



# Analisis Kepuasan Mahasiswa Pekanbaru Pada Aplikasi Flip dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Anggi Widya Atma Nugraha\*, Inggih Permana, Febi Nur Salisah, Tengku Khairil Ahsyar, M Afdal

Fakultas Sains dan Teknologi, Prodi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia

Email: \*11850312394@students.uin-suska.ac.id, inggihpermana@uin-suska.ac.id, febinursalisah@uin-suska.ac.id,

tengkuhairil@uin-suska.ac.id, m.afdal@uin-suska.ac.id

Email Penulis Korespondensi: 11850312394@students.uin-suska.ac.id

**Abstrak**—Flip adalah perusahaan Financial Technology (fintech) penyedia layanan transfer uang bebas biaya admin yang telah digunakan lebih dari 10 juta pengguna. Seiring dengan perkembangan teknologi di bidang keuangan, maka perusahaan Flip harus mampu bersaing dan bertahan dari kompetitor penyedia layanan yang serupa. Upaya yang dapat dilakukan untuk bersaing diantaranya dengan mengukur level kepuasan dalam penggunaan Flip. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Flip sehingga hasil penelitian diharapkan mampu menjadi rekomendasi dalam rangka melakukan evaluasi sistem informasi oleh perusahaan Flip. Dalam melakukan analisis tingkat kepuasan dapat menerapkan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS). EUCS mampu mengevaluasi kepuasan penggunaan dalam menggunakan sistem informasi pada bagian content, accuracy, format, ease of use, timeliness secara pengalaman penggunaan sistem informasi. Penelitian dilakukan dengan data sampel penelitian Mahasiswa pengguna aplikasi Flip di Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil pengujian hasil tertinggi dengan persentase nilai 80% dengan kategori Sangat Puas terlihat pada variabel Ease of Use dari hasil skala likert. Rerata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip adalah 77% dengan kategori Puas. Hasil Uji Asumsi Klasik menunjukkan bahwa dalam uji normalitas, pengujian bersifat normal dan pada pengujian multikolinearitas dihasilkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam hasil pengujian. Pada Uji Regresi Linear Berganda didapatkan hasil persamaan variabel  $Y = 0,158 + 0,114X_1 + 0,031X_2 + 0,054X_3 + 0,111X_4 + 0,001X_5$ . Berdasarkan Hasil Uji Koefisien Determinan diperoleh hasil yang memperlihatkan variabel content, variabel accuracy, variabel format, variabel ease of use dan variabel timeliness mampu menjelaskan keterkaitannya pada variabel terikat serta menunjukkan pengaruh sebesar 53%.

**Kata Kunci:** Analisa Kepuasan Pengguna; EUCS; Flip; Fintech4; Skala Likert

**Abstract**—A Flip is a Financial Technology (fintech) company providing admin fee-free money transfer services that has been used by more than 10 million users. Along with technological developments in the financial sector, Flip must be able to compete and survive against similar service providers. Efforts that can be made to compete include measuring satisfaction levels in using Flip. The purpose of this study is to assess the level of satisfaction of Flip users so that the results of this research can be used to provide recommendations for evaluating the Flip information system. In conducting satisfaction level analysis, the End User Computing Satisfaction (EUCS) approach can be applied. EUCS is able to evaluate usage satisfaction in using information systems in the areas of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness based on information system usage experience. The research was conducted with sample data from university student users of the Flip application in Pekanbaru City. Based on the test results, the highest result with a percentage value of 80% in the Very Satisfied category was observed in the Ease of Use variable from the Likert scale results. The average satisfaction level of Flip application users was 77% in the Satisfied category. The Classical Assumption Test results showed that in the normality test, the testing was normal, and in the multicollinearity testing, it was found that multicollinearity did not occur in the test results. In the Multiple Linear Regression Test, the variable equation result obtained was  $Y = 0.158 + 0.114X_1 + 0.031X_2 + 0.054X_3 + 0.111X_4 + 0.001X_5$ . Based on the Coefficient of Determination Test results, it was found that the content variable, accuracy variable, format variable, ease of use variable, and timeliness variable were able to explain their relationship to the dependent variable and showed an influence of 53%.

**Keywords:** User Satisfaction Analysis; EUCS; Flip; Fintech; Likert Scale

## 1. PENDAHULUAN

Flip adalah perusahaan Financial Technology (fintech) penyedia layanan transfer uang bebas biaya admin. Berdasarkan data Google Play Store pengguna aplikasi yang telah melakukan instalasi mencapai lebih dari 10 juta pengguna. Besarnya jumlah pengguna Flip berdasarkan jumlah unduhan menunjukkan bahwa hadirnya layanan bebas biaya admin saat transfer menjadi pilihan di kalangan masyarakat menjadi pilihan yang tepat. Seiring dengan perkembangan teknologi di bidang keuangan, maka perusahaan Flip harus mampu bersaing dan bertahan dari kompetitor penyedia layanan yang serupa. Upaya yang dapat dilakukan untuk bersaing diantaranya dengan mengukur level kepuasan dalam menggunakan Flip. Level kepuasan yang tinggi dalam menggunakan aplikasi akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap penggunaan sistem informasi. Dalam melakukan telaah tingkatan kepuasan dalam penggunaan aplikasi dapat menerapkan pendekatan yang bernama End User Computing Satisfaction (EUCS). EUCS mampu mengevaluasi tingkatan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka saat mengakses aplikasi [1].

