel yaitu } 1,670$ dan nilai sig. yaitu $0,917 > 0,05$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima yang berarti bahwa variabel *Easy Of Use* tidak berpengaruh secara parsial antara terhadap variabel *User Satisfaction*.

5. Variabel *Timeliness* (X_5)

H_0 : Variabel *Timeliness* (X_5) tidak berpengaruh secara parsial dengan variabel *User Satisfaction* (Y).

H_a : Variabel *Timeliness* (X_5) berpengaruh secara parsial dengan variabel *User Satisfaction* (Y).

Diperoleh nilai t hitung variabel *Timeliness* (X_5) sebesar $0,374 < \text{nilai } t \text{ tabel yaitu } 1,670$ dan nilai sig. yaitu $0,709 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel *Timeliness* tidak berpengaruh secara parsial antara terhadap variabel *User Satisfaction*.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi sepakat hub dengan menggunakan metode EUCS dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil jawaban responden melalui kuesioner dengan menggunakan metode EUCS hasil dari masing-masing variabel memiliki persentase sebagai berikut, persentase variabel isi (*Content*) sebesar 90,86% berada dikategori sangat puas, variabel akurat (*Accuracy*) sebesar 88,67% berada dikategori sangat puas, variabel bentuk (*Format*) sebesar 90,34% berada dikategori sangat puas,

variabel kemudahan pengguna (*Easy Of Use*) sebesar 88,52% berada dikategori sangat puas, variabel ketepatan waktu (*Timeliness*) sebesar 86,40% berada dikategori sangat puas.

2. Dari hasil Uji-F diperoleh nilai F hitung sebesar 1,827 < nilai F Tabel 2,366 dan nilai sig. yaitu $0,121 > 0,05$, yang berarti bahwa variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Easy Of Use*, dan *Timeliness* secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap *User Satisfaction*.
3. Hasil Uji-T dari 5 variabel (*Content*, *Accuracy*, *Format*, *Easy Of Use*, dan *Timeliness*) yang diuji pengaruh signifikannya secara parsial (masing-masing) terhadap variabel kepuasan (*User Satisfaction*):

Nilai t hitung variabel *Content* (X_1) sebesar 0,595 < nilai t tabel yaitu 1,670 dan nilai sig. yaitu $0,554 > 0,05$

Nilai t hitung variabel *Accuracy* (X_2) sebesar $0.118 < \text{nilai } t \text{ tabel yaitu } 1,670$ dan nilai sig. yaitu $0,906 > 0,05$

Nilai t hitung variabel *Format* (X_3) sebesar 0,795 < nilai t tabel yaitu 1,670 dan nilai sig. yaitu $0,430 > 0,05$

Nilai t hitung variabel *Easy Of Use* (X_4) sebesar $0.104 < \text{nilai } t \text{ tabel yaitu } 1,670$ dan nilai sig. yaitu $0,917 < 0,05$

Nilai t hitung variabel *Timeliness* (X_5) sebesar $1,374 < \text{nilai } t \text{ tabel yaitu } 1,670$ dan nilai sig. yaitu $0,709 > 0,05$

Dapat disimpulkan bahwa variabel *Accuracy* berpengaruh secara parsial terhadap *User Satisfaction*. Sementara itu, variabel *Content*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness* tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan (*User Satisfaction*). Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dikatakan bahwa pengguna telah merasa puas dalam hal kualitas pelayanan serta penggunaan aplikasi sepakat hub, dan dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi sepakat hub pada Dinas Perhubungan Kota Samrinda

6. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diperoleh, dapat ditambahkan saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Diharapkan dapat menggunakan Metode penelitian *Aplikasi sepakat hub* dapat menggunakan kasus yang berbeda dan dengan jumlah populasi yang lebih besar serta melakukan penambahan indikator-indikator dan pernyataan kuesioner untuk memberikan hasil yang optimal sesuai dengan tempat penelitian.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan teknik pengambilan *sampling* yang berbeda dari penelitian yang dilakukan ini dan menggunakan sampel dengan jumlah yang sudah diketahui jumlah pastinya. Karena mungkin dari teknik pengambilan

sampling dan sampel yang sudah diketahui jumlahnya yang akan dilakukan, dapat mempengaruhi hasil dari penelitian yang dilakukan.

