



## Analisis Kepuasan Pengguna Website Zahira Media Publisher Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Adinda Arininta Loysiana<sup>1\*</sup>, Shafni Nur Hikma<sup>2</sup>, Falia Nur Afifah<sup>3</sup>, Ito Setiawan<sup>4</sup>  
<sup>1-4</sup> Universitas Amikom Purwokerto, Indonesia

Alamat: Jl Letjend Pol. Soemarto No.127, Watumas, Purwanegara, Kec. Purwokerto Utara, 53127–  
Provinsi Jawa Tengah

Korespondensi penulis: [adindaarinintaloysiana1@gmail.com](mailto:adindaarinintaloysiana1@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze user satisfaction with the website of Zahira Media Publisher, a publishing company that has been operating since 2012. Using a descriptive analysis method and a quantitative approach, this study collected data through a questionnaire designed based on the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. The five main variables analyzed include content, accuracy, format, ease of use, and timeliness of information. The results showed that the quality of content and the accuracy of information greatly influenced user satisfaction. In addition, the ease of use of the website is also an important factor that improves user experience. Although the Zahira Media Publisher website offers a wide range of publishing services, there are some obstacles, especially in the process of registering new user accounts, which can hinder access to key features. This research provides recommendations for improvements in website design and functionality to increase user satisfaction and customer loyalty.*

**Keywords:** *User satisfaction, Website, Zahira Media Publisher, Descriptive Analysis, EUCS.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap website Zahira Media Publisher, sebuah perusahaan penerbitan yang telah beroperasi sejak 2012. Dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan pendekatan kuantitatif, penelitian ini mengumpulkan data melalui kuesioner yang dirancang berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Lima variabel utama yang dianalisis meliputi konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas konten dan keakuratan informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, kemudahan penggunaan website juga menjadi faktor penting yang meningkatkan pengalaman pengguna. Meskipun website Zahira Media Publisher menawarkan berbagai layanan penerbitan, terdapat beberapa kendala, terutama dalam proses pendaftaran akun pengguna baru, yang dapat menghambat akses ke fitur utama. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk perbaikan dalam desain dan fungsionalitas website guna meningkatkan kepuasan pengguna dan loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** Kepuasan pengguna, Website, Zahira Media Publisher, Analisis Deskriptif, EUCS.

### 1. LATAR BELAKANG

Dengan kemajuan teknologi dan informasi saat ini, globalisasi telah membawa banyak keuntungan bagi masyarakat. Salah satu komponen penting dalam meningkatkan suasana akademik adalah penelitian (Pengusul et al., 2019). Komputerisasi sangat penting di era globalisasi saat ini karena kemajuan teknologi. Sejak terwujudnya jaringan internet, kemajuan teknologi informasi dan infrastruktur yang lebih canggih telah memungkinkan akses mudah ke berbagai jenis data melalui berbagai media. Semakin banyak layanan yang luar biasa yang ditawarkan oleh teknologi informasi dan komunikasi menjadi lebih mudah diakses tanpa terhalang jarak atau waktu, yang memungkinkan orang untuk mendapatkan semua informasi yang mereka butuhkan dengan cepat. Teknologi berkembang begitu pesat sehingga hampir

semua aspek kehidupan menggunakan teknologi informasi dalam kegiatan sehari-hari. (Zamroni, 2017).

Media yang merasakan dampak langsung dari kemajuan teknologi informasi terus berusaha memanfaatkan website sebagai alat strategis untuk memperluas jangkauan mereka di pasar. Website yang efektif, informatif dan menarik dapat meningkatkan minat konsumen terhadap barang dan layanan yang dijual. Zahira Media Publisher merupakan perusahaan penerbitan buku yang telah beroperasi sejak 2012. Perusahaan ini menyediakan layanan penerbitan untuk berbagai jenis karya, seperti buku ajar, novel, biografi, buku ilmiah hingga skripsi, tesis dan disertasi. Perusahaan juga membantu penulis untuk aspek penerbitan, termasuk sampul, layout, pengurusan ISBN hingga pendampingan dalam proses penulisan buku. Zahira Media Publisher menyadari bahwa kualitas website sangat penting untuk mendukung operasional dan mencapai kepuasan pengguna.

Meskipun terdapat banyak kemudahan yang ditawarkan, muncul masalah yang dapat menghalangi akses ke buku-buku yang terdapat di Zahira Publisher. Masalah utama yang dihadapi adalah masalah dengan proses pendaftaran akun pengguna baru. Hal ini mengakibatkan calon pengguna tidak dapat mendaftar dan memiliki akun yang diperlukan untuk mengakses fitur utama dalam website, seperti: keranjang belanja dan pembelian buku. Tanpa akun, pengguna tidak dapat memasukkan buku yang ingin dibeli ke dalam keranjang belanja dan pasti menghambat proses transaksi. Namun, evaluasi menyeluruh terhadap kepuasan pengguna diperlukan untuk memastikan bahwa website yang digunakan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan salah satu cara untuk mengukur hal ini.

Penelitian ini memiliki batasan, yaitu analisis berfokus pada kepuasan pengguna website Zahira Media Publisher dan model analisis penelitian ini menggunakan EUCS untuk menganalisis kepuasan terhadap website Zahira Media Publisher. Dalam penelitian ini, model analisis akan digunakan sebagai salah satu metode untuk mengevaluasi keberhasilan sistem. Metode EUCS akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan apa yang diharapkan dari sistem dan apa yang sebenarnya terjadi.

Dengan menggunakan model ini, evaluasi menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap elemen teknologi seperti isi (content), keakuratan (accuracy), bentuk (format), ketepatan waktu (ease of use), dan kecepatan. Kepuasan pengguna akhir terutama berkaitan dengan hal-hal yang berkaitan dengan teknologi (Farisi & Zuraidah, 2022). Studi ini dapat membantu peneliti memahami alur metode End User Computing Satisfaction (EUCS).

## 2. KAJIAN TEORITIS

Diukur dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang mengidentifikasi lima dimensi utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Untuk menemukan indikator yang paling berpengaruh, penelitian ini menggunakan analisis faktor. Hasilnya menunjukkan bahwa konten adalah faktor yang paling berpengaruh dalam menyebabkan sebagian besar variasi dalam kepuasan pengguna. Metode kuantitatif digunakan untuk melakukan penelitian. Kuesioner dikumpulkan dari populasi pengguna Daily Apps menggunakan metode *sampling stratified* disproporsional. Temuan ini akan membantu pengembang aplikasi meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna (Nimah & Haryatmi, 2022).

Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, khususnya *website* Beasiswa Universitas Brawijaya. Menurut penelitian Fifi Syammariyah Bawardi, faktor-faktor seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan akurasi waktu mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pengguna merasa cukup puas, masih ada hal-hal yang perlu ditingkatkan. Misalnya, untuk memastikan ketepatan waktu, perlu ada peningkatan kualitas sistem dan pembaruan data secara berkala. Tujuan penelitian ini, yang dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja EUCS, adalah untuk menemukan masalah yang dihadapi pengguna saat menggunakan *website* dan memberikan saran untuk perbaikan yang dapat digunakan oleh pengembang *website* untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Yusuf et al., 2021).

Pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap media pembelajaran online, yaitu Openlearning. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan, EUCS digunakan untuk membandingkan kenyataan dengan harapan pengguna. Selain itu, metode *Partial Least Square* (PLS), yang merupakan metode nonparametrik yang tidak memerlukan asumsi distribusi normal, memudahkan estimasi data dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan media pembelajaran online dengan mengidentifikasi variabel seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu (Artanto et al., 2023).

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penelitian

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini diantaranya:

- 1) Wawancara: Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan percakapan dengan tujuan tertentu antara dua pihak atau lebih. Dalam proses ini, peneliti bertindak sebagai pewawancara yang mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta klarifikasi, mencatat, dan menggali informasi lebih dalam. Sementara itu, informan bertugas untuk menjawab pertanyaan dan memberikan penjelasan. (Sujarweni, V. W. 2014).
- 2) Kuesioner: Pengumpulan data dapat dilakukan tanpa mengharuskan peneliti untuk mengunjungi pengguna website secara langsung. Cara terbaik untuk meminta responden mengisi kuesioner tentang tingkat kepuasan mereka dengan website Zahira Media Publisher (Yang & Sihotang, 2023).
- 3) Studi Literatur: Peneliti mengumpulkan informasi secara sistematis selama proses penyusunan penelitian ini. Studi ini melalui proses pengumpulan data yang bersumber dari jurnal, majalah, buku-buku, dan sumber lain yang relevan dengan topik yang sedang diteliti. Selama proses pembuatan kuesioner penelitian, data dan informasi yang diperoleh dari penelitian literatur ini digunakan sebagai referensi dan acuan (Yang & Sihotang, 2023).

#### 3.2 Tahapan Penelitian

Tahapan dalam melakukan sebuah penelitian membutuhkan tahapan-tahapan yang harus dilakukan oleh peneliti. Tahapan yang dilakukan peneliti seperti dalam Gambar 1 yaitu sebagai berikut:

##### 1) Identifikasi Masalah

Tahap ini mencari permasalahan dengan melakukan analisis pada penelitian sebelumnya yang menggunakan metode yang sama yaitu EUCS.

##### 2) Studi Literatur

Pada studi literatur dilakukan pengumpulan dan pendalaman teori yang akan digunakan pada penelitian.

##### 3) Penentuan Model Penelitian

Tahap ini dilakukan oleh peneliti untuk menentukan model yang akan digunakan untuk penelitian, peneliti telah menentukan model yang digunakan yakni *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

#### 4) Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menyebarkan kuesioner berupa *google form*.

#### 5) Pengolahan Data

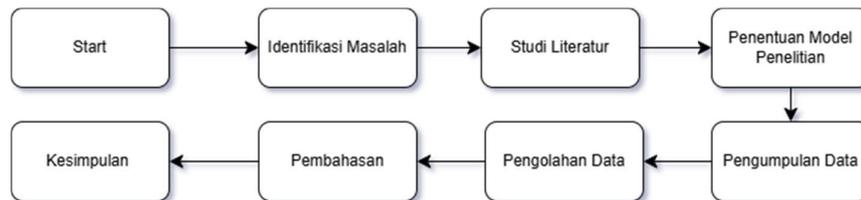
Tahap ini melakukan pengolahan data yang didapat dari hasil kuisisioner akan diolah dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS.

#### 6) Pembahasan

Hasil dari data yang telah diolah menggunakan IBM SPSS, selanjutnya akan dijelaskan dalam bentuk tulisan.

#### 7) Kesimpulan

Tahap untuk membuat kesimpulan dari pembahasan yang telah dilakukan.



**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh jumlah orang yang ada pada suatu daerah tertentu. Populasi dalam penelitian ini yaitu para pengguna *Website Zahira Media Publisher* yakni sebanyak 100 pengguna. Sementara itu, sampel yang digunakan pada penelitian ini dihitung dengan rumus Lemeshow. Alasan utama peneliti memilih menggunakan rumus Lemeshow adalah karena populasi yang dituju skala jumlah pengguna *Website* yang berubah-ubah. Menurut rumus Lemeshow apabila populasi tidak diketahui maka rumusnya sebagai berikut (Yang & Sihotang, 2023).

$$n = \frac{z^2 p(1 - p)}{d^2}$$

Keterangan rumus:

n = jumlah sampel

z = nilai standar = 1.96

p = maksimal estimasi = 50% = 0.5

$d = \alpha (0.10)$  atau *sampling error* = 10%

Berdasarkan hasil dari rumus *Lemeshow* yang telah dijabarkan, diperoleh hasil jumlah sampel dengan minimal yang dibutuhkan untuk penelitian yaitu 96 responden. Maka akan dibulatkan menjadi 100 responden dan disini peneliti telah mendapatkan 100 responden.

### 3.4 Skala Pengukuran

*Skala Likert* digunakan sebagai pedoman untuk penafsiran penelitian ini. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial yang dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dengan *skala likert* yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Lusianti, 2017). Untuk memberikan penilaian, skala memberikan tingkatan angka yang sesuai dengan tingkat pengalaman dan penilaian yang diberikan kepada responden.

**Table 1** Skala Pengukuran

Pertanyaan Kuesioner	STJ	TS	S	SS
Nilai	1	2	3	4

#### Keterangan

STJ : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

### 3.5 *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode dalam penelitian yang digunakan untuk membandingkan harapan dengan kenyataan pada sebuah sistem untuk mengetahui tingkat dari kepuasan pengguna. Metode ini melakukan evaluasi dan menilai terhadap penggunaan sistem informasi dengan berdasarkan pengalaman pengguna ketika mereka menggunakan sistem informasi ini. (Yang & Sihotang, 2023).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengevaluasi kepuasan pengguna situs *website* Zahira Media Publisher. Enam variabel yang digunakan pada metode EUCS untuk menganalisis sistem sebagai berikut:

### 1. Content (Isi)

Content, untuk mengukur dari segi konten atau isi yang ditampilkan sistem informasi harus memiliki konten yang baik guna memenuhi kebutuhan pengguna akhir dengan informasi terbaru. Sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna jika informasinya lengkap. (Putra, J., Indah, D. R., & Firdaus, M. A. 2023).

### 2. Accuracy (Akurasi)

Dimensi keakuratan (*accuracy*) menilai kepuasan pengguna dari segi ketepatan data saat sistem menerima masukan dan mengolahnya menjadi informasi. Sementara itu, dimensi akurasi mengukur kepuasan pengguna berdasarkan sejauh mana data yang disajikan benar dan tepat (Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. 2021).

### 3. Format

Kepuasan pengguna dilihat berdasarkan interface termasuk elemen visual seperti jenis huruf, warna, dan struktur halaman, serta kemudahan dalam navigasi. Format yang efektif memungkinkan pengguna untuk dengan cepat dan mudah memahami serta mengakses informasi, yang membuat pelanggan puas jika itu semua terpenuhi. Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2022).

### 4. Ease of Use

Situs web harus dirancang agar mudah digunakan agar pengguna merasa nyaman saat mengaksesnya. Kemudahan penggunaan dapat ditingkatkan dengan navigasi yang intuitif dan instruksi yang jelas. Dengan demikian, pengguna akan lebih puas karena mereka dapat dengan mudah menemukan dan menggunakan informasi yang mereka butuhkan tanpa mengalami kebingungan atau kesulitan.

### 5. Timeliness

Ketepatan waktu atau *timeliness* dalam menyajikan informasi merupakan salah satu indikator kepuasan pengguna. Semakin cepat sebuah sistem memproses input dan menghasilkan output, semakin baik sistem tersebut dinilai dalam hal ketepatan waktu atau kemampuannya bekerja secara *real-time*.

### 6. User Satisfaction

Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai kepuasan pelanggan atau pengguna dari suatu produk. Kepuasan pengguna biasanya adalah perasaan pelanggan setelah menggunakan suatu produk atau layanan, yang dapat berupa rasa senang (puas) atau buruk (tidak puas). Kepuasan pengguna juga berhubungan dengan kualitas layanan (Akbar, 2022).

### 3.6 Variable Penelitian

Tabel 1 menunjukkan bahwa variabel dan indikator yang digunakan pada penelitian ini.

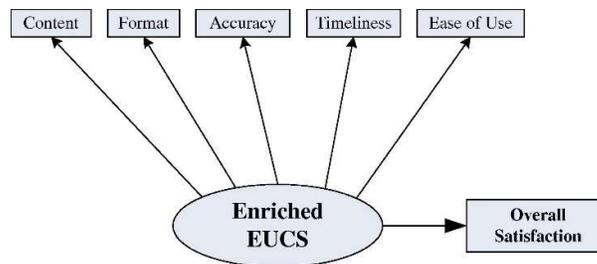
**Table 2** *Variabel dan Indikator Penelitian*

No	Nama Variabel	Pertanyaan
1.	<i>Content (Isi)</i>	Informasi yang tersedia pada <i>website</i> Zahira Media Publisher sesuai dengan kebutuhan pengguna. Informasi yang dibutuhkan pengguna dalam penerbitan dan pembelian buku tersedia di <i>website</i> Zahira Media Publisher. <i>Website</i> Zahira Media Publisher memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengguna. <i>Website</i> Zahira Media Publisher memberikan output yang dapat dirasakan oleh pengguna.
2.	<i>Accuracy (Keakuratan)</i>	<i>Website</i> Zahira Media Publisher menjamin keakuratan dan ketepatan informasi. Kesesuaian fitur yang dipilih pengguna dengan tampilan halaman yang muncul. Keakuratan pada <i>website</i> Zahira Media Publisher sangat memuaskan pengguna.
3.	Format	Tata letak halaman <i>website</i> membantu pengguna menemukan informasi dengan mudah dan cepat. Tampilan <i>website</i> Zahira Media Publisher menarik dari segi penggunaan warna, font dan elemen visual. Desain keseluruhan <i>website</i> Zahira Media Publisher modern dan profesional.
4.	<i>Ease of Use</i>	<i>Website</i> Zahira media Publisher mudah digunakan bagi pengguna, bahkan pada kunjungan pertama. Mudah dalam menelusuri (navigasi) atau berpindah halaman. Pembuatan akun pada <i>website</i> Zahira media Publisher mudah untuk pengguna baru.
5.	<i>Timeliness</i>	Kecepatan Response Time dalam menampilkan halaman beranda. Kecepatan dalam menyajikan informasi terbaru. Deskripsi mengenai produk akan selalu <i>up to date</i> .

6.	<i>User Satisfaction</i>	<p><i>Website Zahira Media Publisher</i> sudah memenuhi kebutuhan pengguna.  <i>Website Zahira Media Publisher</i> dapat diandalkan pengguna di waktu yang tepat.  Waktu yang dihabiskan pada <i>website Zahira Media Publisher</i> bermanfaat pengguna.</p>
----	--------------------------	--

### 3.7 Hipotesis Penelitian

Gambar 2 menunjukkan model yang mendasari model *End User's Computing Satisfaction (EUCS)* yang didasarkan pada 5 variabel independen yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* yang digunakan untuk memperkirakan variabel dependent yaitu *satisfaction* (Aggelidis & Chatzoglou, 2012).



**Gambar 3** Model EUCS

Penjelasan dari setiap variabel:

#### 1. Variabel *content*

Pada variabel *content* menggambarkan kualitas dan kelengkapan informasi yang disediakan oleh sistem atau aplikasi, yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dengan penggunaan sistem.

#### 2. Variabel *format*

Variabel *format* mengacu pada tata letak, presentasi, dan struktur penyajian informasi dalam sistem atau aplikasi, yang mempengaruhi kenyamanan dan kemudahan penggunaan pengguna. Variabel *format* termasuk elemen seperti desain antarmuka, keterbacaan teks, penggunaan warna, dan penyusunan elemen visual yang mendukung navigasi yang mudah.

#### 3. Variabel *accuracy*

Sejauh mana informasi yang disediakan oleh sistem atau aplikasi benar, tepat, dan bebas dari kesalahan, yang berdampak pada tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem.

Akurasi mencakup keandalan data, konsistensi informasi, dan validitas hasil yang ditampilkan oleh sistem.

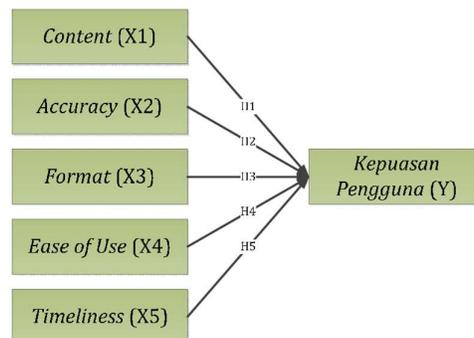
#### 4. Variabel Timeliness

Ketepatan waktu suatu sistem atau aplikasi dalam menyediakan informasi memengaruhi seberapa cepat pengguna dapat mendapatkan data yang diperlukan untuk aktivitas atau pengambilan keputusan.

#### 5. Variabel ease of use

Faktor seperti antarmuka yang mudah dipahami, navigasi yang sederhana, dan tata letak yang memudahkan pengguna menyelesaikan tugas termasuk dalam kategori kemudahan penggunaan sistem atau aplikasi.

Model EUCS yang ditemukan oleh Doll dan Torkzadeh, model ini diuji secara ekstensif oleh para peneliti dan validitas instrumen terbukti dapat menentukan kesuksesan sebuah sistem informasi (Aggelidis & Chatzoglou, 2012). Pada penelitian ini dibangun sebuah kerangka berfikir yang diuji dengan menggunakan model EUCS oleh Doll dan Torkzadeh seperti pada Gambar 4.



**Gambar 4** Kerangka Berfikir

Dari Gambar 4 penelitian ini akan menguji sebanyak 5 hipotesis yang terdiri dari:

- 1) **Hipotesis 1:** Variabel *content* (C) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna *website* Zahira Media Publisher (Y).
- 2) **Hipotesis 2:** Variabel *content* (A) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna *website* Zahira Media Publisher (Y).
- 3) **Hipotesis 3:** Variabel *content* (F) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna *website* Zahira Media Publisher (Y).

4) **Hipotesis 4:** Variabel *content* (E) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna *website* Zahira Media Publisher (Y).

5) **Hipotesis 5:** Variabel *content* (C) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna *website* Zahira Media Publisher (Y).

Selain dari 5 hipotesis ini, penelitian ini akan menguji seluruh variabel bebas yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* yang berpengaruh terhadap *satisfaction* pengguna *website* Zahira Media Publisher.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Profil Responden

#### A. Jenis Kelamin

*Table 3 Jenis Kelamin*

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	28	28,7%
Perempuan	72	71,3%
Total	100	100%

#### B. Pekerjaan

*Table 4 Pekerjaan Responden*

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Mahasiswa	69	68,3%
Pengusaha	4	4%
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	2	2%
Karyawan Swasta	18	17,7%
Pelajar	3	3%
Beauty Advisor	1	1%
Karyawan BUMN	1	1%
Wirausaha	1	1%
Belum Bekerja	1	1%
Pengajar	1	1%
<b>Total</b>	100	100%

#### C. Usia

*Table 5 Usia Responden*

Usia	Jumlah	Presentase
<17 th	4	4%
17 th	1	1%
18-23 th	79	78,2%
24-29 th	12	11,9%
>30 th	5	5%

#### D. Frekuensi Mengakses Website

**Table 6** *Frekuensi Mengakses Website Responden*

Frekuensi	Jumlah	Presentase
Setiap hari	35	38,3%
Setiap minggu	15	14,9%
Setiap bulan	11	10,9%
Jarang	39	38,6%

### 4.2 Uji Validitas dan Reabilitas

#### A. Uji Validitas

Uji validitas mampu mengukur data yang sesungguhnya dengan data yang dilaporkan peneliti itu valid dengan menunjukkan derajat ketepatan. Angka korelasi secara statistik dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai  $r$  dengan taraf signifikan 5%. Dalam penelitian ini didapatkan hasil  $r$ -tabel sebesar 0,195.  $R$  hitung  $>$   $r$  tabel maka akan disebut valid jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka data tersebut tidak valid (Saputri & Alvin, 2020).

**Table 7** *Uji Validitas*

VARIABEL	KODE	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
<i>CONTENT</i>	C1	0,878	0,195	VALID
	C2	0,888	0,195	VALID
	C3	0,862	0,195	VALID
	C4	0,823	0,195	VALID
<i>ACCURACY</i>	A1	0,876	0,195	VALID
	A2	0,904	0,195	VALID
	A3	0,870	0,195	VALID
<i>FORMAT</i>	F1	0,843	0,195	VALID
	F2	0,947	0,195	VALID
	F3	0,929	0,195	VALID
<i>EASE OF USE</i>	E1	0,898	0,195	VALID
	E2	0,893	0,195	VALID
	E3	0,908	0,195	VALID
<i>TIMELINESS</i>	T1	0,900	0,195	VALID
	T2	0,921	0,195	VALID
	T3	0,890	0,195	VALID

USER SATIS FACTION	U1	0,898	0,195	VALID
	U2	0,930	0,195	VALID
	U3	0,917	0,195	VALID

Sumber: Diolah dari data primer dengan menggunakan SPSS versi 23

## B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan pada penelitian ini untuk mengukur konsistensi dan keandalannya dalam pengukuran seperti kuesioner atau survey. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien seperti *Cronbach's Alpha* untuk menilai item dalam pengukuran. Variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai  $\alpha > 0,60$ .

**Table 8** Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
<i>Content</i>	0,884	4	Reliable
<i>Accuracy</i>	0,859	3	Reliable
<i>Format</i>	0,891	3	Reliable
<i>Ease Of Use</i>	0,882	3	Reliable
<i>Timeliness</i>	0,885	3	Reliable
<i>User Satis Faction</i>	0,903	3	Reliable

Sumber: Diolah dari data primer dengan menggunakan SPSS versi 23

## 4.3 Uji F

### A. Hasil Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen yaitu *content* (C), *accuracy* (A), *format* (F), *ease of us* (E), dan *timeliness* (T) terhadap variabel dependen yaitu *user satisfaction* (Y). Nilai sig  $< 0,05$  atau F hitung lebih besar dari F tabel maka terdapat pengaruh secara simultan terhadap variabel Y, kemudian jika nilai sig  $> 0,05$  atau F hitung lebih kecil dari F tabel maka tidak ada pengaruh simultan terhadap Y.

**Table 9** Hasil Uji F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	f	Sig.
1.	<i>Regression</i>	278.332	5	55.666	55.420	.000 <sup>b</sup>
	<i>Residual</i>	94.418	94	1.004		
	Total	372.750	99			

Sumber: Diolah dari data primer dengan menggunakan SPSS versi 23

Tabel 9 memiliki nilai signifikansi dari pengaruh variabel independen (X) secara simultan terhadap variabel dependen (Y) sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai alpha 0,05 dan F hitung sebesar 55.420 yang artinya lebih besar dari F tabel 3.09 yang artinya terdapat pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y.

## B. Hasil Uji T

Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara parsial terhadap variasi variabel dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) menyatakan bahwa  $\beta_i = 0$ , yang berarti bahwa variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen. Di sisi lain, Hipotesis alternatif ( $H_1$ ) menyatakan bahwa  $\beta_i \neq 0$ , yang berarti bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependent.  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak jika t-hitung lebih kecil dari t-tabel atau  $p > 0,05$ .

*Table 10 Hasil Uji T*

<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1.	<i>(Constant)</i>	.049	.593		.083	.934
2.	<i>Content</i>	.128	.096	.150	1.339	.184
3.	<i>Accuracy</i>	-.017	.119	-.016	-.146	.884
4.	<i>Format</i>	.239	.093	.242	2.565	0.12
5.	<i>Ease Of Use</i>	.339	.127	.328	2.667	.009
6.	<i>Timeliness</i>	.254	.098	.237	2.603	.011

Dari tabel 5, kita dapat ketahui bahwa 1 variabel X dinyatakan tidak berpengaruh terhadap variabel Y, dan terdapat 4 variabel X yang dinyatakan berpengaruh terhadap variabel Y, berikut adalah penjelasan dari setiap variabel:

### a. Hasil uji t variabel *content*

Pada tabel 10 nilai signifikansi *variabel content* adalah 0,184, lebih besar dari alpha (0,05), maka gagal menolak hipotesis nol. Nilai t hitung sebesar 1,339 lebih kecil dari nilai t tabel 1,985 yang juga mendukung keputusan ini. Dapat disimpulkan, pada tingkat signifikansi 5%, *variabel content* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

### b. Hasil uji t variabel *accuracy*

Pada tabel 10 nilai signifikansi *variable accuracy* 0.884 lebih besar dari nilai alpha 0.05, maka gagal menolak hipotesis nol. Nilai t hitung -0,146 yang lebih kecil dari *t tabel* 1,985 juga mendukung keputusan ini. Dapat disimpulkan, pada tingkat signifikansi 5%, *variabel accuracy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

### c. Hasil uji t variabel *format*

Pada tabel 10 nilai signifikansi *variable format* 0.12, lebih besar dari alpha 0,05), karena nilai signifikansi melebihi 0,05, gagal menolak hipotesis nol. Nilai t hitung 2.565 yang lebih besar dari r tabel 1,985. Meskipun nilai *t hitung* 2,565 lebih besar dari *t tabel* 1,985

yang menunjukkan adanya potensi pengaruh nilai signifikansi (0,12) lebih besar dari alpha 0,05. *Variable format* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y, meskipun *t* hitung menunjukkan sebaliknya.

d. Hasil uji *t* variabel *ease of use*

Pada tabel 10 nilai signifikansi variabel *ease of use* adalah 0,009, yang lebih kecil dari alpha 0,05 menolak hipotesis nol. Selain itu, nilai *t* hitung 2,667 yang lebih besar dari *t* tabel 1,985 mendukung keputusan ini. Maka dapat disimpulkan, bahwa variabel *ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

e. Hasil uji *t* variabel *timeliness*

Pada tabel 10 nilai signifikansi variabel *timeliness* adalah 0,011 yang lebih kecil dari alpha 0,05 menolak hipotesis nol. Nilai *t* hitung 2,602 yang lebih besar dari *t* tabel 1,985 juga mendukung keputusan ini. Maka dapat disimpulkan bahwa, variabel *timeliness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, hasil uji T terdapat 3 variabel yang tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan yaitu pada variabel *content*, *accuracy*, dan *format*. Dan untuk adanya pengaruh signifikan terdapat 2 variabel yaitu *ease of use* dan *timeliness*. Pada hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y adalah 0,000, < alpha 0,05, dan untuk nilai F hitung sebesar 55.420 > F tabel 3.09. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel X terhadap variabel Y.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna, penelitian ini diharapkan memfokuskan lebih banyak pada elemen pengalaman pengguna dan desain. Studi ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu memiliki pengaruh yang signifikan, sehingga meningkatkan kemudahan navigasi dan kecepatan akses dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, rekomendasi yang lebih spesifik tentang perbaikan pada variabel *content*, *accuracy*, dan *format*, yang tidak penting dalam penelitian ini dapat ditambahkan untuk memberikan panduan perbaikan yang lebih menyeluruh bagi pengembang website Zahira Media Publisher.

## 6. DAFTAR REFERENSI

- Nimah, A. I., & Haryatmi, E. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Daily Apps Berbasis Web Di Internal Divisi Digital Marketing PT. Transcosmos Indonesia dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(4), 544–556. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v3i4.186>
- Yusuf, T., Ar-Rasyid, R., Hanggara, B. T., & Rachmadi, A. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(6), 2308–2317. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Artanto, F. A., Kusumawardhani, H. H., Khoiruchim, A., & Himawan, G. (2023). End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Analisis Kepuasan Penggunaan Website Openlearning. *Teknomatika*, 13(01), 13–21. <https://openlearning.com/>,
- Imanda, D. (2022). Implementasi Game Edukasi Bahasa Lampung Dialek a Dan Dialek O Berbasis Android. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 3(2), 161–178. <https://doi.org/10.33365/jatika.v3i2.2024>
- Cahyo, K. N., Martini, & Riana, E. (2019). Perancangan sistem informasi pengelolaan kuesioner pelatihan pada PT Brainmatics Cipta Informatika. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 1(1), 45–53. <http://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/article/view/44>
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17-21.
- Putra, J., Indah, D. R., & Firdaus, M. A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Pada E-Learning menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 12(1), 45-52.
- Gibran, K., Dewi, W. N., & Damanik, S. R. H. (2020). Identifikasi masalah muskuloskeletal pada pengemudi transportasi umum. *Jurnal Ners Indonesia*, 10(2), 216.
- Rifa'i, Y. (2023). Analisis Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Pengumpulan Data di Penelitian Ilmiah pada Penyusunan Mini Riset. *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1(1), 31-37.
- Ramadhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896-2910.
- Akbar Bahtiar, S. E., Saptadi, I. N. T. S., Kom, S., MT, M., Safitri, I., Widyaningsih Azizah, S. E., ... & Suruan, T. M. (2024). *MEMAHAMI METODOLOGI PENELITIAN*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Agniatussalam, A. (2024). *Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Merek Pada Kepuasan dan Minat Beli: Pendekatan Marketing 4.0* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Swasono, M. A., & Prastowo, A. T. (2021). Analisis Dan Perancangan Sistem Infomasi Pengendalian Persediaan Barang. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 2(1), 134-143.

- Djannah, M. (2020, October). Pengaruh kesehatan mental di tengah wabah Covid-19 terhadap peningkatan prestasi belajar siswa di sekolah dasar. In *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)* (Vol. 4, pp. 2403-2414).
- Rovina, R. (2024). *Analisis Penentuan Harga Beli Biji Kopi Oleh Usaha Kopi Latimojong Terhadap Peningkatan Pendapatan Masyarakat Buntu Batu Kabupaten Enrekang* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Artanto, F. A., Kusumawardhani, H. H., Khoiruchim, A., & Himawan, G. (2023). End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Analisis Kepuasan Penggunaan Website Openlearning. *Teknomatika*, 13(01), 13–21. <https://openlearning.com/>,
- Yusuf, T., Ar-Rasyid, R., Hanggara, B. T., & Rachmadi, A. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(6), 2308–2317. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Sujarweni, V. W. (2014). Metodologi penelitian. *Yogyakarta: Pustaka Baru Perss*.
- Andrika, W. A. P., Ramayasa, I. P., & Pramesti, I. E. B. (2024). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Commerce: Tokopedia Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Mahasiswa ITB STIKOM Bali Jimbaran). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 9053-9065.
- Farisi, M. N., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 109–121. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.169>
- Pengusul, T. I. M., Hibah, P., & Ditlitabmas, N. O. N. (2019). *Penerapan Website E-Commerce Sebagai Media Layanan Publisher Jurnal*.
- Zamroni, M. (2017). Perkembangan Teknologi Komunikasi Dan Dampaknya Terhadap Kehidupan. In *Jurnal Pendidikan: Vol. X* (Issue 2, pp. 195–211).