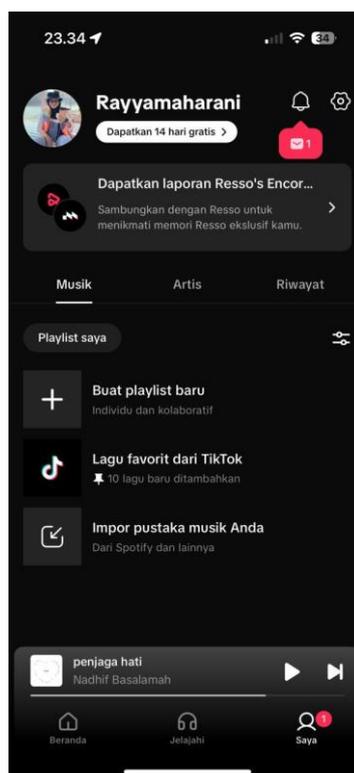


BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan pada aplikasi Resso Musik, dengan fokus pada dampaknya terhadap kepuasan pelanggan, akan dijelaskan pada sub bab ini. Metode kepuasan pengguna komputer (EUCS) mengkategorikan pengguna berdasarkan lima aspek: konten, akurasi, format, mudah digunakan, dan *timeline*. Hasil penting dari analisis data yang dikumpulkan dibahas secara rinci di sub bab ini.

4.1.1 Gambaran Umum Aplikasi Resso



Gambar 4.1 Resso Musik

Resso Musik adalah aplikasi streaming musik yang baru-baru ini menjadi sangat populer. Aplikasi ini menawarkan tingkat gratis untuk pengguna yang membatasi kualitas audio hingga 128 kbps dan juga menampilkan banyak iklan. Dilengkapi dengan paket bebas iklan premium yang menawarkan kualitas audio 256 kbps dan memungkinkan pengguna untuk mengunduh dan melewati trek.

Resso Musik resmi dirilis di India dan Indonesia. ByteDance telah mulai menjual teknologi AI di balik aplikasi pembuatan video pendek TikTok ke perusahaan lain.

Layanan musik *online* diluncurkan awal tahun ini oleh ByteDance, sebuah perusahaan teknologi internet yang juga memiliki TikTok. Perusahaan tersebut berbasis di Beijing, Cina. Aplikasi ini jelas berasal dari pengembang Cina dan dilaporkan akan ditangguhkan untuk digunakan di India karena larangan terbaru.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Deskripsi Responden

Setiap responden menerima kuesioner yang berisi pernyataan yang harus dijawab sesuai dengan pendapat masing-masing responden dan pilihan jawaban yang tersedia. Diharapkan bahwa pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin dan umur akan memberikan gambaran yang jelas tentang karakteristik responden serta hubungannya dengan permasalahan dan tujuan penelitian.

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

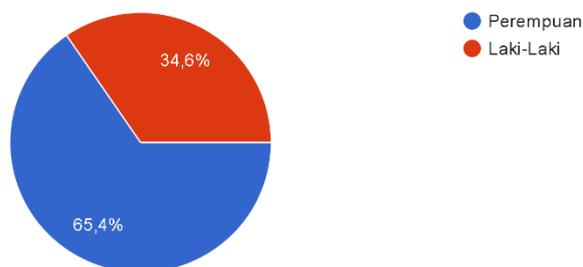
Hasil dari penelitian dan pengolahan data, yang mencakup sebanyak 266 responden, direpresentasikan dalam Tabel 4.1 berikut ini berdasarkan jenis kelamin responden:

Tabel 4.1 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	92	34,6%
2	Perempuan	174	65,4%
Total		266	100%

Jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 92 orang, dengan persentase sebesar 32,6%, sementara responden perempuan berjumlah 174 orang, dengan persentase sebesar 65,4%. Data ini dapat dilihat dalam diagram pie di bawah ini, yang menggambarkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin sebagaimana tertera dalam Tabel 4.1:

Jenis Kelamin
266 jawaban



Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 4.2 mengindikasikan bahwa perempuan merupakan persentase terbesar dari responden yang mengisi kuesioner penelitian, mencapai 65,4%.

2. Berdasarkan Umur

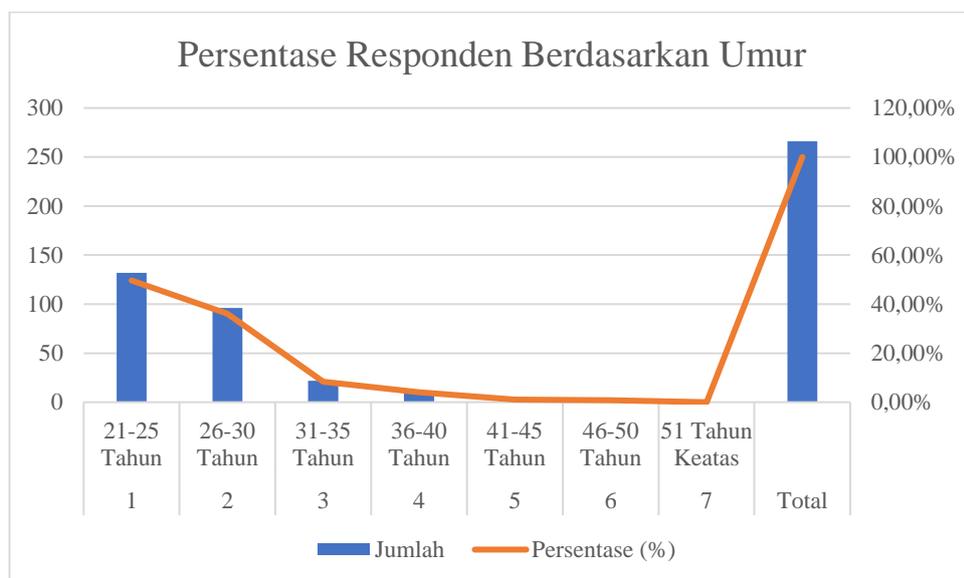
Hasil penelitian dan pengolahan data, yang mencakup 266 responden, ditunjukkan pada Tabel 4.2 berdasarkan umur:

Tabel 4.2 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	21-25 Tahun	132	49,6%
2	26-30 Tahun	96	36,1%
3	31-35 Tahun	22	8,3%
4	36-40 Tahun	11	4,1%
5	41-45 Tahun	3	1,1%
6	46-50 Tahun	2	0,8%
7	51 Tahun Keatas	0	0%
Total		266	100%

Mayoritas responden berada dalam rentang usia 21-25 tahun, mencakup 49,6% dari total 266 responden. Diikuti oleh kelompok usia 26-30 tahun sebanyak 36,1%, kemudian kelompok usia 31-35 tahun dengan jumlah 22 atau 8,3%. Responden usia 36-40 tahun mencapai 11 orang atau 4,1%, sementara kelompok usia 41-45 tahun dan 46-50 tahun masing-

masing memiliki 3 responden (1,1%) dan 2 responden (0,8%). Tidak ada responden yang berusia 51 tahun ke atas. Data responden yang dibagi berdasarkan kelompok umur dapat ditemukan dalam diagram batang berikut ini:



Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Umur

Seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 4.3, kelompok umur responden yang paling banyak mengisi kuesioner penelitian adalah antara 21 hingga 25 tahun, dengan persentase sebesar 49,6%.

4.2.2 Uji Validitas

Nilai-r yang dihitung dalam populasi penelitian hingga 220 subjek dengan margin kesalahan 5% diuji dengan perangkat lunak *IBM SPSS Statistics 26*. Hasil uji validitas masing-masing dimensi ditunjukkan di bawah ini.

1. Dimensi *Content* (Isi)

Seperti yang terlihat dalam Tabel 4.3 di bawah ini, hasil uji validitas dimensi *content* (isi) menggunakan korelasi *Pearson* untuk setiap item pertanyaan disajikan sebagai berikut.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Dimensi *Content*

Item Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
C1	0,797	0,132	Valid
C2	0,582	0,132	Valid
C3	0,637	0,132	Valid

Item Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
C4	0,733	0,132	Valid

Hasil uji validitas yang terdapat dalam Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa nilai r-hitung lebih besar daripada nilai r-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa empat pertanyaan dianggap valid untuk dimensi *content* (isi).

2. Dimensi *Accuracy* (Keakuratan)

Hasil uji validitas dimensi keakuratan (*accuracy*) menggunakan korelasi *Pearson* untuk setiap item pertanyaan ditampilkan di bawah ini, sebagaimana terlihat pada Tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Dimensi *Accuracy*

Item Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
A1	0,824	0,132	Valid
A2	0,731	0,132	Valid
A3	0,802	0,132	Valid
A4	0,798	0,132	Valid

Hasil uji validitas yang terdapat dalam Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa nilai r-hitung lebih besar daripada nilai r-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa empat pertanyaan dianggap valid untuk dimensi keakuratan (*accuracy*).

3. Dimensi *Format* (Tampilan)

Seperti yang terlihat dalam Tabel 4.5 di bawah ini, hasil uji validitas dimensi *format* (tampilan) menggunakan korelasi *Pearson* untuk setiap item pertanyaan ditampilkan di bawah ini.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Dimensi *Format*

Item Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
F1	0,722	0,132	Valid
F2	0,693	0,132	Valid
F3	0,652	0,132	Valid
F4	0,725	0,132	Valid

Hasil uji validitas yang terdapat dalam Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa nilai r-hitung lebih besar daripada nilai r-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa empat pertanyaan dianggap valid untuk dimensi *format* (tampilan).

4. Dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Seperti yang terlihat dalam Tabel 4.6 di bawah ini, hasil uji validitas dimensi Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) ditunjukkan menggunakan korelasi *Pearson* untuk setiap item pertanyaan.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Dimensi *Ease of Use*

Item Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
E1	0,728	0,132	Valid
E2	0,624	0,132	Valid
E3	0,703	0,132	Valid
E4	0,723	0,132	Valid
E5	0,702	0,132	Valid

Hasil uji validitas yang terdapat dalam Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa nilai r-hitung lebih besar daripada nilai r-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa lima pertanyaan untuk dimensi Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) dianggap valid.

5. Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Seperti yang terlihat dalam Tabel 4.7 di bawah ini, hasil uji validitas dimensi *Timeliness* (ketepatan waktu) untuk setiap item pertanyaan ditampilkan di bawah ini:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Dimensi *Timeliness*

Item Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
T1	0,755	0,132	Valid
T2	0,686	0,132	Valid
T3	0,714	0,132	Valid

Hasil untuk dimensi *timeliness* (ketepatan waktu), tiga pertanyaan dianggap valid. Hal ini disebabkan oleh hasil uji validitas yang terdapat dalam Tabel 4.7 di atas yang menunjukkan nilai r-hitung yang lebih besar daripada nilai r-tabel.

Hasil pengujian validitas dapat dilihat pada Tabel 4.8 hasil pengujian validitas.

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	220	100.0

Case Processing Summary			
		N	%
	Excluded ^a	0	.0
	Total	220	100.0

4.2.3 Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas, aplikasi *IBM SPSS Statistics 26* menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Pernyataan dianggap reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,600. Berikut adalah hasil dari pengujian reliabilitas, yang disajikan dalam Tabel 4.9:

Tabel 4.9 *Reliability Statistics*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.908	20

Tabel 4.9 di atas menunjukkan hasil pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, yang menghasilkan nilai sebesar 0,801 untuk seluruh 20 pernyataan.

Nilai *Cronbach Alpha* bervariasi untuk setiap item pernyataan dalam kuisioner. Koefisien *Cronbach Alpha* untuk total statistik masing-masing item pernyataan dapat dilihat dalam Tabel 4.10 di bawah ini:

Tabel 4.10 *Item Total Statistics*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C.1	83,40	56,598	0,557	0,904
C.2	83,42	58,729	0,419	0,907
C.3	83,46	57,629	0,513	0,905
C.4	83,46	56,998	0,560	0,904
A.1	83,54	56,670	0,550	0,904
A.2	83,57	56,064	0,587	0,903
A.3	83,70	54,458	0,646	0,901
A.4	83,59	55,448	0,656	0,901
F.1	83,42	57,368	0,552	0,904
F.2	83,44	56,731	0,546	0,904

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
F.3	83,54	57,245	0,535	0,904
F.4	83,47	57,766	0,521	0,905
E.1	83,35	57,005	0,560	0,904
E.2	83,42	58,208	0,439	0,907
E.3	83,41	57,111	0,543	0,904
E.4	83,43	57,159	0,553	0,904
E.5	83,50	56,900	0,563	0,904
T.1	83,36	57,438	0,557	0,904
T.2	83,48	57,748	0,524	0,905
T.3	83,55	57,062	0,550	0,904

Koefisien *Cronbach Alpha* dari semua item dalam kuisioner ditampilkan dalam Tabel 4.10. Setiap item memiliki koefisien *Cronbach Alpha* yang unik, dan nilai *Cronbach Alpha* dari setiap variabel lebih besar dari 0,600. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kuisioner tersebut dapat dianggap reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* melebihi 0,600.

Jumlah sampel sebanyak 200 responden diperoleh melalui metode *Simple Random Sampling* berdasarkan hasil pengumpulan data mengenai kepuasan pengguna Aplikasi Resso Musik. Hasil dari kuisioner yang telah dibagikan dapat dilihat dalam Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Hasil Kuisioner

Dimensi	Kode	Pertanyaan	JAWABAN					TOTAL
			SS (5)	S (4)	C (3)	TS (2)	STS (1)	
Content	C1	Menurut saya aplikasi Resso menyediakan informasi yang tepat sesuai dengan yang saya butuhkan.	121	85	10	3	1	220
	C2	Menurut saya aplikasi Resso memberikan	108	103	8	1	0	220

Dimensi	Kode	Pertanyaan	JAWABAN					TOTAL
			SS (5)	S (4)	C (3)	TS (2)	STS (1)	
		informasi mudah dipahami dan jelas.						
	C3	Menurut saya konten pada aplikasi Resso telah memberikan informasi yang lengkap.	103	105	10	2	0	220
	C4	Menurut saya aplikasi Resso memiliki fitur yang dapat memudahkan pengguna.	106	101	10	3	0	220
<i>Accuracy</i>	A1	Menurut saya aplikasi Resso menghasilkan output berupa informasi yang akurat.	98	100	19	3	0	220
	A2	Saya merasa puas dengan keakuratan output dari aplikasi Resso.	94	103	18	5	0	220
	A3	Menurut saya aplikasi Resso jarang terjadi error atau bug.	81	106	24	7	2	220
	A4	Saya merasa puas dengan kehandalan aplikasi Resso.	87	114	12	7	0	220
<i>Format</i>	F1	Menurut saya aplikasi Resso menampilkan informasi dalam desain atau format yang baik dan	112	96	11	1	0	220

Dimensi	Kode	Pertanyaan	JAWABAN					TOTAL
			SS (5)	S (4)	C (3)	TS (2)	STS (1)	
		mudah dipahami.						
	F2	Menurut saya aplikasi Resso menampilkan konten/aplikasi yang menarik bagi pengguna.	114	92	10	3	1	220
	F3	Menurut saya aplikasi Resso memiliki tampilan antarmuka yang berkualitas baik.	90	116	12	1	1	220
	F4	Menurut saya aplikasi Resso memiliki tampilan antarmuka yang jelas sesuai dengan fungsinya.	100	109	10	1	0	220
<i>Ease of Use</i>	E1	Menurut saya aplikasi Resso mudah untuk digunakan.	129	79	9	3	0	220
	E2	Menurut saya aplikasi Resso mudah untuk diakses.	113	96	8	3	0	220
	E3	Menurut saya aplikasi Resso mudah dipelajari oleh pengguna baru.	116	91	10	3	0	220
	E4	Menurut saya penggunaan menu di aplikasi Resso mudah digunakan.	111	98	8	3	0	220

Dimensi	Kode	Pertanyaan	JAWABAN					TOTAL
			SS (5)	S (4)	C (3)	TS (2)	STS (1)	
	E5	Menurut saya pesan kesalahan di aplikasi Resso jelas dan mudah dipahami.	100	105	12	3	0	220
Timeliness	T1	Menurut saya aplikasi Resso memberikan informasi yang saya butuhkan dengan cepat.	121	91	6	2	0	220
	T2	Menurut saya aplikasi Resso memberikan informasi yang saya butuhkan dengan tepat.	97	114	7	2	0	220
	T3	Menurut saya aplikasi Resso memberikan informasi yang terbaru.	89	117	10	4	0	220
TOTAL			2090	2021	224	60	5	4400

Tabel 4.11 menggambarkan hasil pengumpulan data dari kuesioner mengenai kepuasan pengguna Aplikasi Resso Musik, yang menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction*. Kuesioner ini terdiri dari dua puluh item. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan. Hasilnya adalah 4.400 dari 220 responden, dengan 2.090 Sangat Setuju (SS), 2.021 Setuju (S), 224 Cukup (C), 60 Tidak Setuju (TS), dan 5 Sangat Tidak Setuju (STS).

4.3 Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner evaluasi kepuasan pengguna Aplikasi Resso Musik, menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), akan diproses melalui perhitungan menggunakan skala *Likert*. Hasil dari kuesioner akan dianalisis berdasarkan dimensi EUCS masing-masing. Berikut

adalah langkah-langkah dalam pengolahan data menggunakan metode EUCS, dengan skala *likert* dihitung untuk masing-masing dimensi.

4.3.1 Dimensi *Content*

Hasil penelitian pada dimensi *content* (Isi) diberikan kepada responden dengan total 880 jawaban berdasarkan penelitian skala *likert* untuk setiap item pertanyaan. Nilai skala *likert* masing-masing item kuesioner dapat dilihat di bawah ini pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Nilai *Likert* Dimensi *Content* (Isi)

Skala Jawaban	Frekuensi
STS	1
TS	9
C	38
S	394
SS	438

Hasil penilaian skala *likert* yang diisikan oleh responden disajikan dalam Tabel 4.12. Hasil dari Tabel 4.12 akan dipetakan kembali dengan rumus total skor pada setiap nilai skala *Likert* untuk mendapatkan hasil total skor pada dimensi *content* (isi). Hasil pengolahan rumus total skor pada skala *likert* kuesioner dimensi *content* (Isi) dapat dilihat pada Tabel 4.13 di bawah ini.

Tabel 4.13 Pemetaan Total Skor pada Skala *Likert* Dimensi *Content* (Isi)

Skala Jawaban	T x Pn	Hasil
STS	1 x 1	1
TS	9 x 2	18
C	38 x 3	114
S	394 x 4	1.576
SS	438 x 5	2.190
Total Skor		3.899

Langkah-langkah yang diambil untuk menggunakan metode EUCS pada dimensi *Content* (Isi) menggunakan skala *likert* sebagai berikut: Hasil dari tabel 4.13 dapat digunakan untuk menghitung skor total dimensi *Content* (Isi), dan hasil dari skor total ini dapat digunakan untuk menghasilkan perhitungan-perhitungan skala *likert* untuk tahap selanjutnya:

- a. Menghitung jumlah total skor keseluruhan dimensi *Content* (Isi)

$$\text{Rumus Total Skor} = T \times Pn$$

Jumlah total skor dimensi *Content* (Isi) dapat dihitung dengan menghitung hasil jumlah total skor pada skala *likert*.

$$\text{Total Skor} = 3.899$$

b. Menghitung Interpretasi Skor Perhitungan Interpretasi

Skor perhitungan digunakan untuk menentukan skala likert tertinggi dan terendah.

Interpretasi Skor/*Range* Skor cara menghitungnya dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = \text{Skala tertinggi } \textit{likert} \times \text{jumlah responden}$$

$$Y = 5 \times 880 = 4.400$$

$$X = \text{Skala rendah } \textit{likert} \times \text{jumlah responden}$$

$$X = 1 \times 880 = 880$$

d. Menghitung Rumus Indeks

Rumus indeks digunakan untuk menentukan interval (rentang jarak) dan interpretasi dalam bentuk persentase. Hal ini dilakukan melalui metode pencarian interval skor persen (I).

$$\text{Rumus Indeks (\%)} = \text{Total Skor} / Y \times 100\%$$

$$\text{Rumus Indeks (\%)} = 3.899 / 4.400 \times 100\%$$

$$\text{Rumus Indeks (\%)} = 88,61\% = 89\%$$

e. Menghitung Rumus Interval

Rumus interval digunakan, yang didasarkan pada interval range kategori.

Rumus interval dapat dilihat di bawah ini:

$$\text{Interval (I)} = 100\% / \text{jumlah skor dalam skala } \textit{likert}$$

$$\text{Interval (I)} = 100\% / 5 = 20\% \text{ Hasil Interval (I)} = 20\%$$

Berikut ini merupakan langkah-langkah dalam menentukan nilai *range* skor kategori berdasarkan setiap skala *range* kategori.

Skor 880 didapatkan atau n_1 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_1 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_1 = 4.400 \times 20\%$$

$$n_1 = 880$$

Skor 1.760 didapatkan atau n_2 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_2 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_2 = 4.400 \times 40\%$$

$$n_2 = 1.760$$

Skor 2.640 didapatkan atau n_3 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_3 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_3 = 4.400 \times 60\%$$

$$n_3 = 2.640$$

Skor 3.520 didapatkan atau n_4 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_4 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_4 = 4.400 \times 80\%$$

$$n_4 = 3.520$$

Tabel 4.14 berikut menunjukkan hasil perhitungan skala *likert* sebelumnya.

Tabel 4.14 *Range* skor tiap *range* kategori dari Dimensi *Content* (Isi)

Skor <i>Range</i> Kategori	880 (n_1)	1.760 (n_2)	2.640 (n_3)	3.520 (n_4)	4.400 (n_{\max})
Skala <i>Likert</i>	1	2	3	4	5
Kategori	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Total Skor	3.899				
Indeks	89%				
Range Kategori	0-20%	20,01- 40%	40,01- 60%	60,01% - 80%	80,01% - 100%

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan perhitungan skala *likert* dan *range skor* kategori dapat disimpulkan bahwa hasil rumus indeks 89% berada diantara 80,01% - 100% atau pada total skor mencapai 3.899 yang berada diantara 3.520 – 4.400, maka termasuk ke dalam kategori Sangat Setuju (SS) dengan ketentuan pada Tabel 4.14 mengenai kriteria interpretasi skor.

4.3.2 Dimensi *Accuracy*

Hasil penelitian tentang dimensi *Accuracy* (Keakuratan) diberikan kepada responden dengan total 880 jawaban berdasarkan penilaian skala *likert* untuk setiap item pertanyaan. Nilai skala *likert* masing-masing ditunjukkan di bawah ini pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15 Nilai Skala *Likert* Dimensi *Accuracy* (Keakuratan)

Skala Jawaban	Frekuensi
STS	2
TS	22
C	73
S	423
SS	360

Hasil kuesioner penelitian skala *likert* yang diisikan oleh responden disajikan dalam Tabel 4.15. Mendapatkan hasil total skor pada variabel *Accuracy* (Keakuratan), hasil pengolahan skala *likert* kuesioner dimensi *Accuracy* (Keakuratan) dapat dilihat pada Tabel 4.16 di bawah ini. Hasil pengolahan skala *likert* akan dipetakan kembali dengan rumus total skor pada setiap nilai skala *likert*.

Tabel 4.16 Pemetaan Total Skor pada Skala *Likert* Dimensi *Accuracy*

Skala Jawaban	T x Pn	Hasil
STS	2 x 1	2
TS	22 x 2	44
C	73 x 3	219
S	423 x 4	1.692
SS	360 x 5	1.800
Total Skor		3.755

Langkah-langkah perhitungan metode EUCS pada dimensi *Accuracy* (Keakuratan) menggunakan skala *likert* sebagai berikut: Perhitungan total skor dimensi *Accuracy* (Keakuratan) dapat dilakukan dengan menggunakan hasil dari Tabel 4.16:

- a. Menghitung jumlah total skor keseluruhan dimensi *Accuracy* (Keakuratan)

$$\text{Rumus Total Skor} = T \times Pn$$

Jumlah total skor untuk dimensi *Accuracy* (Keakuratan) dapat dihitung dengan menghitung hasil dari jumlah total skor pada skala *likert*.

$$\text{Total Skor} = 3.755$$

b. Menghitung Interpretasi Skor Perhitungan Interpretasi

Skor perhitungan digunakan untuk menentukan skala likert tertinggi dan terendah.

Interpretasi Skor/*Range* Skor cara menghitungnya dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = \text{Skala tertinggi} \times \text{jumlah responden}$$

$$Y = 5 \times 880 = 4.400$$

$$X = \text{Skala rendah } \textit{likert} \times \text{jumlah responden}$$

$$X = 1 \times 880 = 880$$

c. Menghitung Rumus Indeks

Rumus indeks digunakan untuk menentukan interval (rentang jarak) dan interpretasi dalam bentuk persentase. Hal ini dilakukan melalui metode pencarian interval skor persen (I).

$$\text{Rumus Indeks (\%)} = \text{Total Skor}/Y \times 100\%$$

$$\text{Rumus Indeks (\%)} = 3.755 / 4.400 \times 100\%$$

$$\text{Rumus Indeks (\%)} = 85,34\% = 85\%$$

d. Menghitung Rumus Interval

Rumus interval digunakan berdasarkan interval range kategori. Rumus interval dapat dilihat di bawah ini:

$$\text{Interval (I)} = 100\% / \text{jumlah skor dalam skala } \textit{likert}$$

$$\text{Interval (I)} = 100\% / 5 = 20\%$$

$$\text{Hasil Interval (I)} = 20\%$$

Berikut ini merupakan langkah-langkah dalam menentukan nilai *range* skor kategori berdasarkan setiap skala *range* kategori.

Skor 880 didapatkan atau n_1 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_1 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_1 = 4.400 \times 20\%$$

$$n_1 = 880$$

Skor 1.760 didapatkan atau n_2 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_2 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_2 = 4.400 \times 40\%$$

$$n_2 = 1.760$$

Skor 2.640 didapatkan atau n_3 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_3 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_3 = 4.400 \times 60\%$$

$$n_3 = 2.640$$

Skor 3.520 didapatkan atau n_4 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_4 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_4 = 4.400 \times 80\%$$

$$n_4 = 3.520$$

Tabel 4.17 berikut menunjukkan hasil perhitungan skala Likert di atas.

Tabel 4.17 *Range skor tiap range kategori dari Dimensi Accuracy (Isi)*

Skor Range Kategori	880 (n_1)	1.760 (n_2)	2.640 (n_3)	3.520 (n_4)	4.400 (n_{\max})
Skala Likert	1	2	3	4	5
Kategori	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Total Skor	3.755				
Indeks	85%				
Range Kategori	0-20%	20,01- 40%	40,01- 60%	60,01% - 80%	80,01% - 100%

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan perhitungan skala *likert* dan *range skor* kategori dapat disimpulkan bahwa hasil rumus indeks 85% berada diantara 80,01% - 100% atau pada total skor mencapai 3.755 yang berada diantara 3.520 – 4.400, maka termasuk ke dalam kategori Sangat Setuju (SS) dengan ketentuan pada Tabel 4.17 mengenai kriteria interpretasi skor.

4.3.3 Dimensi *Format*

Hasil penelitian pada dimensi *Format* (Tampilan) diberikan kepada responden, yang mengisi 880 jawaban berdasarkan penilaian skala *likert* untuk setiap item pertanyaan. Nilai skala *likert* masing-masing item kuesioner dapat dilihat di bawah ini pada Tabel 4.18.

Tabel 4.18 Nilai Skala *Likert* Dimensi *Format* (Tampilan)

Skala Jawaban	Frekuensi
STS	2
TS	6
C	43
S	413
SS	416

Hasil kuesioner penelitian skala *likert* yang diisikan oleh responden ditunjukkan pada Tabel 4.18. Hasil ini akan dipetakan kembali dengan rumus total skor pada setiap nilai skala *likert* untuk mendapatkan hasil total skor pada variabel *Format* (Tampilan). Hasil pengolahan skala *likert* kuesioner dimensi *Format* (Tampilan) ditunjukkan pada Tabel 4.19 di bawah ini.

Tabel 4.19 Pemetaan Total Skor pada Skala *Likert* Dimensi *Format* (Tampilan)

Skala Jawaban	T x Pn	Hasil
STS	2 x 1	2
TS	6 x 2	12
C	43 x 3	129
S	413 x 4	1.652
SS	416 x 5	2.080
Total Skor		3.875

Langkah-langkah perhitungan metode EUCS pada dimensi *Format* (Tampilan) menggunakan skala *likert* sebagai berikut: Hasil dari Tabel 4.19 dapat digunakan untuk menghitung skor total untuk dimensi *Format* (Tampilan), dan hasil dari skor total ini digunakan untuk menghasilkan perhitungan-perhitungan skala *likert* untuk tahap selanjutnya:

- a. Menghitung jumlah total skor keseluruhan dimensi *Format* (Tampilan)

$$\text{Rumus Total Skor} = T \times Pn$$

Jumlah total skor pada dimensi *Format* (Tampilan) dapat dihitung dengan menghitung hasil jumlah total skor pada skala likert.

$$\text{Total Skor} = 3.875$$

b. Menghitung Interpretasi Skor Perhitungan Interpretasi

Skor perhitungan digunakan untuk menentukan skala likert tertinggi dan terendah.

Interpretasi Skor/*Range* Skor cara menghitungnya dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = \text{Skala tertinggi} \times \text{jumlah responden}$$

$$Y = 5 \times 880 = 4.400$$

$$X = \text{Skala rendah likert} \times \text{jumlah responden}$$

$$X = 1 \times 880 = 880$$

c. Menghitung Rumus Indeks

Rumus indeks digunakan untuk menentukan interval (rentang jarak) dan interpretasi dalam bentuk persentase. Hal ini dilakukan melalui metode pencarian interval skor persen (I).

$$\text{Rumus Indeks (\%)} = \text{Total Skor}/Y \times 100\%$$

$$\text{Rumus Indeks (\%)} = 3.875/4.400 \times 100\%$$

$$\text{Rumus Indeks (\%)} = 88,06\% = 88\%$$

d. Menghitung Rumus Interval

Rumus interval digunakan berdasarkan interval range kategori. Rumus interval dapat dilihat di bawah ini:

$$\text{Interval (I)} = 100\% / \text{jumlah skor dalam skala likert}$$

$$\text{Interval (I)} = 100\% / 5 = 20\%$$

$$\text{Hasil Interval (I)} = 20\%$$

Berikut ini merupakan Langkah-langkah dalam menentukan nilai *range* skor kategori berdasarkan setiap skala *range* kategori.

Skor 880 didapatkan atau n_1 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_1 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_1 = 4.400 \times 20\%$$

$$n_1 = 880$$

Skor 1.760 didapatkan atau n_2 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_2 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_2 = 4.400 \times 40\%$$

$$n_2 = 1.760$$

Skor 2.640 didapatkan atau n_3 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_3 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_3 = 4.400 \times 60\%$$

$$n_3 = 2.640$$

Skor 3.520 didapatkan atau n_4 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_4 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_4 = 4.400 \times 80\%$$

$$n_4 = 3.520$$

Tabel 4.20 berikut menunjukkan hasil perhitungan skala likert di atas.

Tabel 4.20 *Range* skor tiap *range* kategori dari Dimensi *Format* (Tampilan)

Skor Range Kategori	880 (n_1)	1.760 (n_2)	2.640 (n_3)	3.520 (n_4)	4.400 (n_{\max})
Skala Likert	1	2	3	4	5
Kategori	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Total Skor					3.875
Indeks					88%
Range Kategori	0-20%	20,01- 40%	40,01- 60%	60,01% - 80%	80,01% - 100%

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan perhitungan skala *likert* dan *range skor* kategori dapat disimpulkan bahwa hasil rumus indeks 88% berada diantara 80,01% - 100% atau pada total skor mencapai 3.875 yang berada diantara 3.520 – 4.400, maka termasuk ke dalam kategori Sangat Setuju (SS) dengan ketentuan pada Tabel 4.20 mengenai kriteria interpretasi skor.

4.3.4 Dimensi *Ease of Use*

Hasil kuesioner penelitian pada dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna) diisikan oleh responden dengan total jawaban 1.100 berdasarkan penilaian skala likert masing-masing pada setiap item pertanyaan. Tabel 4.21 menunjukkan masing-masing penilaian nilai skala *likert* dari kuesioner penelitian.

Tabel 4.21 Nilai Skala *Likert* Dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Skala Jawaban	Frekuensi
STS	0
TS	15
C	47
S	469
SS	569

Tabel 4.21 menunjukkan hasil kuesioner penelitian skala *likert* yang diisikan oleh responden. Hasil di atas akan dipetakan kembali dengan rumus total skor pada setiap nilai skala likert untuk memperoleh hasil keseluruhan total skor pada variabel *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna). Tabel 4.22 di bawah ini menunjukkan hasil pengolahan skala *likert* kuesioner dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna).

Tabel 4.22 Pemetaan Total Skor pada Skala *Likert* Dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Skala Jawaban	T x Pn	Hasil
STS	0 x 1	0
TS	15 x 2	30
C	47 x 3	141
S	469 x 4	1.876
SS	569 x 5	2.845
Total Skor		4.892

Hasil Tabel 4.22 dapat digunakan untuk menghitung total skor keseluruhan dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna) dan hasil total skor digunakan untuk menghasilkan perhitungan-perhitungan skala *likert* ketahap selanjutnya. Perhitungan metode EUCS pada dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna) dilakukan dengan menggunakan skala *likert* sebagai berikut:

- a. Menghitung jumlah total skor keseluruhan dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

$$\text{Rumus Total Skor} = T \times Pn$$

Jumlah total skor pada skala likert dapat digunakan untuk menghitung total skor pada dimensi *Ease of Use*.

$$\text{Total Skor} = 4.892$$

- b. Menghitung Interpretasi Skor Perhitungan Interpretasi

Skor perhitungan digunakan untuk menentukan skala likert tertinggi dan terendah.

Interpretasi Skor/*Range* Skor cara menghitungnya dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = \text{Skala tertinggi} \times \text{jumlah responden}$$

$$Y = 5 \times 1.100 = 5.500$$

$$X = \text{Skala rendah likert} \times \text{jumlah responden}$$

$$X = 1 \times 1.100 = 1.100$$

- c. Menghitung Rumus Indeks

Rumus indeks digunakan untuk menentukan interval (rentang jarak) dan interpretasi dalam bentuk persentase. Hal ini dilakukan melalui metode pencarian interval skor persen (I).

$$\text{Rumus Indeks (\%)} = \text{Total Skor}/Y \times 100\%$$

$$\text{Rumus Indeks (\%)} = 4.892/5.500 \times 100\%$$

$$\text{Rumus Indeks (\%)} = 88,94\% = 89\%$$

- d. Menghitung Rumus Interval

Rumus interval digunakan berdasarkan interval range kategori. Rumus interval dapat dilihat di bawah ini:

$$\text{Interval (I)} = 100\% / \text{jumlah skor dalam skala likert}$$

$$\text{Interval (I)} = 100\% / 5 = 20\%$$

$$\text{Hasil Interval (I)} = 20\%$$

Berikut ini merupakan Langkah-langkah dalam menentukan nilai *range* skor kategori berdasarkan setiap skala *range* kategori.

Skor 1.100 didapatkan atau n_1 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_1 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_1 = 5.500 \times 20\%$$

$$n_1 = 1.100$$

Skor 2.200 didapatkan atau n_2 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_2 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_2 = 5.500 \times 40\%$$

$$n_2 = 2.200$$

Skor 3.300 didapatkan atau n_3 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_3 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_3 = 5.500 \times 60\%$$

$$n_3 = 3.300$$

Skor 4.400 didapatkan atau n_4 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_4 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_4 = 5.500 \times 80\%$$

$$n_4 = 4.400$$

Tabel 4.23 berikut menunjukkan hasil perhitungan skala *likert* yang disebutkan sebelumnya.

Tabel 4.23 Range skor tiap range kategori dari Dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Skor Range Kategori	1.100(n_1)	2.200(n_2)	3.300(n_3)	4.400(n_4)	5.500 (n_{\max})
Skala Likert	1	2	3	4	5
Kategori	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
Total Skor					4.892
Indeks					89%

Range Kategori	0-20%	20,01- 40%	40,01- 60%	60,01% - 80%	80,01% - 100%
----------------	-------	------------	------------	--------------	---------------

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan perhitungan skala *likert* dan *range skor* kategori dapat disimpulkan bahwa hasil rumus indeks 89% berada diantara 80,01% - 100% atau pada total skor mencapai 4.892 yang berada diantara 4.400 – 5.500, maka termasuk ke dalam kategori Sangat Setuju (SS) dengan ketentuan pada Tabel 4.23 mengenai kriteria interpretasi skor.

4.3.5 Dimensi *Timeliness*

Hasil kuesioner penelitian pada dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) diisikan oleh responden dengan total jawaban 660 berdasarkan penilaian skala *likert* masing-masing pada setiap item pertanyaan. Tabel 4.24 menunjukkan masing-masing penilaian nilai skala *likert* dari kuesioner penelitian.

Tabel 4.24 Nilai Skala *Likert* Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Skala Jawaban	Frekuensi
STS	0
TS	8
C	23
S	322
SS	307

Tabel 4.24 menunjukkan hasil kuesioner penelitian skala likert yang diisikan oleh responden. Hasil di atas akan dipetakan kembali dengan rumus total skor pada setiap nilai skala *likert* untuk memperoleh hasil keseluruhan total skor pada variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu). Tabel 4.25 di bawah ini menunjukkan hasil pengolahan skala likert kuesioner dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu).

Tabel 4.25 Pemetaan Total Skor pada Skala *Likert* Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Skala Jawaban	T x Pn	Hasil
STS	0 x 1	0
TS	8 x 2	16
C	23 x 3	69
S	322 x 4	1.288
SS	307 x 5	1.535
Total Skor		2.908

Hasil Tabel 4.25 dapat digunakan untuk menghitung total skor keseluruhan dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) dan hasil total skor digunakan untuk menghasilkan perhitungan-perhitungan skala *likert* ketahap selanjutnya. Metode EUCS untuk menghitung dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) menggunakan skala likert berikut:

- a. Menghitung jumlah total skor keseluruhan dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

$$\text{Rumus Total Skor} = T \times Pn$$

Jumlah total skor pada dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) dapat dihitung dengan menghasilkan jumlah total skor pada skala likert.

$$\text{Total Skor} = 2.908$$

- b. Menghitung Interpretasi Skor Perhitungan Interpretasi

Skor perhitungan digunakan untuk menentukan skala likert tertinggi dan terendah.

Interpretasi Skor/*Range* Skor cara menghitungnya dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = \text{Skala tertinggi} \times \text{jumlah responden}$$

$$Y = 5 \times 660 = 3.300$$

$$X = \text{Skala rendah likert} \times \text{jumlah responden}$$

$$X = 1 \times 660 = 660$$

- c. Menghitung Rumus Indeks

Rumus indeks digunakan untuk menentukan interval (rentang jarak) dan interpretasi dalam bentuk persentase. Hal ini dilakukan melalui metode pencarian interval skor persen (I).

$$\text{Rumus Indeks (\%)} = \text{Total Skor}/Y \times 100\%$$

$$\text{Rumus Indeks (\%)} = 2.908/3.300 \times 100\%$$

$$\text{Rumus Indeks (\%)} = 88,12\% = 88\%$$

- d. Menghitung Rumus Interval

Rumus interval digunakan berdasarkan interval range kategori. Rumus interval dapat dilihat di bawah ini:

$$\text{Interval (I)} = 100/ \text{jumlah skor dalam skala } \textit{likert}$$

$$\text{Interval (I)} = 100/5 = 20$$

$$\text{Hasil Interval (I)} = 20$$

Berikut ini merupakan langkah-langkah dalam menentukan nilai *range* skor kategori berdasarkan setiap skala *range* kategori.

Skor 660 didapatkan atau n_1 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_1 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_1 = 3.300 \times 20\%$$

$$n_1 = 660$$

Skor 1.320 didapatkan atau n_2 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_2 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_2 = 3.300 \times 40\%$$

$$n_2 = 1.320$$

Skor 1.980 didapatkan atau n_3 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_3 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_3 = 3.300 \times 60\%$$

$$n_3 = 1.980$$

Skor 2.640 didapatkan atau n_4 didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus di bawah ini:

$$n_4 = n_{\max} \times \text{Range tiap kategori}$$

$$n_4 = 3.300 \times 80\%$$

$$n_4 = 2.640$$

Tabel 4.26 berikut menunjukkan hasil perhitungan skala likert di atas.

Tabel 4.26 *Range* skor tiap *range* kategori dari Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Skor Range Kategori	660 (n_1)	1.320 (n_2)	1.980 (n_3)	2.640 (n_4)	3.300 (n_{\max})
Skala Likert	1	2	3	4	5

Kategori	Sangat Tidak Setuju	TidakSetuju	Cukup	Setuju	SangatSetuju
Total Skor					2.908
Indeks					88%
Range Kategori	0-20%	20,01- 40%	40,01- 60%	60,01% - 80%	80,01% - 100%

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan perhitungan skala *likert* dan *range skor* kategori dapat disimpulkan bahwa hasil rumus indeks 88% berada diantara 80,01% - 100% atau pada total skor mencapai 2.908 yang berada diantara 2.640 – 3.300, maka termasuk ke dalam kategori Sangat Setuju (SS) dengan ketentuan pada Tabel 4.26 mengenai kriteria interpretasi skor.

4.4 Uji Normalitas

Uji normalitas yang paling sederhana melibatkan pembuatan grafik distribusi frekuensi berdasarkan skor yang ada. Apabila jumlah data mencukupi dan distribusinya tidak sepenuhnya normal, maka kemungkinan kesimpulan yang diambil akan keliru. Jika nilai sig. lebih besar dari 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal.

Tabel 4.27 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		220
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.96629087
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.053
	Negative	-.038
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan hasil uji normalitas yang terlihat pada Tabel 4.27 diketahui nilai sig. $0,200 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

4.5 Uji F (Uji Simultan)

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

- Ho: Variabel bebas tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y.
- Ha: Variabel bebas berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y.

Tabel 4.278 *Output Reggresion ANOVA*

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	912,148	5	182,430	190,919	.000b
	Residual	204,484	214	0,956		
	Total	1116,632	219			

Berdasarkan tabel 4.28 dapat dilihat bahwa nilai $f_{hitung} = 912,148$ dengan tingkat probabilitas $0,000 < 0,05$. Untuk mengetahui nilai f_{tabel} maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus:

$$\mathbf{k ; n - k}$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga nilai } f_{tabel} \text{ adalah} &= 5 ; 220 - 5 \\ &= 5 ; 215 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 4.27 hasil uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai sig. $0,000 < 0,05$. Pada distribusi nilai f_{tabel} ditemukan bahwa nilai f_{tabel} yaitu sebesar 2,260 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar daripada nilai f_{tabel} ($912,148 > 2,260$). Maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari C, A, F, E, T secara bersama-sama (simultan) terhadap *user satisfaction* (Y).

4.6 Uji T (Uji Parsial)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependen. Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Ho: Variabel bebas tidak terpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (Y).
- Ha: Variabel bebas berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (Y).

Berdasarkan signifikan, jika signifikan $< 0,05$ Ho ditolak dan Ha diterima, jika signifikan $> 0,05$ Ho diterima Ha ditolak.

Tabel 4.28 Hasil Uji Parsial (T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0,471	0,783		-0,602	0,548
	C	0,306	0,056	0,238	5,424	0,000
	A	0,246	0,044	0,252	5,638	0,000
	F	0,269	0,061	0,212	4,434	0,000
	E	0,098	0,045	0,097	2,173	0,031
	T	0,451	0,083	0,265	5,466	0,000

Rumus yang akan digunakan untuk menghitung suatu nilai dari t_{tabel} adalah :

$$t_{\text{tabel}} = \alpha/2 ; n - k - 1$$

$$\begin{aligned} \text{Sehingga nilai } t_{\text{tabel}} \text{ adalah} &= 0,05/2 ; 220 - 5 - 1 \\ &= 0,025 ; 214 \end{aligned}$$

Pada distribusi nilai t_{tabel} ditemukan bahwa nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1.971.

Berdasarkan tabel 4.28 hasil uji t diketahui:

- Variabel (C): Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000, dimana nilai sig. $0.000 < 0.05$ dan nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} ($5,424 > 1,971$) maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti bahwa variabel bebas ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y).
- Variabel (A): Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000, dimana nilai sig. $0.000 < 0.05$ dan nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} ($5,638 > 1,971$) maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti bahwa variabel bebas ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y).

3. Variabel (F): Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000, dimana nilai sig. $0.000 < 0.05$ dan nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} ($4,434 > 1,971$) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel bebas ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y).
4. Variabel (E): Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.031, dimana nilai sig. $0.031 > 0.05$ dan nilai t_{hitung} lebih kecil daripada nilai t_{tabel} ($2,173 > 1,971$) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel bebas ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y).
5. Variabel (T): Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000, dimana nilai sig. $0.000 < 0.05$ dan nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} ($5,466 > 1,971$) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel bebas ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y).

4.7 Pembahasan

Penelitian ini mengumpulkan data dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden yang merupakan pengguna Aplikasi Resso Musik. Penyebaran kuisisioner ini membutuhkan waktu tiga 3 bulan, pada bulan Mei, Juni, dan Juli tahun 2023, penyebaran kuisisioner dilakukan secara *online* dengan menggunakan *google form*.

Pada penyebaran kuisisioner penelitian ini memperhatikan jumlah populasi dan sampel yang ditentukan. Populasi diambil dari pengguna Resso Musik yang diambil dari total pengguna Resso Musik di Indonesia bersifat Homogen di karena kan populasi pengguna Aplikasi Resso Musik tidak diketahui maka dianggap tidak terbatas. Hasil kuisisioner penelitian ini menunjukkan bagaimana responden menanggapi pertanyaan. **Dalam** penelitian ini, kuisisioner terdiri dari 20 item pernyataan yang disusun berdasarkan metode *End-User Computig Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS memiliki lima dimensi, yaitu *Content* (Isi) yang terdiri dari 4 item pernyataan, *Accuracy* (Akurasi) yang terdiri dari 4 item pernyataan, *Format* (Tampilan) yang terdiri dari 4 item pernyataan, *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna) yang terdiri dari 5 item pernyataan, dan *Timeliness* (Waktu) yang terdiri dari 3 item pernyataan.

Kuisisioner ini menggunakan skala likert sebagai alat pengukuran untuk memilih jawaban responden. Skala *Likert* memberikan nilai 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS), 4 untuk jawaban Setuju (S), 3 untuk jawaban Cukup (C), 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS), dan 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Hasil dari kuisisioner yang disebarakan menunjukkan bahwa terdapat 2.090 Sangat Setuju (SS), 2.021 Setuju (S), 224 Cukup (C), 60 Tidak Setuju (TS), dan 5 Sangat Tidak Setuju (STS). Setiap item pernyataan memiliki 220 jawaban, sesuai dengan sampel penelitian.

4.7.1 Hasil Analisis Kepuasan Pengguna

4.7.1.1 Dimensi *Content*

Pengguna Resso Musik merasa puas dengan isi konten informasi yang dibutuhkan pengguna dengan indeks sebesar 89% yang termasuk ke dalam kategori Sangat Setuju. Hasil indeks tersebut diperoleh dari responden yang mengisi kuisisioner pada dimensi indikator *Content* (Isi) sebanyak 880 respon dan total skor pengumpulan data mencapai 3.899 dari skor tertinggi sebesar 4.400.

4.7.1.2 Dimensi *Accuracy*

Pengguna Resso Musik merasa puas dengan keakuratan informasi yang diberikan, dengan indeks 85% yang termasuk ke dalam kategori Setuju. Hasil indeks tersebut diperoleh dari responden yang mengisi kuisisioner pada dimensi indikator *Accuracy* (Akurasi) sebanyak 880 respon dan total skor pengumpulan data mencapai 3.755 dari skor tertinggi sebesar 4.400.

4.7.1.3 Dimensi *Format*

Pengguna Resso Musik merasa puas dengan tampilan yang diberikan oleh Resso Musik dengan indeks 88% yang termasuk ke dalam kategori Setuju. Hasil indeks tersebut diperoleh dari responden yang mengisi kuisisioner pada dimensi indikator *Format* (Tampilan) sebanyak 880 respon dan total skor pengumpulan data mencapai 3.875 dari skor tertinggi sebesar 4.400.

4.7.1.4 Dimensi *Ease of Use*

Pengguna Resso Musik merasa puas dengan kemudahan pengguna aplikasi Resso Musik, dengan indeks 89% yang termasuk ke dalam kategori Sangat Setuju. Hasil indeks tersebut diperoleh dari responden yang mengisi

kuisisioner pada dimensi indikator *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna) sebanyak 1.100 respon dan total skor pengumpulan data mencapai 4.892 dari skor tertinggi sebesar 5.500.

4.7.1.5 Dimensi *Timeliness*

Pengguna Resso Musik merasa puas dengan ketepatan waktu secara cepat yang aplikasi Resso Musik berikan dalam mencari informasi dan menggunakan semua fungsi yang ada dalam aplikasi tersebut, dengan indeks 88% yang termasuk ke dalam kategori Setuju. Hasil indeks tersebut diperoleh dari responden yang mengisi kuisisioner pada dimensi indikator *Timeliness* (Waktu) sebanyak 660 respon dan total skor pengumpulan data mencapai 2.908 dari skor tertinggi sebesar 3.300.

4.7.2 H1. Konten informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa **diterima** karena nilai signifikansi sebesar 0.000, dimana nilai sig. $0.000 < 0.05$ dan nilai thitung lebih besar daripada nilai ttabel ($5,424 > 1,971$) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel bebas ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y). Hasil dari uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 dimana nilai sig. $0.000 < 0.05$. Pada distribusi nilai f_{tabel} ditemukan bahwa nilai f_{tabel} yaitu sebesar 2.260 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar daripada nilai f_{tabel} ($912,148 > 2,260$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap kepuasan pengguna.

Konten merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna aplikasi Resso Musik. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terkait variabel *content* dengan kepuasan pengguna dapat disimpulkan bahwa konten informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pengguna yang memakai aplikasi ini karena banyak nya koleksi musik yang ada pada aplikasi Resso Musik.

4.7.3 H2. Akurasi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa **diterima** karena diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000, dimana nilai sig. 0.000 < 0.05 dan nilai thitung lebih besar daripada nilai ttabel (5,638 > 1,971) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel bebas ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y). Hasil dari uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 dimana nilai sig. 0.000 < 0.05. Pada distribusi nilai f_{tabel} ditemukan bahwa nilai f_{tabel} yaitu sebesar 2.260 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar daripada nilai f_{tabel} (912,148 > 2,260). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap kepuasan pengguna.

Akurasi informasi sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna dapat mengandalkan informasi yang diberikan oleh aplikasi Resso Musik. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terkait variabel *accuracy* dengan kepuasan pengguna dapat disimpulkan bahwa akurasi informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik, hal ini dibuktikan dengan informasi tentang artis dan informasi tentang lagu yang akurat yang membuat pengguna aplikasi Resso Musik memilih untuk menggunakan aplikasi tersebut.

4.7.4 H3. Format informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa **diterima** karena diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000, dimana nilai sig. 0.000 < 0.05 dan nilai thitung lebih besar daripada nilai ttabel (4,434 > 1,971) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel bebas ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y). Hasil dari uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 dimana nilai sig. 0.000 < 0.05. Pada distribusi nilai f_{tabel} ditemukan bahwa nilai f_{tabel} yaitu sebesar 2.260 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar daripada nilai f_{tabel} (912,148 > 2,260). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap kepuasan pengguna.

Format informasi berkaitan dengan tampilan dan struktur aplikasi Resso Musik. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terkait variabel *format* dengan kepuasan pengguna dapat disimpulkan bahwa format informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik, hal ini dibuktikan dengan tema yang dapat disesuaikan, navigasi yang mudah digunakan, animasi dalam aplikasi berjalan dengan lancar dan tidak mengganggu pengguna, yang membuat pengguna aplikasi Resso Musik memilih untuk menggunakan aplikasi tersebut.

4.7.5 H4. Ketepatan waktu informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa **diterima** karena diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000, dimana nilai sig. $0.000 < 0.05$ dan nilai thitung lebih besar daripada nilai ttabel ($5,466 > 1,971$) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel bebas ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y). Hasil dari uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 dimana nilai sig. $0.000 < 0.05$. Pada distribusi nilai f_{tabel} ditemukan bahwa nilai f_{tabel} yaitu sebesar 2.260 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar daripada nilai f_{tabel} ($912,148 > 2,260$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap kepuasan pengguna.

Ketepatan waktu informasi mengacu pada sejauh mana aplikasi memberikan informasi atau layanan dalam waktu yang sesuai dan memadai. Hasil dari penyebaran kuesioner terkait variabel *timeliness* dengan kepuasan pengguna dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik, hal ini dibuktikan dengan aplikasi Resso Musik memuat dengan cepat, terutama ketika pengguna membuka aplikasi atau memilih lagu dan pembaruan playlist yang sesuai dengan tren baru.

4.7.6 H5. Kemudahan pengguna informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa **diterima** karena diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.031, dimana nilai sig. $0.031 > 0.05$ dan nilai thitung lebih kecil daripada nilai ttabel ($2,173 > 1,971$) maka dapat

disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel bebas ada pengaruh secara parsial terhadap variabel (Y). Hasil dari uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 dimana nilai sig. $0.000 < 0.05$. Pada distribusi nilai f_{tabel} ditemukan bahwa nilai f_{tabel} yaitu sebesar 2.260 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar daripada nilai f_{tabel} ($912,148 > 2,260$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel terhadap kepuasan pengguna.

Kemudahan pengguna informasi sangat penting untuk memberikan pengalaman yang nyaman dan intuitif. Berdasarkan permasalahan dan hasil penyebaran kuesioner terkait variabel *ease of use* dengan kepuasan pengguna dapat disimpulkan bahwa kemudahan informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik, hal ini dikarenakan antarmuka aplikasi mudah dipahami, dengan menu dan ikon yang jelas. Atas dasar tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem perlu dilakukan perbaikan untuk mencapai kepuasan pengguna.

4.8 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat empat hipotesis yang diterima dari lima hipotesis pada metode EUCS, setelah dilakukannya analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Resso Musik. Rekomendasi yang disarankan dapat diusulkan sebagai berikut:

Tabel 4.29 Rekomendasi

Variabel	Rekomendasi
H1: <i>Content</i> → Kepuasan Pengguna	Meningkatkan konten dalam aplikasi Resso Musik agar konten musik dan informasi yang disediakan oleh aplikasi memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna.
H2: <i>Accuracy</i> → Kepuasan Pengguna	Meningkatkan akurasi dalam aplikasi Resso Musik untuk memastikan bahwa informasi dan konten yang disediakan oleh aplikasi adalah akurat dan dapat diandalkan.
H3: <i>Format</i> → Kepuasan Pengguna	Meningkatkan format atau tampilan dalam aplikasi Resso Musik agar tampilan dan format aplikasi Resso Musik menciptakan pengalaman pengguna yang menyenangkan dan memuaskan.

Variabel	Rekomendasi
H4: <i>Timeliness</i> → Kepuasan Pengguna	Meningkatkan ketepatan waktu dalam aplikasi Resso Musik untuk memberikan informasi dan layanan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna tepat waktu.
H5: <i>Ease of Use</i> → Kepuasan Pengguna	Meningkatkan kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem aplikasi Resso Musik, agar pengguna dapat menggunakan aplikasi dengan cepat dan mudah.

Berdasarkan hasil rekomendasi pada table 4.29 dapat disimpulkan bahwa penting untuk aplikasi Resso Musik meningkatkan konten, akurasi, format atau tampilan, ketepatan waktu, kemudahan pengguna, dan melakukan pengembangan fitur-fitur pada aplikasi Resso Musik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.