EUCS adalah metode yang mengukur tingkat kepuasan dari pengguna pada layanan sistem informasi, yang mencakup aspek kepuasan terkait dengan konten, keakuratan, penyajian format, kemudahan akses, dan ketepatan waktu [2]. Selanjutnya penelitian serupa dilakukan Afifah dkk. (2022) penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan penggunaan aplikasi WeTV dengan metode EUCS memperoleh hasil penelitian yang memperlihatkan bahwa penelitian berhasil dilakukan serta menunjukkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna pada aspek Easy of Use dengan nilai 4.45 dan hasil analisis tingkat kepuasan terendah terdapat pada aspek Accuracy dengan skor 3.99, penelitian ini juga menghasilkan saran berupa peningkatan terhadap aspek layanan yang masih mendapat skor rendah agar meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi [3]. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Indayani dkk. (2022) penelitian

mengenai analisis kepuasan pengguna terhadap website E-makaryo menggunakan EUCS menghasilkan hasil penelitian bahwa aspek yang mendapatkan hasil analisis nilai tertinggi adalah aspek easy of use dengan nilai 86% dan aspek yang mendapatkan hasil analisis terendah adalah aspek accuracy dengan nilai 80%, penelitian ini menghasilkan rekomendasi perbaikan terhadap website guna meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan website E-makaryo [4].

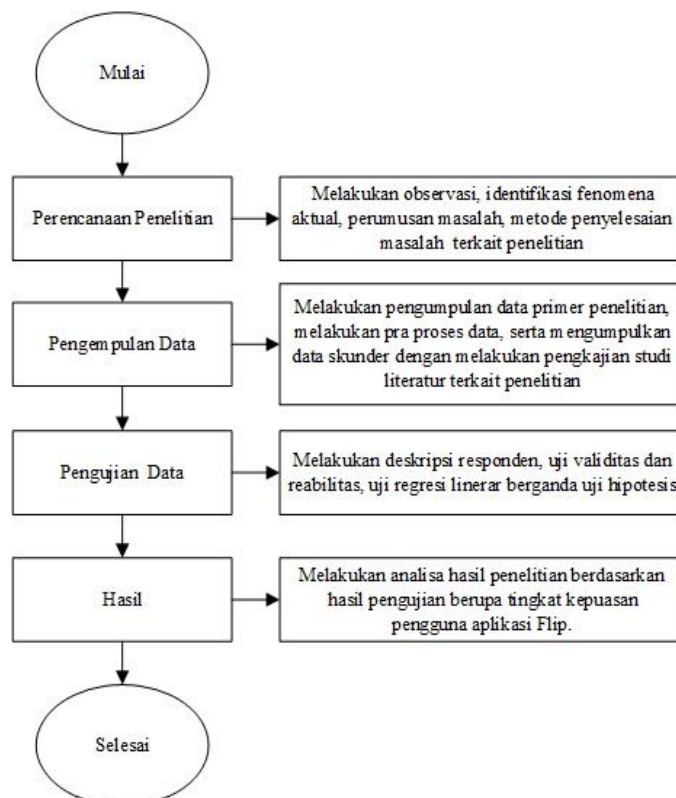
Penelitian serupa dilakukan Kurniasih dkk. (2021) penelitian mengenai analisis kepuasan penggunaan sistem informasi aplikasi marketplace berbasis web dengan menggunakan EUCS menghasilkan penelitian yang menunjukkan bahwa dari lima hipotesis yang diajukan hasilnya diterima [5]. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhayanti dkk. (2023) penelitian mengenai analisis kepuasan penggunaan aplikasi TIX ID di kota Jambi menghasilkan hasil penelitian bahwasanya hasil akhir penelitian menunjukkan bahwasanya TIX ID belum termasuk kategori baik dalam memenuhi ekspektasi penggunaannya [6]. Penelitian serupa oleh Setiawan dkk. (2021) penelitian mengenai analisa level kepuasan penggunaan KAI Access dengan metode EUCS menghasilkan penelitian dengan hasil variabel accuracy, format dan timeliness dapat berpengaruh jelas dengan hasil perhitungan R<sup>2</sup> 0,679 sehingga hasil akhir penelitian menunjukkan bahwa variabel EUCS dapat menunjukkan kepuasan pengguna sebesar 67,9% [7]. Penelitian yang dilakukan oleh Istianah dkk. (2022) penelitian mengenai analisa kepuasan penggunaan aplikasi Jenius menggunakan metode EUCS menghasilkan kesimpulan akhir penelitian menunjukkan bahwasanya pengguna merasa puas terhadap penggunaan aplikasi [8].

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Yang dkk. (2022) penelitian mengenai analisa kepuasan penggunaan aplikasi Shopee di Jakarta Barat menggunakan metode EUCS menghasilkan hasil penelitian bahwasanya banyak pengguna Shopee merasakan puas terhadap tampilan aplikasi dengan nilai keseluruhan dengan rerata 3.92 yang berada pada level Puas. Hasil penelitian pada bagian variabel Content memperoleh nilai 3.99 yang berada di level Puas, variabel Accuracy memperoleh nilai 3.85 yang berada pada level Puas, variabel Format memperoleh nilai 3.70 yang berada pada level Puas, variabel Timeliness memperoleh nilai 4.07 yang berada pada level Puas, serta variabel Ease of Use memperoleh nilai 4.03 yang berada pada level Puas [9]. Penelitian yang dilakukan oleh Robbaniyah (2022) penelitian mengenai analisa kepuasan penggunaan aplikasi SINAR Aplikasi Digital Korlantas Polri menggunakan metode EUCS menghasilkan hasil penelitian bahwasanya variabel EUCS memiliki pengaruh yang jelas terlihat secara bersamaan dengan nilai hasil perhitungan sebesar R<sup>2</sup> 0,714. Variabel bebas memberikan pengaruh sebesar 71,4% terhadap kepuasan pengguna [10]. Penelitian serupa dilakukan Putra dkk. (2021) penelitian mengenai analisa kepuasan dari pengguna Flip.Id menggunakan EUCS dan Technology Acceptance Model (TAM) menghasilkan penelitian bahwasanya persentase tingkat kepuasan pengguna sebesar 92%. Selain itu aspek kelengkapan informasi perlu dipertahankan [11].

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian ini dipaparkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian



### 2.1.1 Perencanaan Penelitian

Pada tahapan Perencanaan Penelitian, Penulis melakukan perencanaan berupa observasi dan identifikasi terkait penelitian kemudian perumusan masalah dan metode penyelesaian masalah pada penelitian. Pada penelitian ini Penulis menentukan topik penelitian yaitu terkait Analisis Kepuasan Pengguna dengan Metode EUCS, dengan rumusan permasalahan yaitu bagaimana mengetahui level kepuasan penggunaan Flip dengan menggunakan metode EUCS.

### 2.2 Pengumpulan Data

Pada Tahapan Pengumpulan Data, Penulis melakukan pengumpulan data primer dan data skunder berupa studi literatur terkait dengan topik penelitian guna lebih memahami metode yang diteliti dalam menyelesaikan penelitian.

#### 2.2.1 Flip

Flip adalah perusahaan yang bergerak di bidang keuangan menggunakan teknologi atau fintech yang didirikan pada tahun 2015 [12]. Flip telah memiliki pengguna lebih dari 13 juta pengguna dan 1000 UKM dan perusahaan [13]. Aplikasi Flip menyediakan layanan transfer antar bank tanpa dikenakan biaya administrasi [14]. Flip merupakan salah satu aplikasi keuangan yang sedang populer berdasarkan rating melebihi 10 juta unduhan di aplikasi Playstore dengan rating 4/3 dari 5.0 [15].

#### 2.2.2 End User Computing Satisfaction (EUCS)

EUCS ialah konsep dalam kajian yang digagas tahun 1988 oleh Torkzadeh dan Doll. Dalam penggunaannya EUCS mempunyai lima dimensi atau bagian pengukuran yang dinilai mampu memberi pengaruh dalam kepuasan penggunaan [16]. Adapun bagian yang dianalisis dengan EUCS pada pengukuran level kepuasan sebuah sistem informasi di antaranya ada pada bagian Content, bagian Format, bagian Accuracy, bagian Ease of Use dan bagian Timelines [11]. Hasil evaluasi dari pengukuran EUCS dapat digunakan sebagai informasi bagi suatu perusahaan atau rekomendasi dalam mengukur keberhasilan implementasi sebuah sistem informasi [2].

#### 2.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Pada pelaksanaan penelitian, Penulis memperoleh data menggunakan cara penyebaran formulir wawancara online melalui Google Form. Penulis menggunakan populasi Mahasiswa Pengguna Aplikasi Flip di Kota Pekanbaru. Penentuan jumlah populasi yang digunakan Penulis yaitu menggunakan data jumlah unduhan aplikasi Flip pada Google Play Store dengan jumlah lebih kurang 10.000.000 unduhan. Penulis Menggunakan Sampel Penelitian menggunakan rumus Lemeshow. Penggunaan rumus Lemeshow untuk menentukan jumlah sampel didasari oleh kemampuan rumus Lemeshow dalam representasi sampel pada populasi penelitian yang dalam hal ini tidak diketahui secara pasti jumlah populasinya. Persamaan rumus Lemeshow (1).

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

Keterangan : n merupakan symbol dari Jumlah Sampel, z merupakan skor 2 pada kepercayaan 95% = 1,96, p adalah maksimal estimasi 0,05, d adalah alpha (0,10) atau sampling error 10%

Jumlah sampel ditampilkan pada Persamaan (2).

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,51 (1-0,5)}{0,1^2} \quad (2)$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5 (0,5)}{0,02^2}$$

$$n = \frac{00,9604}{0,01}$$

$$n = 96,4$$

Dari perhitungan Persamaan Lemeshow diperoleh nilai 96,4. Penelitian ini memiliki 100 orang responden, dikarenakan dari hasil perhitungan dibulatkan.

#### 2.2.4 Variabel dan Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini, variabel yang digunakan penulis terdiri atas variabel content, accuracy, format, easy of use dan timeliness sebagai variabel bebas dan variabel kepuasan sebagai variabel terikat. Hipotesis Penelitian dipaparkan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Hipotesis Penelitian

No	Hipotesis Penelitian
1	Terdapat pengaruh yang relevan variabel <i>Content</i> (X1) terhadap variabel Y secara Sebagian.
2	Terdapat pengaruh yang relevan variabel <i>Accuracy</i> (X2) terhadap variabel Y secara Sebagian.
3	Terdapat pengaruh yang relevan variabel <i>Accuracy</i> (X3) terhadap variabel Y secara Sebagian.

- 
- |   |  |
|---|--|
| 4 | Terdapat pengaruh yang relevan variabel <i>Accuracy</i> (X4) terhadap variabel Y secara Sebagian.  |
| 5 | Terdapat pengaruh yang relevan variabel <i>Accuracy</i> (X5) terhadap variabel Y secara Sebagian.  |
| 6 | Terdapat Pengaruh yang relevan variabel <i>Content</i> , variabel <i>Accuracy</i> , variabel <i>Format</i> , variabel <i>Ease of Use</i> , dan variabel <i>Time liness</i> Secara bersamaan terhadap variabel Y. |
- 

Berdasarkan Tabel 1, terdapat keterkaitan yang bermakna oleh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), baik berdasarkan parsial maupun berdasarkan bersamaan.

### 2.3 Pengujian Data

Pada tahap ini dilakukan proses pra-pengolahan data terlebih dahulu untuk memastikan data yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan analisis. Selain itu, dilakukan juga standarisasi atau normalisasi data untuk menyamakan skala, serta pengkodean data kategorikal menjadi format numerik jika diperlukan.

#### 2.3.1 Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas yaitu suatu pengujian terkait seberapa valid atau baiknya data yang digunakan pada penelitian sehingga data tersebut mampu mencakup area yang sebenarnya, dasar pengambilan keputusan terhadap ke-validan sebuah instrument atau data adalah dengan melihat nilai perbandingan nilai  $r$  hasil hitung < dari  $r$  tabel [17]. Uji Reabilitas merupakan acuan yang bertujuan untuk menguji apakah sebuah alat ukur dapat menghasilkan nilai yang sama meskipun telah dilakukan secara berulang-ulang, dasar pengambilan keputusan alat ukur dinyatakan realibel salah satunya dengan melihat nilai  $\alpha <$  daripada 0.6 atau > 60 persen [18].

#### 2.3.2 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara, dalam sebuah penelitian perlu adanya sebuah dugaan sementara atau hipotesis penelitian. Hipotesis penelitian digunakan sebagai jawaban sementara mengenai permasalahan yang akan diselesaikan. Dalam hipotesis harus didasari oleh pengalaman atau landasan hipotesis pada penelitian terdahulu [19].

#### 2.3.3 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik yaitu sebuah uji coba yang dapat menentukan kemungkinan dalam sebuah hasil regresi dijumpai permasalahan. Asumsi Klasik berkaitan dengan variabel penelitian yang dilakukan pada pengujian regresi yang meliputi keterkaitan antara variabel terikat dan variabel bebasnya [20].

#### 2.3.4 Uji Regresi Linear Berganda

Regresi Linear Berganda adalah cara agar melihat bagaimana ikatan antara satu variabel dan yang variabel lain. Dimana penelitian yang dipakai bersifat saling berkaitan sehingga regresi linear akan menjelaskan keterkaitan variabel bebas dengan variabel terikatnya [21].

### 2.4 Tahapan Akhir

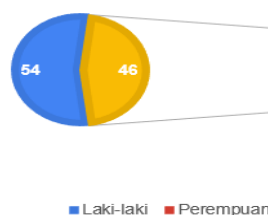
Pada Tahap Akhir, Penulis melakukan pengambilan simpulan serta menyajikan saran dari hasil pengujian dan analisa penelitian yang telah dilakukan. Hasil dari penelitian berupa hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi Flip dan rekomendasi saran perbaikan atau peningkatan bada bagian yang memiliki skor minimal dari hasil analisis pengukuran kepuasan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti dalam studi ini menggunakan data populasi berdasarkan jumlah unduhan aplikasi Flip yang bersumber dari Google Play Store. Sampel penelitian yang dipakai Penulis merupakan data responden yang bersumber dari Mahasiswa di Kota Pekanbaru yang menggunakan aplikasi Flip.

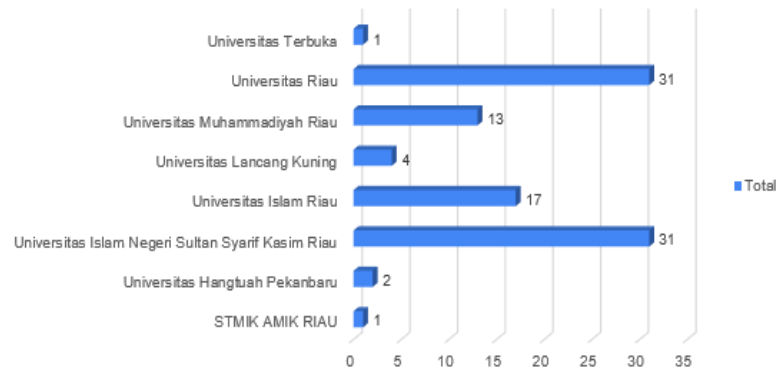
### 3.1 Deskripsi Responden

Deskripsi responden penelitian dari sisi jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 2 dibawah ini:



Gambar 2. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Gambar 2, dapat dilihat bahwasanya responden laki-laki memiliki lebih banyak responden dibandingkan perempuan yaitu sebanyak 54 orang responden laki-laki dan 46 orang responden perempuan. Selanjutnya deskripsi responden berdasarkan dari asal Universitas disajikan pada Gambar 3 berikut ini:



**Gambar 3.** Universitas Responden

Berdasarkan Gambar 3, ditemukan bahwasanya terdapat dua Universitas yang memiliki jumlah responden yang sama yaitu Universitas Riau dan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau merupakan responden terbanyak yaitu 31 orang responden.

### 3.2 Hasil Pengujian Data

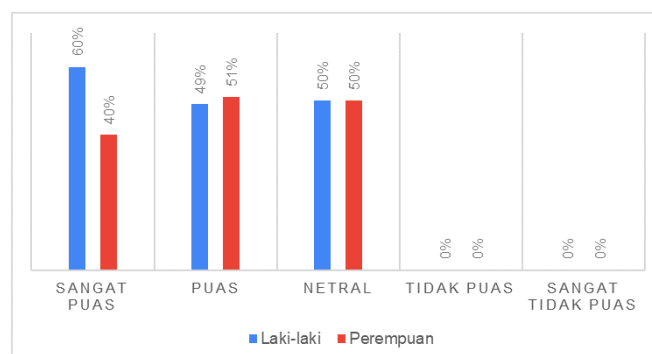
#### 3.2.1 Hasil Skala Likert

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan tingkat kepuasan pengguna tertinggi dengan persentase nilai 80% berada pada kategori Sangat Puas yaitu pada dimensi variabel *Ease of Use*. Tingkatan kepuasan pengguna dari aplikasi Flip terendah dengan persentase nilai 74% berada pada kategori Puas terdapat pada dimensi variabel *Accuracy*. Rerata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip adalah 77% dengan kategori Puas. Hasil Analisis Skala Likert pada penelitian ini ditampilkan pada Tabel 2 berikut :

**Tabel 2.** Hasil Analisis Skala Likert

Variabel	Nilai Persentase Kepuasan	Keterangan
<i>Content</i>	78%	Puas
<i>Accuracy</i>	74%	Puas
<i>Format</i>	77%	Puas
<i>Ease of Use</i>	80%	Sangat Puas
<i>Timeliness</i>	76%	Puas
Rerata	77%	Puas

Selanjutnya Hasil Analisis Skala Likert dari sisi jenis kelamin responden ditunjukkan melalui Gambar 4 berikut ini:



**Gambar 4.** Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada Gambar 4, diketahui level kepuasan penggunaan aplikasi Flip berdasarkan jenis kelamin dengan nilai tertinggi berada di kategori Sangat Puas. Responden laki-laki mendominasi kategori sangat puas dengan 60%, sementara perempuan 40%. Pada kategori puas, perempuan lebih tinggi yakni 51%, dan laki-laki 49%. Di kategori netral, keduanya seimbang dengan persentase 50%.





### 3.2.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Nilai r tabel yang diperoleh untuk 100 responden dengan berdasarkan distribusi r tabel = 0,195. Nilai r hitung pada penelitian yang dilakukan ditampilkan pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas

Kode	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
X1.1	0,685	0,197	Valid
X1.2	0,722	0,197	Valid
X1.3	0,704	0,197	Valid
X1.4	0,752	0,197	Valid
X2.1	0,713	0,197	Valid
X2.2	0,607	0,197	Valid
X2.3	0,694	0,197	Valid
X3.1	0,717	0,197	Valid
X3.2	0,760	0,197	Valid
X3.3	0,766	0,197	Valid
X4.1	0,755	0,197	Valid
X4.2	0,744	0,197	Valid
X4.3	0,728	0,197	Valid
X5.1	0,771	0,197	Valid
X5.2	0,684	0,197	Valid
Y	0,759	0,197	Valid

Berdasarkan dari Tabel 3 diketahui seluruh r-hitung variabel penelitian > dari r-tabel, hal ini menunjukkan seluruh variabel yang digunakan dapat dikategorikan sebagai valid. Selanjutnya Hasil Uji Reliabilitas dipaparkan pada Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas ditampilkan pada Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas.

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas

Kode	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1.1	0.934	Reliabel
X1.2	0.934	Reliabel
X1.3	0.934	Reliabel
X1.4	0.933	Reliabel
X2.1	0.934	Reliabel
X2.2	0.937	Reliabel
X2.3	0.936	Reliabel
X3.1	0.934	Reliabel
X3.2	0.933	Reliabel
X3.3	0.932	Reliabel
X4.1	0.933	Reliabel
X4.2	0.933	Reliabel
X4.3	0.934	Reliabel
X5.1	0.932	Reliabel
X5.2	0.935	Reliabel
Y	0.933	Reliabel

### 3.2.3 Hasil Uji Hipotesis

#### 1. Uji T

Nilai t tabel yang diperoleh dari 100 responden dengan berdasarkan distribusi t tabel adalah 1,660. Hasil Uji T ditampilkan pada Tabel 5:

**Tabel 5.** Hasil T

Variabel	T tabel	T hitung	Sig.	Keterangan
<i>Content</i>	1.660	2.416	0.018	Variabel X memengaruhi Variabel Y secara Parsial
<i>Accuracy</i>	1.660	0.598	0.552	Variabel X Tidak memengaruhi Y secara Parsial
<i>Format</i>	1.660	1.133	0.260	Variabel X Tidak memengaruhi Y secara Parsial
<i>Ease of Use</i>	1.660	2.480	0.015	Variabel X memengaruhi Variabel Y secara Parsial
<i>Timeliness</i>	1.660	0.014	0.989	Variabel X Tidak memengaruhi Variabel Y secara Parsial

Pada Tabel 5 dimaknai bahwa nilai  $t$  hitung dari variabel *content* dan variabel *easy of use* > nilai  $t$  tabel maka, bisa dianggap ada dampak yang relevan secara sebagian (parsial) variabel  $Y$ , serta ada pengaruh yang relevan secara sebagian variabel *easy of use* dengan variabel  $Y$ . Nilai  $t$  hitung pada variabel *accuracy*, variabel *format* dan variabel *timeliness* < nilai  $t$  tabel maka, dapat dianggap bahwasanya tidak ada pengaruh yang relevan variabel *accuracy* terhadap variabel  $Y$ , tidak ada dampak variabel *format* kepada variabel  $Y$  dan tidak terdapat dampak variabel *timeliness* kepada variabel  $Y$ .

## 2. Uji F

Pada penelitian ini,  $F$  tabel yang didapatkan oleh 100 responden dengan berdasarkan distribusi  $F$  tabel adalah 2,467. Hasil terdapat pada Tabel 6:

**Tabel 6.** Hasil F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	34.102	5	6.820	21.705	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	29.538	94	0.314		
Total	63.640	99			

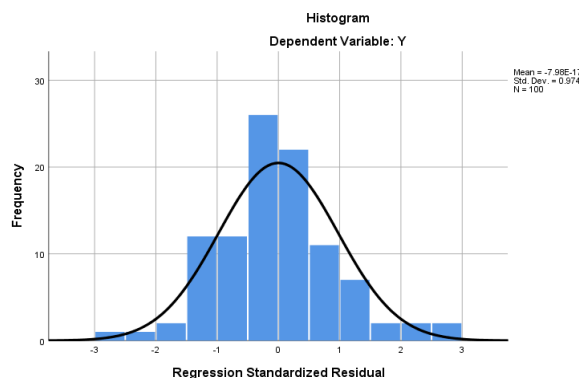
a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X4, X2

Pada Tabel 6 nilai  $f$  hitung > dari  $f$  tabel dan nilai signifikan < dari 0,05, sehingga bisa dinyatakan bahwa ditemukannya dampak variabel *content*, variabel *accuracy*, variabel *format*, variabel *easy of use* dan variabel *timeliness* terhadap variabel kepuasan secara bersamaan.

### 3.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik

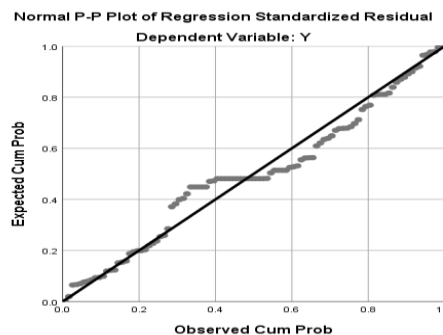
#### 1. Uji Normalitas

Hasil Uji berdasarkan histogram disajikan pada Gambar 4:



**Gambar 4.** Histogram Pengujian

Dari Gambar 4 menunjukkan bentuk menyerupai lonceng atau gunung maka, pengujian dapat dinyatakan normal. Hasil Uji Normalitas berdasarkan plot ditampilkan melalui Gambar 5:



**Gambar 5.** Plot Pengujian

Pada Gambar 5, titik-titik pada grafik yang mengikuti garis diagonal menunjukkan bahwa sebaran data mendekati distribusi normal. Dengan demikian, hasil pengujian normalitas dapat dinyatakan normal, atau data terdistribusi umum.

## 2. Uji Multikolinearitas

Hasil Uji Multikolinearitas pada penelitian ini ditampilkan pada Tabel 7:

**Tabel 7.** Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
<i>Content</i>	0.283	3.536
<i>Accuracy</i>	0.349	2.869
<i>Format</i>	0.357	2.8
<i>Ease of Use</i>	0.36	2.778
<i>Timeliness</i>	0.452	2.211

Berdasarkan Tabel 7 diperoleh nilai *tolerance* variabel variabel *content*, variabel *accuracy*, variabel *format*, variabel *easy of use* dan variabel *timeliness* > dari 0,1 dan nilai VIP < dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak berlakunya multikolinearitas.

### 3.2.5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Hasil Uji Regresi Linear Berganda pada penelitian ditampilkan pada Tabel 8:

**Tabel 8.** Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	
(Constant)	0.158	0.406	
<i>Content</i>	0.114	0.047	0.319
<i>Accuracy</i>	0.031	0.051	0.071
<i>Format</i>	0.054	0.048	0.133
<i>Ease of Use</i>	0.111	0.045	0.290
<i>Timeliness</i>	0.001	0.055	0.001

Dari Tabel 8 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 0,158 + 0,114X_1 + 0,031X_2 + 0,054X_3 + 0,111X_4 + 0,001X_5$  yang menunjukkan bahwa :

1. Nilai *Constant* merupakan kondisi bahwa nilai variabel konstan bernilai 0,158
2. Nilai *Content* 0,114 merupakan kondisi setiap kenaikan 1% dari nilai *content* akan meningkatkan rasa puas pengguna 0,114. Nilai *content* adalah positif positif sehingga dapat dianggap variabel *content* memengaruhi secara positif ke variabel kepuasan.
3. Nilai *Accuracy* 0,031 merupakan kondisi setiap kenaikan 1% dari nilai *accuracy* akan menaikkan level kepuasan pengguna 0,031. Nilai *accuracy* bernilai positif sehingga dapat dianggap variabel *accuracy* memengaruhi secara positif ke variabel kepuasan.
4. Nilai *Format* 0,054 merupakan kondisi setiap kenaikan 1% dari nilai *format* akan meningkatkan rasa puas pengguna 0,054. Nilai *accuracy* bernilai positif sehingga dapat dianggap variabel *format* memengaruhi secara positif ke variabel kepuasan.
5. Nilai *Easy of Use* 0,111 merupakan kondisi setiap kenaikan 1% dari nilai *easy of use* akan meningkatkan rasa puas pengguna 0,111. Nilai *accuracy* bernilai positif sehingga dapat dianggap variabel *easy of use* memengaruhi secara positif terhadap variabel kepuasan.
6. Nilai *Timeliness* 0,001 merupakan kondisi setiap kenaikan 1% nilai *timeliness* meningkatkan rasa puas pengguna 0,001. Nilai *accuracy* bernilai positif sehingga dapat dinyatakan variabel *timeliness* memengaruhi secara positif ke variabel kepuasan.

### 3.2.6 Hasil Uji Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>)

Hasil Uji Koefisien Determinan pada penelitian ini ditampilkan pada Tabel 9.

**Tabel 9.** Hasil Uji Koefisien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732 <sup>a</sup>	0.536	0.511	0.56056

Hasil Uji Koefisien Determinan dapat dilihat bahwasanya nilai korelasi  $R = 0.732$  dan nilai koefisien determinasi  $R^2 = 0.536$  sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat serta variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use* dan *timeliness* memberikan pengaruh kepada variabel terikat sebesar 53%.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menggunakan data penelitian 100 responden Mahasiswa di Kota Pekanbaru dengan keterangan 54 responden laki-laki dan 46 orang responden perempuan, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian





menghasilkan hasil yang menunjukkan bahwasanya hasil analisis skala likert dengan hasil tetinggi dengan persentase nilai 80% yang berada pada level Sangat Puas terdapat di bagian variabel *Easy of Use* dan rerata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip adalah 77% dengan kategori Puas. Hasil uji validitas menunjukkan data pengujian valid dan Hasil Uji Realibilitas menunjukkan instrumen penelitian yang digunakan ralibel. Berdasarkan Uji Hipotesis, dilakukan uji t untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas berdasarkan parsial pada variabel bebas, dari hasil pengujian memaparkan temuan dampak yang signifikan berdasarkan parsial dari variabel content dan variabel easy of use kepada variabel kepuasan, sedangkan variabel accuracy, variabel format dan variabel timeliness tidak mempunyai dampak yang signifikan berdasarkan parsial terhadap variabel kepuasan. Hasil Uji F menunjukkan ada dampak relevan berdasarkan seluruh variabel bebas dan variabel terikat secara simultan. Dari Uji Asumsi Klasik menunjukkan bahwa dalam uji normalitas, hasil dari pengujian bersifat normal dan pada pengujian multikolinearitas dihasilkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam hasil pengujian. Hasil dari Uji Regresi Linear Berganda mendapatkan persamaan  $Y = 0,158 + 0,114X_1 + 0,031X_2 + 0,054X_3 + 0,111X_4 + 0,001X_5$ . Berdasarkan Hasil Uji Koefisien Determinan diperoleh hasil yang menyatakan bahwasanya variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat. Variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara bersama-sama memengaruhi variabel terikat dengan besaran pengaruh mencapai 53%.

## REFERENCES

- [1] Megawaty and L. Ariningsih, "Pengukuran Kepuasan Pengguna GRAB di Palembang Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Bumigora Inf. Technol.*, vol. 4, no. 2, pp. 193–204, 2022, doi: 10.30812/bite.v4i2.2383.
- [2] Z. Niqotaini and Budiman, "Analisis Penerimaan Google Classroom Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 10, no. 3, pp. 637–661, 2021, [Online]. Available: <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>.
- [3] A. Fakhirah Al and K. A. Sekarwati, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 21, no. 4, pp. 110–117, Dec. 2022, doi: 10.32409/jikstik.21.4.3217.
- [4] F. Indryani, I. Susanto, and D. M. Kusumawardani, "Rekomendasi Perbaikan Website E-Makaryo Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Remik Ris. dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komput. Vol.*, vol. 6, no. 3, pp. 465–474, 2022, doi: 10.33395/remik.v6i3.11629.
- [5] I. Kurniasih and D. Pibriana, "Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 181–198, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i1.787.
- [6] F. N. Ramadhayanti, Mulyadi, and E. Rasywir, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS," *J. Ilm. Media Sisfo*, vol. 17, no. 1, pp. 143–151, 2023, doi: 10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792.
- [7] H. Setiawan and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1375.
- [8] E. Istianing and W. Yustanti, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 4, pp. 36–44, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>.
- [9] M. Z. Yang and J. I. Sihotang, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat," *Informatics Digit. Expert*, vol. 4, no. 2, pp. 53–60, 2023, doi: 10.36423/index.v4i2.1110.
- [10] S. A. Robbaniyah and A. D. Indriyanti, "Penerapan Metode EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 3, pp. 7–14, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/46540%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id>.
- [11] R. D. Putra and D. R. Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfac (EUCS)," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 4, pp. 19–26, 2021.
- [12] I. Safitri, H. W. A. Ningsih, and Hawignyo, "Pengaruh E-Trust Dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty (Studi: Pengguna Flip.Id)," *J. Ilm. Manaj. DAN BISNIS*, vol. 6, no. 2, pp. 457–466, 2023, [Online]. Available: <http://ejournal.ung.ac.id/index.php/JIMB>.
- [13] Pertiwi and F. L. I., "Mau transfer antar bank gratis? Pakai Flip!," *Flip*, 2022. <https://flip.id/landing> (accessed Jun. 21, 2024).
- [14] F. Maula and A. Fazizah, "Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Privasi Dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Fintech Flip (Studi Pada Pengguna Aplikasi Flip Di Akun Instagram Flip\_Id)," *J. Ekon. Manaj. dan Akunt.*, vol. 2, no. 4, pp. 131–141, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat/article/view/1059/1034>.
- [15] M. R. P. Bustomi, M. A. H. Sutoyo, A. R. Hutapea, and A. Husaein, "Evaluasi Kepuasan Pengguna untuk Aplikasi Flip di Kota Jambi menggunakan Metode E-Servqual," *Pros. Semin. Nas. Teknol. Komput. dan Sains*, vol. 1, no. 1, pp. 639–645, 2023, [Online]. Available: <https://prosiding.seminars.id/sainteks>.
- [16] A. Lattu, Sihabuddin, and W. Jatmiko, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN E-LEARNING DENGAN METODE TAM DAN EUCS," *J. Ris. Sist. Inf. dan Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 39–50, 2022, doi: 10.52005/jursistekni.v4i1.115.
- [17] F. D. P. Anggraini, A. Aprianti, V. A. V. Setyawati, and A. A. Hartanto, "Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas," *J. Basicedu*, vol. 6, no. 4, pp. 6491–6504, 2022, doi: 10.31004/basicedu.v6i4.3206.
- [18] R. Al Hakim, I. Mustika, and W. Yuliani, "Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi," *FOKUS (Kajian Bimbingan, Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, pp. 263–268, 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7249.
- [19] M. Zaki and S. Saiman, "Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian," *JiIP - J. Ilm. Ilmu Pendidik.*, vol. 4, no. 2, pp. 115–118, 2021, doi: 10.54371/jiip.v4i2.216.
- [20] G.- MARDIATMOKO, "PENTINGNYA UJI ASUMSI KLASIK PADA ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA," *BAREKENG J. Ilmu Mat. dan Terap.*, vol. 14, no. 3, pp. 333–342, 2020, doi: 10.30598/barekengvol14iss3pp333-342.
- [21] A. N. Maharadja, I. Maulana, and B. A. Dermawan, "Penerapan Metode Regresi Linear Berganda untuk Prediksi Kerugian



Negara Berdasarkan Kasus Tindak Pidana Korupsi,” *J. Appl. Informatics Comput.*, vol. 5, no. 1, pp. 95–102, 2021, doi: 10.30871/jaic.v5i1.3184.