

Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Tiktok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Nurvarahim
Universitas Bina Sarana Informatika
varahimnur16@gmail.com

Diterima (29-09-2023)	Direvisi (25-04-2024)	Disetujui (29-04-2024)
--------------------------	--------------------------	---------------------------

Abstrak - Di era digital yang kita rasakan dewasa ini, sudah banyak sekali perkembangan yang terjadi disetiap tahunnya terutama di bidang teknologi digital. Dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat melahirkan temuan baru yang berdampak bagi masyarakat saat ini. Kemudahan yang diberikan internet berhasil mengubah gaya hidup masyarakat saat ini. Bahkan dewasa ini penggunaan internet tidak lagi sebatas media komunikasi melainkan sudah menjadi media promosi, media informasi, media hiburan dan masih banyak lagi. Salah satu aplikasi media hiburan yang diminati masyarakat saat ini adalah aplikasi tiktok. Suatu sistem informasi dikatakan berhasil jika informasi diproses hingga menghasilkan informasi yang baik, akan tetapi penerimaan kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap sistem atau aplikasi juga menjadi salah satu tolak ukur kesuksesan dari sistem informasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tiktok dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan variabel *Content, accuracy, ease of use, dan timeliness*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Proses analisis menggunakan pendekatan PLS-SEM dan aplikasi SmartPLS versi 4.0. hasil penelitian ini ada 1 hipotesis yang diterima yaitu *content*.

Kata Kunci: Analisa Kepuasan, EUCS, Aplikasi Tiktok.

Abstract - Method In the digital era that we experience today, there have been many developments that have occurred every year, especially in the field of digital technology. With the rapid development of information technology, new findings have emerged that have an impact on today's society. The convenience provided by the internet has succeeded in changing people's lifestyles today. Even today the use of the internet is no longer limited to a medium of communication but has become a media for promotion, information media, entertainment media and many more. One of the entertainment media applications that people are interested in today is the tiktok application. An information system is said to be successful if information is processed to produce good information, but acceptance of user satisfaction and acceptance of the system or application is also a measure of the success of the information system. This study aims to determine the level of satisfaction of users of the Tiktok application and what factors influence the level of user satisfaction. This research uses quantitative methods and variables *Content, accuracy, ease of use, and timeliness*. The sampling technique used purposive sampling method. The analysis process uses the PLS-SEM approach and the SmartPLS version 4.0 application. The results of this study there is 1 hypothesis that is accepted, namely *content*.

Keywords: Satisfaction Analysis, EUCS, Tiktok Application.

I. PENDAHULUAN

Setiap tahunnya penggunaan internet semakin meningkat. Hal ini tidak terlepas dari peran internet sebagai sarana komunikasi yang mudah dan efisien. Bahkan dewasa ini penggunaan internet tidak lagi sebatas media komunikasi melainkan sudah menjadi media promosi, media informasi, media hiburan dan masih banyak lagi. Salah satu aplikasi media hiburan yang diminati masyarakat saat ini adalah aplikasi tiktok. Tiktok pertama kali diperkenalkan oleh Zhang Yiming pada tahun 2016 di Tiongkok. Aplikasi tiktok

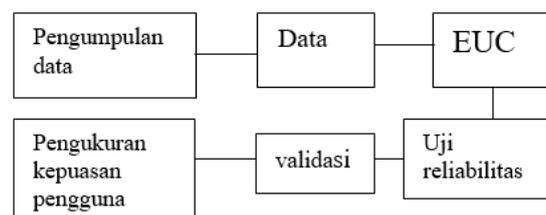
adalah salah satu aplikasi jejaring sosial dan platform musik video. Menurut penelitian yang dilakukan (Utami, 2021) mengatakan, "Munculnya pandemi Covid-19 yang sedang mewabah di dunia, Tiktok meningkat hingga 2 miliar pengguna. Jumlahnya melebihi total user yang mengunduh aplikasi Instagram, 1,5 miliar secara global." Aplikasi tiktok sudah menembus ke berbagai segmen masyarakat dan paling banyak digunakan oleh masyarakat global. Aplikasi tiktok dipilih masyarakat sebagai salah satu media sosial yang menjadi wadah bagi