3. Saran yang dapat diberikan kepada Dinas Perhubungan Kota Samarinda adalah Dinas dapat meningkatkan dan mengoptimalkan lagi situs aplikasi sepakat hub untuk memberikan layanan yang lebih baik lagi dan mengutamakan kemudahan pengguna dalam mengakses sistem.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Alfaris, Suhaimi, dan Yunita Sartika Sari. 2018. "Gelombang Olah Raga Berbasis Web (Studi Kasus : Gor Larangan) Pendahuluan Studi Literatur." *Jusibi- Jurnal Dan, Informasi Dan, Analisa Aplikasi, Perancangan* 2: 298–307.
- Ciputra, William, dan Wibawa Prasetya. 2020. "Analisis Pengaruh E-Service Quality, Perceived Value Terhadap Customer Satisfaction, Trust, dan Customer Behavioral Intention." *COMMENTATE: Journal of Communication Management* 1(2): 109.
- Dodsworth, Juliana; 2020. "Pengaruh Desain Interior Terhadap Minat Pengunjung Di Restoran The Garden Pantai Indah Kapuk." *Cakrawala Jurnal* 20(1): 30.
- Hartati, Eka, Ria Indriyani, dan Indah Trianingsih. 2020. "Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda." *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer* 20(1): 47–58.
- Imron, Imron. 2019. "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang." *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)* 5(1): 19–28.
- Indah Purwandani. 2018. "Issn: 2461-0690 Issn: 2461-0690." *IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering Implementasi* 4(2): 6–13.
- Janna, Nilda Miftahul, dan Herianto. 2021. "Artikel Statistik yang Benar." *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) (18210047)*: 1–12.
- Kamu, Silva Nita, Agustinus Pati, dan Stefanus Sampe. 2020. "Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa." *Jurnal Administrasi Publik* 6(91): 55–71.
- Khesya, Nurhaliza. 2021. "Mengenal Flowchart dan Pseudocode Dalam Algoritma dan Pemrograman." *Preprints* 1: 1–15.
- Kurniasih, Indah, dan Desi Pibriana. 2021. "Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS." *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)* 8(1): 181–98.
- Lokapitasari Belluano, Poetri Lestari et al. 2019. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework." *ILKOM Jurnal Ilmiah* 11(2): 118–28.
- Mardiatmoko, Gun. 2020. "Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda." *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan* 14(3): 333–42.
- Meidatuzzahra, Diah. 2019. "Penerapan Accidental Sampling untuk Mengetahui Prevalensi Akseptor Kontrasepsi Suntikan terhadap Siklus Menstruasi (Studi Kasus: Pukesmas Jembatan Kembar Kabupaten Lombok Barat)." *Avesina Vol 13(No.1)*: Hal 19-23.
- Merpati, Temiks, Apeles Lexi Lonto dan Julien Biringan. 2018. "Kreativitas Guru Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Di Smp Katolik Santa Rosa Siau Timur Kabupaten Sitaro." *Jurnal Civic Education, Vol. 2 No. 2 Desember 2018.* 2(2): 62–68.
- Padilah, Tesa Nur, dan Riza Ibnu Adam. 2019. "Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Produktivitas Tanaman Padi Di Kabupaten Karawang." *FIBONACCI: Jurnal Pendidikan Matematika dan Matematika* 5(2): 117.
- Pujana, Gede, I Made Ardwi Pradnyana, dan I Ketut Resika Artha. 2023. "Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EuCs) Di Smp Negeri 1 Sukasada." *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)* 12(1): 57–66.
- Puspitasari, Novianti, Willyardo Tampubolon, dan Medi Taruk. 2021. "Analisis Metode EUCS Dan HOT-FIT Dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG)." *Jurnal SITECH : Sistem Informasi dan Teknologi* 4(1): 19–28.
- Riyadi, Ahmad, Eni Heni Hermaliani, dan Dwi Yuni Utami. 2019. "Pembuatan Aplikasi Aplikasi sepakat hub Pada Smk Garuda Nusantara Bekasi." *Jurnal Ilmiah SINUS* 17(1): 23.
- Rosaly, Rizqi, dan Andy Prasetyo. 2019. "Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan Simbol-simbol



Flowchart yang Paling Umum Digunakan.”
<https://www.nesabamedia.com> 2: 2.

Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke
Indihome.” *Jurnal Teknik Elektro*: 11.

Setiawan, Hendrik, dan Dien Novita. 2021. “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS.” *Jurnal Teknologi Sistem Informasi* 2(2): 162–75.

Ulinuha, Ghufro, dan Ivo Novitaningtyas. 2021. “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pembelajaran Daring Berdasarkan Aplikasi Sepakat Hub.” *Jurnal Kalacakra* 2(1): 27–40.

Sholihah, Rohmatus, dan Aries Dwi Indriyani. 2022. “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi CamScanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)” *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence* 3(3)

Winarso, Doni, Rudy Asrianto, dan Irfan Al Rasyid. 2021. “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Learning Management System (Lms) Ujian Online Menggunakan Metode E-Servqual.” *Journal of Software Engineering and Information Systems* 2(1): 80–85.

Srandakan, D I S M P N, Information Systems, Web-based Online Self- Test, dan Prof Soepomo. 2015. “Sistem Informasi Ujian Mandiri Online Berbasis Web Di Smp N 1 Srandakan.” *JSTIE (Jurnal Sarjana Teknik Informatika) (E-Journal)* 3(1): 80–88.

Yuli Asni, Yuli, dan Dedy Irfan. 2022. “Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan E-Learning Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Aplikasi Sepakat Hub (EUCS) Di SMK N 2 PARIAMAN” *Jurnal Vokasi Informatika* 2(1): 110–20.

Sukma, Dodi et al. 2021. “Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Daring Pada Era Pandemi Covid-19.” *Jurnal Sistem Informasi* 3(2).

Zein, S et al. 2022. “pengolahan dan analisis data kuantitatif menggunakan SPSS.” *Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran* 4: 3–12.

Suwandi, Edi, Fitri H Imansyah, dan H Dasril. 2018. “Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala