

PENERAPAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION UNTUK PENILAIAN KUALITAS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA DI JAKARTA

Dany Yudha Krisna¹⁾, Rini Sulistiyowati²⁾, Badriyatul Hasanah³⁾

Universitas Indonesia Membangun, Indonesia

dani.yudha@inaba.ac.id¹⁾, rini.sulistiyowati@inaba.ac.id²⁾, badriyahasanah06@gmail.com³⁾

ABSTRAK

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tujuan yang harus dicapai oleh pemilik sistem informasi untuk menentukan kelayakan dan kesuksesan penerapan sistem informasi yang dimilikinya. Pengguna aplikasi memiliki peran penting dalam menentukan kelayakan sebuah aplikasi berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang dirasakan pengguna dalam memakai aplikasi tersebut. Salah satu aplikasi sistem informasi yang sering digunakan sebagai sarana pemenuhan kebutuhan di masa sekarang adalah E-commerce. Penelitian ini akan menilai kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia yang merupakan salah satu e-commerce terbesar yang ada di Indonesia.

Indikator penilaian kepuasan pengguna dalam penelitian ini mengacu pada metode analisis tingkat kepuasan pengguna "End User Computing Satisfaction" yang terdiri dari dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* yang masing-masing dimensi tersebut akan diuji kaitannya dengan kepuasan pengguna atau *user satisfaction* pengguna aplikasi Tokopedia. Penelitian ini difokuskan pada pengguna aplikasi Tokopedia di wilayah kota Jakarta yang menggunakan Tokopedia untuk melakukan transaksi pembelian barang.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan analisis verifikatif. Sampel dalam penelitian ini menggunakan jumlah minimal sampel untuk populasi yang tidak diketahui yaitu sebanyak 96 responden dengan alat analisis menggunakan program software SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* memiliki pengaruh positif dan signifikan, sedangkan variabel *Format* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan. Serta secara simultan *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* sebesar 73% dan sisanya sebesar 27% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian.

Kata kunci : *End User Computing Satisfaction*, *User Satisfaction*, Sistem Informasi

User satisfaction of information system is one of the goals that must be achieved by information system owners to determine the feasibility and success of implementing the information system. Application users have an important role in determining the feasibility of an application according to the certain criteria felt by the user in using the application. One of the information system applications that is often used as a means of providing needs currently is E-commerce. This research will assess the user satisfaction of Tokopedia application users, which is one of the biggest e-commerce in Indonesia.

Indicators for assessing user satisfaction in this research refer to the analysis method of user satisfaction level "End User Computing Satisfaction" consisting of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Each dimension will be tested for the relation of Tokopedia application user satisfaction. This research was focused on Tokopedia application users in the Jakarta area who used Tokopedia to make goods purchase transactions.

The research method used was quantitative with verificative analysis. Samples in this study used a minimum samples for the unknown population, which were 92 respondents with SPSS software version 22 as an analysis instrument. The results of the research showed that variables of Content Accuracy, Ease of Use, and Timeliness had a positive and significant influence, while the Format variable had a positive but not significant influence. Moreover, simultaneously, content, accuracy, format, ease of use, and timeliness had a positive influence on user satisfaction by 73%, while the remaining 27% was influenced by other factors outside the research.

Keywords: End User Computing Satisfaction, User Satisfaction, Information System

Pendahuluan

Perubahan cara pemenuhan kebutuhan pada masa sekarang ini telah berlangsung dengan cepat dipengaruhi perkembangan teknologi modern. Salah satu perkembangan teknologi yang digunakan dalam pemenuhan kebutuhan dalam bidang sistem informasi penjualan yaitu aplikasi *e-commerce* atau pasar elektronik.

E-commerce menurut E. Turban, dalam Rizki, dkk. (2019), yaitu “Perdagangan elektronik yang mencakup proses pembelian dan penjualan barang atau jasa, pertukaran produk transfer dana, pelayanan serta informasi yang menggunakan jaringan komputer atau internet”.

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tujuan yang harus dicapai oleh pemilik sistem informasi tersebut untuk menentukan kelayakan dan kesuksesan penerapan sistem informasi yang dimilikinya. Dalam hal ini, pengguna aplikasi memiliki peran penting dalam memilah dan menentukan kelayakan sebuah aplikasi berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang dirasakan pengguna dalam memakai aplikasi tersebut. Oleh karena itu, suatu aplikasi perlu mengetahui seberapa besar pengguna aplikasi merasakan kepuasan dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Kepuasan pengguna sistem informasi menurut Eko Nugroho (2008), “Keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi”. Sedangkan menurut

Saputro dkk. (2015), kepuasan pengguna adalah pendapat pengguna tentang aplikasi komputer tertentu, yang mereka gunakan. Dengan pengertian yang lebih luas, definisi kepuasan pengguna dapat diperluas untuk kepuasan pengguna dengan alat elektronik berbasis komputer. Serta menurut Kotler (2003) dalam Arthur, Andry, Robert (2007), “Kepuasan pengguna dapat tercapai apabila produk yang digunakan oleh pengguna sesuai dengan harapan”.

Salah satu metode pengukuran kualitas kepuasan pengguna aplikasi yaitu metode *End User Computing Satisfaction*, yaitu sebuah metode penelitian yang bekerja dengan cara membandingkan harapan dengan kenyataan pada sebuah sistem untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunanya. Metode ini mencakup variabel isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) yang nantinya masing-masing variabel tersebut akan diuji seberapa besar pengaruhnya terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Tokopedia sebagai objek penelitian merupakan salah satu aplikasi *e-commerce* terbesar di Indonesia yang berupaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas aplikasi secara berkelanjutan agar dapat bersaing dengan aplikasi *e-commerce* lainnya. Oleh karena itu, diperlukan penilaian seberapa besar aplikasi tersebut memiliki tingkat kepuasan pengguna.

Penilaian kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia dalam penelitian ini dikhususkan berdasarkan populasi pengguna Tokopedia yang berdomisili di wilayah provinsi Jakarta yang menggunakan aplikasi Tokopedia sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan barang yang dapat dikirimkan oleh penjual kepada pembeli melalui perantara ekspedisi.

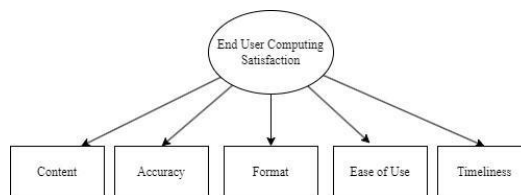
Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian ini akan membahas masalah tentang keterkaitan variabel-variabel tersebut dengan judul “Penerapan Metode *End User Computing Satisfaction* Untuk Penilaian Kualitas Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia di Jakarta”.

Tinjauan Literatur

1. *End User Computing Satisfaction*

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode penelitian yang bekerja dengan cara membandingkan harapan dengan kenyataan pada sebuah sistem untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunanya. Metode ini melakukan evaluasi dan penilaian keseluruhan terhadap penggunaan sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna ketika menggunakan sistem informasi tersebut.

Menurut Doll dan Torkzadeh metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dibagi menjadi 5 dimensi utama dalam skala pengukuran tingkat kepuasan pengguna. Berikut kerangka model dan item instrumen *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh :



Gambar 1
Kerangka EUCS

Berikut penjelasan mengenai dimensi tersebut :

1.1 *Content* (Isi)

Dimensi *content* melakukan pengukuran melalui isi dan bobot yang dihasilkan dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.

1.2 *Accuracy* (Keakuratan)

Accuracy melakukan pengukuran kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data dan informasi dimana sebuah sistem menerima input dari user dan data yang diolah menjadi informasi atau output.

1.3 *Format* (Bentuk)

Format melakukan pengukuran kepuasan pengguna dari sisi tampilan, kerapian, dan estetika dari *user interface*/antar muka sistem. Hal ini berfokus pada tampilan dan informasi yang dihasilkan sistem menarik dan memudahkan pengguna saat menggunakan sistem tersebut.

1.4 *Ease of Use* (kemudahan penggunaan)

Ease of use melakukan pengukuran kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan saat mengoperasikan sistem yang berdampak pada kemudahan kinerja pengguna.

1.5 *Timeliness* (ketepatan waktu)

Timeliness melakukan pengukuran kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sebuah sistem dalam menyediakan berbagai data dan

informasi yang akan disajikan dan digunakan sesuai kebutuhan pengguna.

2. User Satisfaction

Menurut Kotler (2003) dalam Arthur, Andry, Robert (2007) kepuasan pengguna dapat tercapai apabila produk yang digunakan oleh pengguna sesuai dengan harapan. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat diukur dari kinerja yang dirasakan, jika kinerja lebih rendah daripada harapan, pengguna akan merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pengguna akan merasa puas. Dalam hal ini, aplikasi Tokopedia harus dapat memenuhi harapan penggunanya (*user*) sehingga pengguna dapat merasakan kepuasan (*user satisfaction*) dalam penggunaan aplikasi tersebut

Metode Penelitian

Menurut jenis pengambilan data, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, karena data yang diperoleh dan disajikan berupa angka-angka serta melakukan pengujian terhadap semua variabel yang diteliti.

Metode kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan analisis verifikatif. Penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2018:36) merupakan suatu penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan informasi melalui studi literatur seperti jurnal, makalah, dan penelitian lain yang topiknya berkaitan dengan pembahasan yang diteliti sebagai referensi dan acuan. Penelitian ini juga menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden yang menjadi objek penelitian dengan cara menyebar

kuesioner. *Sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus *lemeshow*.

1. Operasionalisasi variabel

Pada umumnya variabel penelitian dibagi menjadi dua jenis yakni variabel independen (X) atau lebih dikenal dengan variabel bebas dan variabel dependen (Y) yang dikenal dengan variabel terikat. Berikut penjelasan mengenai kedua variabel tersebut :

- Variabel independen (X)

Menurut Sugiyono (2018:96), “Variabel independen yaitu variabel bebas yang dapat mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau munculnya variabel dependen (terikat)”.

- Variabel dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2018:97), “Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, berkaitan dengan adanya variabel bebas (respon)”. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu *User Satisfaction*.

Variabel-variabel tersebut sebagai berikut :

1.1 *User Satisfaction* pada pengguna aplikasi Tokopedia di Jakarta sebagai variabel dependen diberi notasi Y.

1.2 *Content* pada aplikasi Tokopedia sebagai variabel independen diberi notasi X₁.

1.3 *Accuracy* pada aplikasi Tokopedia sebagai variabel independen diberi notasi X₂.

1.4 *Format* pada aplikasi Tokopedia sebagai variabel independen diberi notasi X₃.

1.5 *Ease of Use* pada aplikasi Tokopedia sebagai variabel independen diberi notasi X₄.

1.6 *Timeliness* pada aplikasi Tokopedia sebagai variabel independen diberi notasi X₅.

2. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₁. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Content* terhadap *User Satisfaction* aplikasi Tokopedia di Jakarta

H₂. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Accuracy* terhadap *User Satisfaction* aplikasi Tokopedia di Jakarta

H₃. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Format* terhadap *User Satisfaction* aplikasi Tokopedia di Jakarta

H₄. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Ease of use* terhadap *User Satisfaction* aplikasi Tokopedia di Jakarta

H₅. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Timeliness* terhadap *User Satisfaction* aplikasi Tokopedia di Jakarta

3. Populasi dan Sampel

Teknik yang digunakan dalam penentuan sampel ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti (Sugiyono 2018:138).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu populasi pengguna aplikasi Tokopedia di wilayah Jakarta yang jumlahnya tidak diketahui. Karakteristik responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Pengguna aplikasi Tokopedia
- Berdomisili di wilayah provinsi Jakarta
- Menggunakan aplikasi Tokopedia untuk pembelian barang yang dapat dikirimkan oleh penjual kepada pembeli melalui perantara ekspedisi.

Metode *Lemeshow* dipilih peneliti dengan pertimbangan populasi yang diteliti terlalu besar dengan skala jumlah yang tidak menentu atau berubah-ubah. Rumus *Lemeshow* apabila jumlah populasi tidak diketahui adalah sebagai berikut :

$$= \frac{z^2(1 - e)}{2}$$

Keterangan rumus :

: jumlah sampel

: nilai standar = 1.96

: maksimal estimasi = 50% = 0.5

: alpha (0.10) atau *sampling error* = 10%

Berdasarkan hasil rumus *lemeshow* di atas, maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah 96 responden.

4. Metode Pengumpulan data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan teknik pencarian data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner sebagai teknik dalam pencarian pengumpulan data pokok.