masyarakat untuk berkreasi ataupun hanya sekedar menjadikan tiktok sebagai penghilang rasa bosan. Bahkan pengguna tiktok saat ini berasal dari berbagai kalangan, contohnya instansi pemerintahan, para medis dan influencer untuk mengedukasi atau mensosialisasikan pesan berupa himbauan dengan menggunakan konten sebagai cara untuk penyebarluasan pesan kepada masyarakat luas (Utami, 2021). Saat ini banyak sekali aplikasi maupun *website* yang tidak dapat memenuhi tujuan awal dari sebuah sistem tersebut dibuat dan bahkan pula banyak pengguna yang merasa kurang puas setelah mengaksesnya. Bahkan menurut penelitian User Interface Engineering, Inc., 60% waktu pengguna terbuang karena tidak bisa menemukan informasi yang diinginkan (Sensuse & Prayoga, 2018). Kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang timbul dari dari perbandingan antara kenyataan dan harapan (ekspektasi) yang dialami. Rasa tidak puas terhadap sebuah produk atau pelayanan suatu organisasi dapat menimbulkan masalah terhadap produk atau layanan tersebut dikemudian hari (Sensuse & Prayoga, 2018). Sistem informasi atau aplikasi yang dikatakan sukses bukan hanya ditentukan dari bagaimana informasi diproses hingga menghasilkan informasi yang baik, akan tetapi penerimaan kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap sistem atau aplikasi juga menjadi salah satu tolak ukur kesuksesan dari sistem informasi tersebut. tingkat kepuasan terhadap suatu sistem informasi atau aplikasi dapat diukur menggunakan beberapa model evaluasi. Saat ini belum terdapat penelitian analisis kepuasan pengguna aplikasi tiktok yang menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Padahal penting untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut dari segi teknologi. Gambaran kepuasan pengguna sistem informasi yaitu adanya keseimbangan antara harapan dan hasil yang diperoleh oleh pengguna. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan tolak ukur tingkat keberhasilan dari sistem informasi atau aplikasi. Kepuasan juga menyangkut penilaian kinerja dari suatu sistem informasi tersebut untuk dikategorikan aplikasi baik atau buruk (Supriyatna, 2018). Dari masalah tersebut, peneliti tertarik meneliti kepuasan pengguna aplikasi tiktok untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1. Tujuan Penelitian

- a. menganalisa kepuasan pengguna terhadap isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timelines*) aplikasi tiktok.
- b. Mengetahui status kepuasan pengguna aplikasi terhadap aplikasi tiktok
- a. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi tiktok
- b. Memberikan informasi yang akan menjadi referensi dalam mengelola dan memperbaiki aplikasi.

2. Gambaran Metode Usulan



Dalam penelitian ini penulis menerapkan metode End-User Computing Satisfaction dengan bantuan software RapidMiner 10.1 untuk melakukan analisa tingkat kepuasan pengguna aplikasi TikTok. Berikut ini gambaran dari metode usulan dari penelitian ini:

Sumber : Penelitian (2023)

Gambar I. 1 Gambaran Metode Usulan

Sumber : Penelitian (2023)

II. METODELOGI PENELITIAN

1. Jenis penelitian

Pendekatan kuantitatif memandang tingkah laku manusia dapat diramalkan dengan realistis. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tekstur, formal dan spesifik, serta mempunyai rancangan operasional yang mendetail. Data yang dikumpulkan menggunakan metode ini didapatkan hasil dengan menghitung atau mengukur. Dapat disimpulkan bahwa metode kuantitatif data-data yang dikumpulkan dan yang dihasilkan berbentuk angka dengan menggunakan statistic baik secara manual maupun computer (Tanjung & Adawiyah, 2018).

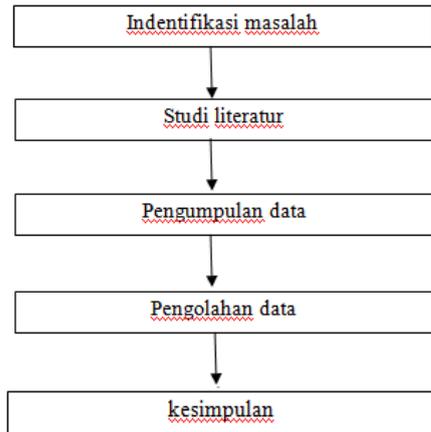
2. Metode pengumpulan data

- a. Kusioner
Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan untuk dijawab oleh responden yaitu user pengguna aplikasi tiktok.
- b. Studi pustaka
Studi pustaka merupakan salah satu teknik pengumpulan data berupa teori-teori yang didapatkan dari internet, ebook, situs-situs

dan jurnal yang berkaitan dengan analisa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tiktok menggunakan metode End-user Computing Satisfaction (EUCS).

3. Kerangka penelitian

Pada bagian kerangka penelitian akan menjabarkan langkah-langkah yang digunakan penulis untuk menyelesaikan penelitian mulai dari identifikasi masalah sampai kesimpulan dari hasil penelitian. Adapun kerangka penelitian ini digambarkan pada gambar 1 berikut :



Sumber : Penelitian (2023)
Gambar II. 1 kerangka penelitian

4. Metode Usulan

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode pengukuran tingkat kepuasan dari sistem informasi dengan cara melakukan perbandingan antara realita dan keinginan dari sebuah sistem informasi tersebut. Pengertian EUCS dari sebuah sistem informasi ialah evaluasi secara menyeluruh dari para pengguna sistem sistem informasi yang didasari pengalaman mereka selama menggunakan sistem tersebut. EUCS merupakan sebuah alat guna melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna dari suatu sistem maupun aplikasi yang kemudian hasilnya akan dianalisa memakai metode statistik (Machmud, 2018).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian adalah hasil yang diperoleh dari perumusan masalah, perumusan hipotesis dan pengumpulan data yang berdasarkan literatur, metode-metode dan analisa data yang dilakukan pada suatu objek penelitian yang bertujuan untuk menarik kesimpulan dan mengambil keputusan yang dapat dibuktikan.

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk mengethui apakah pertanyaan yang digunakan penelitian ini sudah mengukur variabel penelitian.

Tabel 3.1 uji validitas dapat dilihat pada halaman 15.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten. Uji reabilitas juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah kusioner yang digunakan pada suatu penelitian memberikan ukuran yang konsisten atau tidak.

Tabel 3.2 uji Uji reabilitas

	ACC	CON	EOU	FOR	TIM	US
ACC4	0.82					
	8					
ACC1	0.78					
	5					
ACC2	0.78					
	9					
ACC3	0.81					
	0					
CON		0.72				
4		6				
CON		0.64				
1		1				
CON		0.68				
2		0				
CON		0.76				
3		0				
CON		0.75				
5		5				
EOU			0.85			
1			9			
EOU			0.65			
2			6			
EOU			0.61			
3			8			
EOU			0.74			
4			7			
EOU			0.72			
5			5			
FOR1				0.87		
				7		
FOR2				0.71		
				2		
FOR3				0.60		
				3		
FOR4				0.75		
				2		
TIM1					0,83	
					9	
TIM2					0,81	
					9	
TIM3					0,77	
					4	
TIM4					0.88	
					9	
US1						0.77
						9
US2						0.88
						2
US3						0.85
						5

Sumber : Penelitian (2023)

Berdasarkan uji nilai *outer loadings* diatas sudah berada di atas standar 0,6 yang

menandakan semua indikator sudah memenuhi syarat dan tidak ada indikator yang harus dikurangi.

3. Uji Composite Reability

Uji *Composite Reability* (CR) bertujuan guna mengetahui nilai dari variabel dengan nilai yang ideal dari setiap indikator lebih dari 0,7 dan apabila nilai 0,6 nilai masih dapat diterima (Sevtiyani & Fatikasari, 2020).

Tabel 3.3 uji *Composite Reability*

	CR
ACC	0.834
CON	0.776
EOU	0.826
FOR	0.829
TIM	0.268
US	0.877

Sumber : Penelitian (2023)

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Composite Reability* (CR) pada variabel *Timelines* tidak reabilitas karena berada dibawah ambang batas.

4. Uji Average variance extracted

Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) adalah keragaman dari variabel manifest yang dapat dimasukkan ke dalam variabel laten. Nilai AVE di katakan ideal apabila bernilai lebih dari 0,5 (Sevtiyani & Fatikasari, 2020).

Tabel 3.4 uji *Average Variance Extracted* (AVE)

ACC	0.646
CON	0.530
EOU	0.592
FOR	0.551
TIM	0.501
US	0.705

Sumber : Penelitian (2023)

Setelah melakukan pengujian, didapati bahwa semua variabel bisa dikatakan ideal dengan nilai AVE terkecil pada variabel *content* 0,539 dan nilai AVE terbesar pada variabel *accuracy* dengan nilai 0,682.

5. Uji Discriminant validity

Pengujian *Discriminant validity* dilakukan dengan memeriksa hubungan antar penanda dan perkembangnya. Apabila hubungan antar indikator dengan indikator konstraknya lebih tinggi dari pada hubungan dengan konstruk blok lainnya, hal ini akan menandakan bahwa konstruk tersebut memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik dari blok lainnya.

Tabel 3.5 uji *Discriminant validity*

	ACC	CON	EOU	FOR	TIM	US
ACC	0.80					
CO	0.55	0.65				
N	1	6				
EOU	0.57	0.51	0.70			
	3	2	1			
FOR	0.61	0.49	0.60	0.74		
	1	2	4	3		
TIM	0.33	0.29	0.35	0.25	0.448	
	2	0	2	8		
US	0.14	0.29	0.17	0.17	-	0.84
	8	4	4	1	0.145	0

Sumber : Penelitian (2023)

6. Uji path coefficient

Pengujian *path coefficient* dilakukan untuk mengetahui signifikansi relasi antar variable. Nilai *path coefficient* dikatakan sudah memiliki pengaruh jika memiliki ambang batas di atas 0,1 (Sevtiyani & Fatikasari, 2020).

Table 3.6 uji *path coefficient*

	Path coefficients	keterangan
ACC -> US	0.009	tidak signifikan
CON -> US	0.312	signifikan
EOU -> US	0.094	tidak signifikan
FOR -> US	0.037	tidak signifikan
TIM -> US	0.076	Tidak signifikan

Sumber : Penelitian (2023)

7. Uji Coefficient of determination (R²)

Pengujian ini dilakukan digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel laten dependen yang dianggap dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam melakukan pengujian terdapat tiga standard pengukuran yang digunakan, yaitu apabila nilai 0,67 dinyatakan kuat, 0,33 dinyatakan moderat kemudian 0,19 atau dibawah dari 0,19 menunjukkan tingkat varian lemah (Sevtiyani & Fatikasari, 2020).

Tabel 3.7 uji *Coefficient of determination* variabel

variabel	R ²	keterangan
User Satisfaction	0.153	Lemah

Sumber : Penelitian (2023)

8. Uji T-test

Pengujian *t-test* dilakukan dengan cara menggunakan metode *bootstrapping* pada SmartPLS 4.0 dengan uji *two-tailed* di mana tingkat signifikansi yang dilakukan sebanyak 5% (Nurdin et al., 2020).

Tabel 3.8 Uji *t-test*

	T-test	P values
ACC -> US	0.062	0.475
CON -> US	2.454	0.007
EOU -> US	0.612	0.270
FOR -> US	0.230	0.409
TIM -> US	1.095	0.137

Sumber : Penelitian (2023)

Berdasarkan table 3.9 di atas diperoleh hasil berupa terdapat satu hipotesis yang diterima CON-US karena memiliki nilai *T-test* lebih besar 1,96.

9. Uji Effect Size (F^2)

Pengujian *Effect Size* ini digunakan untuk mendapatkan prediksi dari variabel tertentu terhadap variabel yang berbeda. Nilai F^2 yang memiliki nilai sekitar 0,02 yang diartikan memiliki pengaruh yang kecil, 0,15 diartikan pengaruh menengah sedangkan, 0,35 diartikan memiliki pengaruh besar (Sevtiyani & Fatikasari, 2020).

Tabel 3. 9 Hasil Uji *Effect Size*

	US
ACC	0.000
CON	0.072
EOU	0.006
FOR	0.001
TIM	0.076

Sumber : Penelitian (2023)

Berdasarkan hasil pengujian yang dapat dilihat pada tabel 3.9 diatas diketahui bahwa semua jalur yang ada memiliki pengaruh yang kecil pada struktural model.

10. Uji Predictive Relevance (Q^2)

Pengujian ini dilakukan dengan metode *blindfolding* guna memberikan bukti bahwa variabel tertentu yang digunakan dalam model mempunyai keterikatan secara prediktif (*predictive relevance*) dengan variabel lainnya dalam model dengan ambang batas di atas 0 (Wahab & Firdaus, 2021).

Tabel 3. 10 Uji Predictive Relevance

	Q^2 predict	keterangan
US	0.133	<i>predective relevance</i>

Sumber : Penelitian (2023)

11. Uji Relevance Impact (q^2)

Pada pengujian ini dilakukan dengan metode *blindfolding* untuk mengukur pengaruh relative sebuah keterikatan prediktif dari sebuah variabel dengan variabel lainnya dengan nilai sekitar atau

di bawah 0,02 maka diartikan memberikan pengaruh kecil, jika 0,15 maka dinyatakan memberikan pengaruh menengah atau sedang dan bila 0,35 maka dinyatakan memberikan pengaruh besar (Wahab & Firdaus, 2021).

Tabel 3. 11 Uji Relevance Impact

Hipotesis	Jalur	Q^2 -in	Q^2 -ex	$\sum q^2$	Keterangan
H1	ACC	0,13	0.18	0,00	kecil
H2	CON	0,13	0.11	0,00	kecil
H3	EOU	0,13	0.29	0,06	kecil
H4	FOR	0,13	0.24	0,04	kecil
H5	TIM	0,13	0.03	0.01	kecil

Sumber : Penelitian (2023)

12. Uji kesuksesan sistem Tiktok

Dari tanggapan 103 responden selanjutnya untuk menentukan proses kesuksesan dan akan dicari total rata-rata item.

Rata-rata item pengukuran

$$= \frac{\sum(\text{skala} \times \text{bobot skala item pengukuran})}{\text{Jumlah responden}}$$

Hasil keseluruhan uji kesuksesan sistem

RISBANG yang disajikan dalam tabel dibawah:.

Tabel 3.12 Uji kesuksesan sistem Tiktok

Indicator	Skala likert	Rata-rata item pengukuran
CON1	8 5 5 39 26	3,63
CON2	8 5 25 38 26	3,06
CON3	7 5 25 38 26	4,14
CON4	7 5 24 38 26	4,14
CON5	7 5 23 38 26	4,23
ACC1	6 5 23 38 26	4,14
ACC2	6 5 22 38 26	4,23
ACC3	6 5 22 8 25	3,75
ACC4	6 4 22 38 25	4,56
FOR1	6 4 22 37 25	3,84
FOR2	6 4 22 37 24	4,30
FOR3	6 3 22 37 24	4,16
FOR4	6 3 22 37 23	3,60
EOU1	5 3 2 37 23	4,46
EOU2	5 3 22 37 22	3,66
EOU3	5 3 22 37 22	3,63
EOU4	5 2 22 37 23	3,96
EOU5	5 2 21 37 24	4,02
TIM1	5 2 21 36 25	3,76
TIM2	5 2 21 36 25	3,52
TIM3	4 2 21 36 26	3,40
TIM4	4 2 20 36 27	4,07
US1	4 2 20 37 26	3,99
US2	4 2 19 38 26	4,01
US3	4 2 18 39 26	4,10
Total Rata-Rata		98,36

Sumber : Penelitian (2023)

$$\begin{aligned} & \frac{\text{Bobot rata – rata item pengukuran}}{\text{Total rata – rata item pengukuran}} \\ &= \frac{\text{Total item pengukuran}}{\text{Total item pengukuran}} \\ &= \frac{98,36}{25} = 3,93 \end{aligned}$$

Langkah selanjutnya adalah mencari prosentase kesuksesan. Bobot rata-rata item pengukuran dibagi dengan banyaknya item pengukuran dibagi dengan nilai maksimal dari sekala yaitu 5 kemudian dikalikan dengan 100%. Pembagi tingkat kesuksesan SIA Accurate ini mengadopsi penelitian Purwanto (2007) yang membagi 5 tingkatan pada kriteria kesuksesan. Langkah selanjutnya adalah mencari persentase kesuksesan. Bobot rata-rata item pengukuran dibagi dengan banyaknya item pengukuran dibagi dengan nilai maksimal dari sekala yaitu 5 kemudian dikalikan dengan 100% (Kurniasih Indah & Pibriana Desi, 2021).

Prosentase Kesuksesan SIA Accurate = 3,93 x 100%

$$= \frac{3,93}{5} \times 100\% = 78\%$$

Berdasarkan hasil persentase pengukuran kesuksesan Tiktok tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna aplikasi Tiktok sudah berjalan dengan baik dengan tingkat kesuksesan sebesar 78%.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi Tiktok menggunakan metode EUCS, maka dapat ditarik kesimpulan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengolahan data demografi yang sudah dianalisis, responden merasa puas menggunakan aplikasi tiktok karena memberikan kinerja yang memuaskan secara keseluruhan.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data pada penelitian yang sudah dilakukan, variabel *content* faktor utama yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi.
3. Variabel *content* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Karena pada variabel *content* dengan nilai *path coefficients* 0,312 nilai ini lebih besar dari ambang batas yang ada yaitu 0,1. Sedangkan hasil uji *t-test* dengan nilai 2.454, hasil ini bisa diterima karena melebihi nilai uji yaitu 1.96. dengan demikian variabel *content* memiliki kontribusi dalam kepuasan pengguna.

V. REFERENSI

- Bawardi, F. S., Rachmadi, A., & Wardani, N. H. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7694–7700.
- Djollong, A. F. (2014). Tehnik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif. *Istiqra': Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 2(1), 86–100.
<https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/istiqra/article/view/224>
- Kurniasih Indah, & Pibriana Desi. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online. *Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS*, Vol. 8(1), 181–198.
- Kurniawan, D., Zusrony, E., & Andika Kusumajaya, R. (2018). Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta. *Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta*, 4, 1–5.
- Saputra, M. R., & Riyadi, S. (2017). Sistem Informasi Populasi dan Historikal Unit Alat-Alat Berat Pada PT . Daya Kobelco Construction Machinery Indonesia. *Jurnal Peneltian Dosen FIKOM (UNDA)*, 6(2), pp.1–6.
- Sensuse, D. I., & Prayoga, S. H. (2012). Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). *Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 70.
<https://doi.org/10.21609/jsi.v6i1.278>
- Sm, A., Lubis, A., Si, M., & Sabrina, H. (2020). Pengaruh Loyalitas Dan Integritas Terhadap Kebijakan Pimpinan PT. Quantum Training Centre Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, 1(1), 21–30.
<https://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/jimbil/article/view/364>
- Supriyatna, A. (2015). Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework. *Pilar Nusa Mandiri*, XI(1), 43–52.
- Utami, A. D. V. (2021). Aplikasi Tiktok Menjadi Media Hiburan Bagi Masyarakat Dan Memunculkan Dampak Ditengah Pandemi

- Covid-19. *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 40–47. <https://doi.org/10.35326/medialog.v4i1.962>
- Sevtiyani, I., & Fatikasari, F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. *Indonesian of Health Information Management Journal*, 8(2), 2655–9129.
- Kurniasih Indah, & Pibriana Desi. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online. *Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS*, Vol. 8(1), 181–198.
- Wahab, D. A., & Firdaus, R. (2021). Rancangan Usulan Aplikasi Melalui Pendekatan Perancangan Alat Ukur Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Eucs, Green And Pearson, Dan Skala Psikologi. *Jurnal Tata Kelola Dan Kerangka Kerja Teknologi Informasi*, 6(1), 1–6. <https://doi.org/10.34010/jtk3ti.v5i1.55>
- Tanjung, D. Y. H., & Adawiyah, R. (2018). Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Dengan Metode Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART) Dalam Penilaian Kinerja Dosen (Studi Kasus: Universitas Potensi Utama). *It (Informatic Technique) Journal*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.22303/it.6.2.2018.149-159>
- Machmud, R. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi. In *Ideas Publishing*. <https://repository.ung.ac.id>
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>

Tabel 3.1 Uji Validasi

Variabel	indikator	<i>cross loading</i>						Composite reliability	AVE
		ACC	CON	EOU	FOR	TIM	US		
CON	ACC	0.828	0.329	0.539	0.604	0.248	0.144	0.834	0.646
	ACC1	0.785	0.559	0.441	0.440	0.350	0.093		
	ACC2	0.789	0.479	0.359	0.373	0.282	0.114		
	ACC3	0.810	0.461	0.484	0.513	0.212	0.116		
	CON	0.520	0.726	0.491	0.395	0.229	0.152		
ACC	CON1	0.468	0.641	0.493	0.448	0.197	0.145	0.695	0.730
	CON2	0.203	0.257	0.194	0.103	0.158	-0.043		
	CON3	0.213	0.760	0.209	0.176	0.142	0.283		
	CON5	0.556	0.755	0.447	0.530	0.333	0.187		
FOR	EOU1	0.526	0.479	0.859	0.493	0.301	0.201	0.934	0.592
	EOU2	0.338	0.318	0.656	0.412	0.265	0.077		
	EOU3	0.361	0.287	0.618	0.427	0.272	0.044		
	EOU4	0.407	0.291	0.747	0.377	0.234	0.095		
EOU	EOU5	0.318	0.342	0.595	0.455	0.187	0.089	0.911	0.551
	FOR1	0.515	0.417	0.519	0.877	0.278	0.190		
	FOR2	0.374	0.303	0.467	0.712	0.030	0.090		
	FOR3	0.503	0.327	0.341	0.603	0.144	0.038		
TIM	FOR4	0.502	0.426	0.451	0.752	0.239	0.105	-2.481	0.501
	TIM1	0.250	0.293	0.313	0.432	0.060	0.002		
	TIM2	0.392	0.347	0.373	0.361	0.068	0.013		
	TIM3	0.495	0.348	0.429	0.461	0.064	0.040		
US	TIM4	0.516	0.422	0.508	0.440	0.889	-0.108	0.813	0.705
	US1	0.016	0.195	0.066	0.052	-0.119	0.779		
	US2	0.135	0.259	0.143	0.164	-0.132	0.882		
	US3	0.194	0.275	0.208	0.190	-0.117	0.855		

Sumber : Penelitian (2023)