Dalam penggunaan kuesioner untuk metode pengumpulan data, setiap tanggapan dan persepsi responden harus didapatkan sebuah penilaian, maka penelitian ini menggunakan salah satu skala pengukuran. Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert (*Likert Scale*). Skala Likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Rensis Likert. Menurut Djaali (2008), penggunaan skala ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi dan tingkat kepuasan pengguna dimana masing-masing kategori dibuat dalam skala 1-5. Berikut tabel deskripsi Skala Likert yang digunakan dalam penelitian :

Tabel 1
Skala Likert

| Deskripsi | Score |
|---------------------|-------|
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Netral | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

5. Teknik Analisis Data

5.1 Uji Validitas

Uji validitas menurut Sugiyono (2018:267) yaitu, “Persamaan informasi yang didapat dari seorang peneliti, dengan informasi yang dihasilkan langsung yang dimana terjadi pada subjek penelitian”. Uji validitas instrumen digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (kuesioner) dalam memastikan tingkat ketepatan suatu alat ukur.

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *pearson product moment*, dengan kriteria sebagai berikut :

$$= \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{\sqrt{(\sum (X - \bar{X})^2)(\sum (Y - \bar{Y})^2)}}$$

Keterangan :

- hitung= Nilai *pearson product moment*
- = banyaknya responden
- = nilai X (variabel independen)
- = nilai Y (variabel dependen)

5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018:268), “Uji reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrumen memiliki konsistensi sebagai alat ukur sehingga tingkat keandalannya dapat menghasilkan hasil yang konsisten”. Konsisten berarti *reliable*, artinya dapat dipercaya dan dapat diandalkan, sehingga beberapa kali diulang hasilnya akan tetap sama.

6. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesa

Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk mengukur suatu

nilai keterkaitan antara sebuah variabel terikat (dependen) dengan beberapa variabel bebas (independen), apakah dari masing-masing variabel bebas tersebut mempunyai keterkaitan positif atau negatif serta untuk memprediksikan suatu nilai dari variabel terikat (dependen), yang apabila suatu nilai pada variabel bebas (independen) terdapat adanya kenaikan ataupun penurunan.

6.1 Analisis Verifikatif

Menurut Sugiyono (2018:54) analisis verifikatif adalah “Suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan penelitian akan coba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak”. Analisis ini digunakan untuk menentukan seberapa kuatnya pengaruh variabel *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness* terhadap variabel *user satisfaction* atau kepuasan pengguna.

- Uji asumsi klasik
Uji asumsi klasik merupakan syarat yang harus dipenuhi agar persamaan dapat dikatakan sebagai persamaan regresi yang baik. Pengujian persyaratan analisis dilakukan apabila peneliti menggunakan analisis parametris, maka harus dilakukan pengujian persyaratan analisis terhadap asumsi-asumsinya (Riduwan, 2015:119). Berikut uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memeriksa apakah pada model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal (Ghozali, 2013). Salah satu yang termasuk dalam uji statistik yaitu uji kolmogorov. Uji kolmogorov dapat menjadi sebuah petunjuk apakah suatu data dapat berkontribusi normal atau tidak.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk memeriksa apakah pada regresi terdapat keterkaitan antar variabel bebas (Ghozali, 2013). Pada model regresi yang baik semestinya tidak terjadi korelasi antar variabel independen.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menilai apakah dalam regresi ditemukan adanya ketidakcocokan varian dari residual dalam suatu pengamatan pada pengamatan yang lainnya (Ghozali, 2013).

6.2 Pengujian Hipotesis

Menurut Arikunto (2019:110) menyatakan bahwa hipotesis dapat diartikan suatu jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Pengujian hipotesis merupakan langkah prosedur untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak.

6.2.1 Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui nilai signifikansi dari pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini dengan tingkat signifikannya $\alpha = 5\%$.

6.2.2 Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh semua variabel bebas (independen) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen). Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai F hitung dengan nilai F tabel

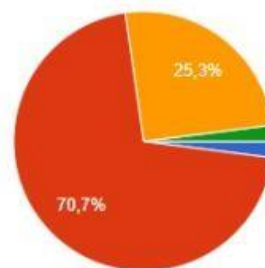
6.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 digunakan untuk mendeskripsikan mengenai seberapa besarnya keterkaitan variabel serta seberapa besar pengaruh antara variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi adalah diantara 0 dan 1 yang dilihat dari

nilai *Adjusted R Square*. Semakin dekat nilai koefisien determinasi dengan 1, maka hubungan variabel independen dan dependen akan semakin kuat. (Ghozali, 2018:97).

Hasil dan Pembahasan

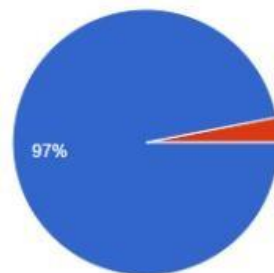
1. Karakteristik Responden



Gambar 2
Rentang Usia Responden

Sumber : Diolah Peneliti 2023

Gambar 2 menunjukkan dari sebanyak 99 responden pada penelitian, usia yang mendominasi adalah kisaran usia 18-25 tahun sebanyak 70,7% (70 responden), usia 25-35 tahun sebanyak 25,3% (25 responden), usia > 35 tahun sebanyak 2% (3 responden) dan usia < 18 tahun 2% (2 responden).



Gambar 3
Domisili Responden

Gambar 4.2 menunjukkan pertanyaan mengenai domisili responden berasal dari provinsi Jakarta atau tidak, dari 99 responden sebanyak 97% (96 responden) menjawab “Ya” dan 3% (3 responden) menjawab “Tidak”.

Dikarenakan penelitian ini berfokus pada responden yang berasal dari provinsi Jakarta sebagai kriteria penelitian, maka responden yang

menjawab tidak berasal dari provinsi Jakarta datanya tidak akan diikut sertakan dalam penelitian ini, sehingga data penelitian ini hanya menggunakan sebanyak 96 responden, yaitu jumlah sampel minimal yang bisa digunakan untuk penelitian pada populasi yang tidak diketahui mengacu pada rumus *lemeshow*.

Tabel 2
Hasil Persamaan Regresi

| Model | Unstandardized Coeficients | |
|-------------|----------------------------|------------|
| | B | Std. Error |
| (Constant) | 1,719 | 1,331 |
| Content | ,146 | ,070 |
| Accuracy | ,244 | ,068 |
| Format | ,033 | ,038 |
| Ease of Use | ,207 | ,064 |

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :

$$= +_1X_1 + +_2X_2 + \dots + +_nX_n$$

$$US = +_1C + +_2A + +_3F + +_4E + +_5T$$

$$+ e$$

$$US = 1,719 + 0,146 + 0,244 + 0,033 + 0,207 + 0,270 + e$$

2. Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Hasil dari uji validitas dapat dinilai valid apabila nilai r hitung > r tabel dengan taraf signifikansi 0,05. Berikut hasil uji validitas masing-masing variabel yang diolah menggunakan software SPSS versi 22 :

Tabel 3
Hasil Uji Validitas

| Indikator | r tabel | r hitung | Keterangan |
|-----------|---------|----------|------------|
| X1.1 | 0,2006 | 0,700 | VALID |
| X1.2 | 0,2006 | 0,692 | VALID |
| X1.3 | 0,2006 | 0,620 | VALID |
| X1.4 | 0,2006 | 0,559 | VALID |
| X1.5 | 0,2006 | 0,715 | VALID |

| Indikator | r tabel | r hitung | Keterangan |
|-----------|---------|----------|------------|
| X2.1 | 0,2006 | 0,728 | VALID |
| X2.2 | 0,2006 | 0,448 | VALID |
| X2.3 | 0,2006 | 0,731 | VALID |
| X2.4 | 0,2006 | 0,814 | VALID |
| X3.1 | 0,2006 | 0,582 | VALID |
| X3.2 | 0,2006 | 0,528 | VALID |
| X3.3 | 0,2006 | 0,589 | VALID |
| X3.4 | 0,2006 | 0,578 | VALID |
| X3.5 | 0,2006 | 0,636 | VALID |
| X3.6 | 0,2006 | 0,490 | VALID |
| X3.7 | 0,2006 | 0,520 | VALID |
| X3.8 | 0,2006 | 0,589 | VALID |
| X3.9 | 0,2006 | 0,609 | VALID |
| X3.10 | 0,2006 | 0,593 | VALID |
| X3.11 | 0,2006 | 0,531 | VALID |
| X4.1 | 0,2006 | 0,564 | VALID |
| X4.2 | 0,2006 | 0,651 | VALID |
| X4.3 | 0,2006 | 0,634 | VALID |
| X4.4 | 0,2006 | 0,571 | VALID |
| X4.5 | 0,2006 | 0,633 | VALID |
| X4.6 | 0,2006 | 0,679 | VALID |
| X5.1 | 0,2006 | 0,763 | VALID |
| X5.2 | 0,2006 | 0,644 | VALID |
| X5.3 | 0,2006 | 0,671 | VALID |
| X5.4 | 0,2006 | 0,508 | VALID |
| X5.5 | 0,2006 | 0,663 | VALID |
| Y1 | 0,2006 | 0,724 | VALID |
| Y2 | 0,2006 | 0,755 | VALID |
| Y3 | 0,2006 | 0,673 | VALID |
| Y4 | 0,2006 | 0,627 | VALID |
| Y5 | 0,2006 | 0,707 | VALID |

Kesimpulan uji validitas pada penelitian ini yaitu seluruh pertanyaan kuesioner mempunyai r hitung > r tabel dari nilai signifikansi 0,05. Seluruh indikator dinyatakan valid sehingga seluruh pertanyaan kuesioner pada penelitian ini dapat digunakan.

Uji Reliabilitas

Hasil dari uji reliabilitas ini bisa dinilai memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas masing-masing variabel yang diolah menggunakan software SPSS :

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Standar Reliabilitas | Keterangan |
|-------------------|------------------|----------------------|------------|
| Content | 0,669 | 0,6 | Reliable |
| Accuracy | 0,630 | 0,6 | Reliable |
| Format | 0,789 | 0,6 | Reliable |
| Ease of Use | 0,679 | 0,6 | Reliable |
| Timeliness | 0,658 | 0,6 | Reliable |
| User Satisfaction | 0,737 | 0,6 | Reliable |

Hasil uji reliabilitas memberikan kesimpulan bahwa item pertanyaan pada setiap variabel yang digunakan konsisten dan dapat digunakan.

3. Pengujian Hipotesa

3.1 Uji F

Apabila terdapat nilai F hitung > nilai F tabel atau nilai sig < 0,05 ($\alpha= 5\%$), maka dapat disimpulkan bahwa regresi yang digunakan layak. Berikut hasil uji F yang terlihat pada tabel :

Tabel 5
Hasil Uji F

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Regression | 285,685 | 5 | 57,137 | 52,305 | .000 ^b |
| Residual | 98,319 | 90 | 1,092 | | |

signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti pada uji F menunjukkan hasil

variabel bebas (*Content, Accuracy, Format, ease of Use, dan Timeliness*) bersama-sama (simultan) berpengaruh

terhadap variabel terikat yaitu *User Satisfaction*, yang juga berarti pada model yang telah diestimasi layak untuk dipergunakan.

3.2 Uji T

Uji T digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Hasil uji T dapat dilihat dengan keterangan berikut :

a. Nilai t hitung > t tabel atau nilai sig < 0,05, maka variabel bebas tersebut dikatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

b. Nilai t hitung < t tabel atau nilai sig > 0,05, maka variabel bebas tersebut dikatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

c. Jika B (koefisien regresi) bernilai positif, maka variabel bebas dikatakan berpengaruh positif terhadap variabel terikat.

d. Jika B (koefisien regresi) bernilai negatif, maka variabel bebas dikatakan tidak berpengaruh positif terhadap variabel terikat.

Berikut hasil uji T dalam penelitian ini :

Tabel 6

| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------|-----------------------------|---------------------------|-------|------|
| | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 1,719 | 1,331 | 1,292 | ,200 |

Total 384,0 9
 00 5

Berdasarkan hasil uji F yang diolah menggunakan software SPSS versi 22 di atas, diperoleh nilai

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Error Std. | | | |
| Content | ,146 | ,070 | ,164 | 2,082 | ,040 |
| Accuracy | ,244 | ,068 | ,258 | 3,567 | ,001 |
| Format | ,033 | ,038 | ,067 | ,860 | ,392 |
| Ease of Use | ,207 | ,064 | ,256 | 3,226 | ,002 |
| Timeliness | ,270 | ,070 | ,302 | 3,840 | ,000 |

Berdasarkan hasil uji T yang diolah menggunakan software SPSS versi 22 di atas, menunjukkan nilai dari pengaruh masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sebagai berikut :

- H₁ diterima (terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *content* terhadap *user satisfaction*)
- H₂ diterima (terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *accuracy* terhadap *user satisfaction*)
- H₃ ditolak (terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan antara *format* terhadap *user satisfaction*)
- H₄ diterima (terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *ease of use* terhadap *user satisfaction*)
- H₅ diterima (terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *timeliness*

terhadap *user satisfaction*)

3.3 Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²)

determinasi (R²) dapat dilihat melalui kolom Adjusted R Square. Berikut hasil uji R² pada tabel :

Tabel 7
Hasil Uji R²

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Model |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------|
| 1 | .863 ^a | .744 | .730 | 1,045 | 1 |

Berdasarkan tabel hasil uji R² yang diolah menggunakan software SPSS versi 22 di atas, diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,730 yang berarti pada *user satisfaction* dipengaruhi oleh keempat variabel bebas yaitu *content* (X₁), *accuracy* (X₂), *format* (X₃), *ease*

of use (X₄), *timeliness* (X₅) sebesar 73% serta sisanya yaitu sebesar 27% (100% - 73%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan atau dianalisis dalam penelitian ini.

4. Uji Kesesuaian Model

4.1 Uji Normalitas

Untuk dapat melakukan pengujian uji normalitas kolmogorov yaitu jika nilai sig. > 0.05 maka data dapat dikatakan berdistribusi normal, namun jika nilai sig. < 0.05 maka data dapat dikatakan tidak berdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas pada penelitian :

Tabel 8
Hasil Uji Normalitas

| Unstandardized Residual | | |
|----------------------------------|-----------------|----------|
| N | | 96 |
| Normal Parameters ^a , | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | ,94915 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | ,160 |
| | Digunakan untuk | |

Universitas Indonesia Membangun (INABA)
mengetahui seberapa besar persentase
pada pengaruh atau keterkaitan antara
variabel bebas terhadap
variabel terikat. Nilai koefisien

Std.
Deviation

1,01729666

| | | Unstandardized Residual |
|------------------------|----------|----------------------------|
| Most | Absolute | ,081 |
| Extreme | Positive | -,052 |
| Differences | | |
| | Negative | -,081 |
| Test Statistic | | ,081 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .128 ^c |

Berdasarkan tabel hasil uji one sample kolmogorov-smirnov test yang diolah menggunakan software SPSS versi 22 di atas menyatakan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,128. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena memiliki nilai signifikansi sebesar $0,128 > 0,05$.

4.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai *tolerance* dan VIF. Berikut hasil pengolahan data uji multikolinieritas :

Tabel 9
Hasil Uji Multikolinieritas
Collinearity Statistics

| Model | Tolerance | VIF |
|-------------|-----------|-------|
| (Constant) | | |
| Content | ,460 | 2,173 |
| Accuracy | ,544 | 1,839 |
| Format | ,467 | 2,142 |
| Ease of Use | ,452 | 2,215 |
| Timeliness | ,459 | 2,180 |

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinieritas yang diolah menggunakan software SPSS versi 22 di atas, menyatakan bahwa nilai *Tolerance content* sebesar $0,460 \geq 0,10$, *accuracy* $0,544 \geq 0,10$, *format* $0,467 \geq 0,10$, *ease of use* $0,452 \geq 0,10$, dan *timeliness* $0,459 \geq 0,10$, serta nilai VIF *content* $2,173 \leq 10$, *accuracy* $1,839 \leq$

10 , *format* $2,142 \leq 10$, *ease of use* $2,215 \leq 10$, dan *timeliness* $2,180 \leq 10$. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas atau dapat dikatakan

tidak adanya keterkaitan antar variabel independen (*content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*)

4.3 Uji Heterokedastisitas

Untuk dapat mengetahui apakah ada atau tidaknya heterokedastisitas yaitu dengan melihat melalui nilai koefisien signifikansi (Sig), apabila koefisien signifikansinya lebih besar dari nilai tingkat signifikansinya yang telah ditetapkan yaitu 0,05 maka hal tersebut dapat dikatakan bahwa tidak terjadinya heterokedastisitas. Berikut hasil pengolahan data uji heterokedastisitas :

Tabel 10
Hasil Uji Heterokedastisitas

| Model | t | Sig. |
|-------------|--------|------|
| (Constant) | 1,736 | ,086 |
| Content | 1,135 | ,259 |
| Accuracy | -1,386 | ,169 |
| Format | ,548 | ,585 |
| Ease of Use | -1,217 | ,227 |
| Timeliness | -,065 | ,948 |

Berdasarkan tabel hasil uji heterokedastisitas dengan menggunakan uji glejser yang diolah menggunakan software SPSS versi 22 di atas, menunjukkan bahwa nilai koefisien signifikansi *content* sebesar 0,259, *accuracy* sebesar 0,169, *format* sebesar 0,585, *ease of use* sebesar 0,227 dan *timeliness* sebesar 0,948 yang menyatakan bahwa pada masing-masing variabel independen memiliki koefisien signifikansi $> 0,05$ yang berarti tidak terjadi adanya gejala heterokedastisitas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji serta pembahasan yang dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1) *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* pengguna akhir aplikasi Tokopedia di Jakarta yang menunjukkan bahwa H_1 diterima yang berarti apabila aplikasi Tokopedia meningkatkan kualitas *content* maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya *user satisfaction* aplikasi Tokopedia, serta menunjukkan bahwa pengguna aplikasi sudah mendapat kepuasan pada variabel *content* yang ada pada aplikasi Tokopedia berdasarkan nilai uji t hitung $> t$ tabel sebesar $2,082 > 1,98552$ dengan nilai signifikansi $0,040 < 0,05$.

2) *Accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* pengguna akhir aplikasi Tokopedia di Jakarta yang menunjukkan bahwa H_2 diterima yang berarti apabila aplikasi Tokopedia meningkatkan kualitas *accuracy* maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya *user satisfaction* aplikasi Tokopedia, serta menunjukkan bahwa pengguna aplikasi sudah mendapat kepuasan pada variabel *accuracy* yang ada pada aplikasi Tokopedia berdasarkan nilai uji t hitung $> t$ tabel sebesar $3,567 > 1,98552$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$

3) *Format* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *user satisfaction* pengguna akhir aplikasi Tokopedia di Jakarta yang menunjukkan bahwa H_3 ditolak yang berarti apabila aplikasi Tokopedia meningkatkan kualitas *format* maka akan

berpengaruh terhadap meningkatnya *user satisfaction* aplikasi Tokopedia, serta menunjukkan bahwa pengguna aplikasi belum mendapat kepuasan pada variabel *format* yang ada

pada aplikasi Tokopedia berdasarkan nilai uji t hitung $> t$ tabel sebesar $0,860 > 1,98552$ dengan nilai signifikansi $0,392 > 0,05$.

4) *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* pengguna akhir aplikasi Tokopedia di Jakarta yang menunjukkan bahwa H_4 diterima yang berarti apabila aplikasi Tokopedia meningkatkan kualitas *ease of use* maka akan

berpengaruh terhadap meningkatnya *user satisfaction* aplikasi Tokopedia, serta menunjukkan bahwa pengguna aplikasi sudah mendapat kepuasan pada variabel *ease of use* yang ada pada aplikasi Tokopedia berdasarkan nilai uji t hitung $> t$ tabel sebesar $3,226 > 1,98552$ dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$.

5) *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* pengguna akhir aplikasi Tokopedia di Jakarta yang menunjukkan bahwa H_5 diterima yang berarti apabila aplikasi Tokopedia meningkatkan kualitas *timeliness* maka akan

berpengaruh terhadap meningkatnya *user satisfaction* aplikasi Tokopedia, serta menunjukkan bahwa pengguna aplikasi sudah mendapat kepuasan pada variabel *timeliness* yang ada pada aplikasi Tokopedia berdasarkan nilai uji t hitung $> t$ tabel sebesar $3,840 > 1,98552$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

6) Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti pada uji F menunjukkan hasil variabel bebas (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu *user satisfaction*, yang juga berarti pada model yang telah diestimasi layak untuk dipergunakan.

7) Berdasarkan hasil uji R^2 *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction* dan memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat dengan *user satisfaction* dengan nilai persentase 73% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Dengan nilai persentase tersebut, artinya pengguna Tokopedia merasa puas dengan aplikasi Tokopedia.

and Methodological Issues, *MIS Q.*, vol. 15, no. 1, pp. 5–10, Aug. 1991, doi: 10.2307/249429.

W.J. Doll & G. Torkzadeh. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction, *MIS Quarterly.*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, Jun. 1988, doi: 10.2307/248851.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada seluruh pihak terkait khususnya responden penelitian yang membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Djaali. (2008). *Skala Likert*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Lemeshow, D. W. H. Jr, *et.al*, *Adequacy of sampel Size in Health Studies*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Nugroho, Eko. (2008). *Sistem Informasi Manajemen : Konsep, Aplikasi dan Perkembangannya*. Yogyakarta: Andi Offset., h.191.
- Saputro, Pujo Hari., dkk. (2015). Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E- government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, Vol. 2, No. 1, h.5.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- W. J. Doll & G. Torkzadeh. (1991). The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical