

## ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI REDBUS DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Nandya Rizqie Pramudibyo<sup>1\*</sup>, M Rafi Muttaqin<sup>2</sup>, M Agus Sunandar<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana Purwakarta Jl. Cikopak No.53, Sadang Purwakarta Jawa Barat - Indonesia Telp. (0264) 214952 / 8225153 Fax : (0264) 8225153 [info@wastukencana.ac.id](mailto:info@wastukencana.ac.id)

### Riwayat artikel:

Received: 11 Februari 2024

Accepted: 30 Maret 2024

Published: 2 April 2024

### Keywords:

*End User Computing Satisfaction*, Kepuasan Pengguna, Regresi Linear Berganda, Redbus.

### Correspondent Email:

nandya.rizqiepramudibyo48@gmail.com

**Abstrak.** Aplikasi Redbus adalah aplikasi agen perjalanan berbasis online atau yang dapat disebut Online Travel Agent (OTA). Aplikasi ini memiliki fitur layanan seperti tiket pemesanan tiket transportasi Bus dan Shuttle yang dapat membantu pengguna berpergian ke suatu tempat dan pastinya untuk menambah kepuasan pelanggan pada Redbus. Model kepuasan pengguna yang digunakan adalah End User Computing Satisfaction dengan 5 variabel yaitu content, accuracy, format ease of use dan timeliness. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dinyatakan valid dan reliable. Hasil pengujian linearitas dan normalitas dinyatakan normal. Penilaian menggunakan skala likert, pengolahan data menggunakan SPSS versi 26 dan pengujian hipotesis menggunakan regresi linear berganda (uji F dan uji T). Terdapat pengaruh secara simultan dari hasil penelitian berdasarkan pengujian hipotesis (Uji F) yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Redbus karena berpengaruh besar pada kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 79.034. Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara variabel bebas (accuracy dan user satisfaction) secara individual (parsial). Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara variabel bebas (format dan user satisfaction) secara individual (parsial). Terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel bebas (ease of use dan user satisfaction) secara individual (parsial). Terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel bebas (timeliness dan user satisfaction) secara individual (parsial).

**Abstract.** Redbus application is an online-based travel agent application or what can be called an Online Travel Agent (OTA). This application has service features such as booking tickets for bus and shuttle transportation that can help users travel to a place and certainly to increase customer satisfaction on Redbus. The user satisfactions model used is End User Computing Satisfaction with 5 variables namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The results of the validity and reliability tests are declared valid and reliable. The results of linearity and normality tests state linear and normal. Assessment use likert scale, data processing using SPSS version 26 and hypothesis testing using multiple linear regressions (F test and T test). There is a simultaneous influence of the results of assessment based on hypothesis testing (Test F) which has a positive influence in user satisfaction of the RedBus application because it has a large effect on the quality of the website on user satisfaction of 79.034 There is an insignificant influence between the content and user satisfaction free variables individually (partially). There is an insignificant influence between the accuracy and user satisfaction free variables individually (partially). There is an insignificant influence between the format and user satisfaction free variables individually (partially). There is a significant influence between the ease of use and user satisfaction free variables individually (partially). There is a significant influence between the timeliness and user satisfaction free variables individually (partially).

## 1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki keindahan serta kekayaan alam yang sangat banyak dan melimpah, oleh sebab itu pemerintah memanfaatkan harta yang dimiliki Indonesia pada sektor pariwisata. Pariwisata berkembang dengan sangat pesat, pemerintah menyediakan tiket perjalanan yang memudahkan masyarakat Indonesia untuk pergi ke berbagai tujuan seperti kota, provinsi maupun antar pulau. Hal ini pun dimanfaatkan oleh sebagian untuk membuat suatu perusahaan atau bisnis yang bergerak dalam bisnis agen perjalanan atau travelling yang menyediakan tiket untuk transportasi yang digunakan. Oleh karena itu, bisnis seperti agen perjalanan atau travelling sangat menguntungkan bagi perekonomian. RedBus merupakan salah satu biro perjalanan online yang mendapatkan manfaat dari keberadaan internet yang menyediakan layanan reservasi tiket bus dan shuttle.

RedBus juga memberikan informasi mengenai rekomendasi bus serta fasilitas – fasilitas yang di peroleh penumpang selama dalam perjalanan, selain itu RedBus dapat diunduh secara gratis di playstore dan apps store. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap keputusan pembelian karena tergantung pada tingkatan dimana kinerja sesuai dengan ekspektasi pengguna, sehingga adanya hubungan antara keputusan pembelian dengan kepuasan pengguna. Penelitian Wijanto (2008) menyebutkan bahwa adanya [1] masalah teknis atau kesulitan dalam interface dapat menyebabkan menurunkan tingkat kepuasan pengguna.

Menurut Miss (2014) masalah infrastruktur atau teknis dan teknologi adalah penentu kepuasan pengguna sistem informasi, Oleh karena itu aplikasi mobile redbus membutuhkan analisis kepuasan pengguna untuk melihat apakah kualitas aplikasi sudah dapat memenuhi kebutuhan para pengguna dari aplikasi mobile redbus. Ketidakpuasan bisa mengakibatkan timbulnya sikap negatif terhadap jasa dan perusahaan, sehingga pengguna akan menggunakan aplikasi lain (brand switching) dan mengakibatkan complain. Kepuasan pengguna adalah faktor subjektif dan perusahaan oleh para pengguna, perasaan tersebut dapat berupa suka atau kecewa yang dirasakan oleh pengguna saat membandingkan

aplikasi lain dengan kinerja aplikasi yang diharapkannya [2]. Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari kepuasan pengguna seperti hubungan perusahaan dengan pengguna menjadi baik, memberikan dasar yang baik bagi para pengguna, adanya loyalitas pengguna, membentuk rekomendasi informal sesuai perkataan pelanggan yang akan menguntungkan bagi perusahaan, dan reputasi perusahaan akan meningkat di mata para pelanggan [3].

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Definisi Analisis

Analisis adalah penelitian terhadap sistem yang telah ada dengan tujuan untuk merancang sistem baru atau memperbaiki sistem yang telah ada tersebut..(Mcleod., 2007). Analisis merupakan penyerapan, pengkajian serta penggunaan informasi guna membuat kesimpulan. Hal ini dapat diartikan analisis sebagai kegiatan melakukann pembahasan atas suatu objek selanjutnya diadakan pengolahan data yang kemudian dapat dibuat kesimpulan.(Hidayat & Canta, 2022).

Analisis adalah suatu dari usaha untuk menguraikan masalah yang ada menjadi bagian – bagian sehingga bagian yang sudah diuraikan atau dipisahkan tampak dengan jelas karena bisa ditangkap suatu arti atau maknanya dan lebih mudah untuk dimengerti[6]

### 2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem informasi yang tersedia bagi mereka memenuhi kebutuhan informasi mereka [7]. Menurut Seddon dalam [8] Kepuasan pengguna merupakan evaluasi subyektif dari berbagai dimensi dalam mengukur kesuksesan sistem informasi.

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan dari pengalaman yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi dan dampak potensial dalam menggunakan sistem informasi(Prayanthi et al., 2020).

### 2.3 E-Commerce

*E-commerce* menurut Rahmati (2009) dalam jurnal [10], singkatan dari *Electronic Commerce* yang artinya sistem pemasaran secara atau dengan media elektronik. *E-commerce* merupakan aktivitas jual beli yang

dilakukan secara daring (*online*) dengan memanfaatkan dukungan dari teknologi informasi yang diakses melalui *website* [11].

#### 2.4 Aplikasi Mobile

Aplikasi adalah sebuah perangkat lunak yang menggabungkan beberapa fitur tertentu dengan cara yang dapat diakses oleh pengguna. Aplikasi adalah penerapan yang biasanya digunakan melalui praktik langsung untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu berupa perangkat lunak dengan mengimplementasikan program sebagai alternatif penyelesaian masalah maupun bahasa pemrograman sesuai dengan yang diinginkan [12]

Aplikasi sering juga disebut sebagai perangkat lunak, merupakan program komputer yang isi instruksinya dapat diubah dengan mudah. Aplikasi pada umumnya digunakan untuk mengontrol perangkat keras, melakukan proses perhitungan, dan berinteraksi dengan aplikasi yang lebih mendasar lainnya. [13]

#### 2.5 Aplikasi Redbus

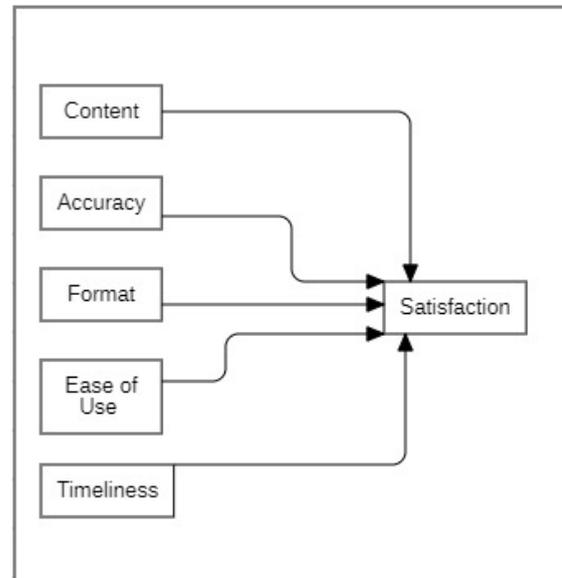
Aplikasi *mobile* redbus merupakan aplikasi perdagangan elektronik atau *e-commerce* yang bergerak di bidang *Online Travel Agent* (OTA). Redbus didirikan di India pada tahun 2006 bagian Grup IBIBO dan didanai oleh PT Naspers (Perusahaan Multinasional asal Afrika Selatan). Redbus masuk ke Indonesia dengan visi mengubah ekosistem bus dan *shuttle*, serta membuat calon para penumpang serta pelanggan bus dalam memesan tiket bus. Redbus akan membantu calon penumpang dalam memesan tiket serta tempat duduk yang diinginkan tanpa harus berdiri dalam antrian panjang didepan loket.

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

Keberhasilan suatu sistem informasi atau aplikasi informasi ditentukan tidak hanya oleh seberapa baik sistem dapat memproses dan menghasilkan informasi dengan benar, tetapi juga tentang penerimaan atau kepuasan pengguna terhadap pengguna kinerja yang dirasakan dari sistem berjalan tersebut.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melakukan analisis kepuasan suatu aplikasi atau sistem informasi adalah menggunakan model evaluasi *End User Computing Satisfaction* atau biasa yang disebut dengan EUCS. EUCS ini

merupakan sebuah model evaluasi yang dikembangkan oleh William J. Doll & Gholarezam Torkzadeh di salah satu jurnal penelitian Universitas Minnesota pada tahun 1988.



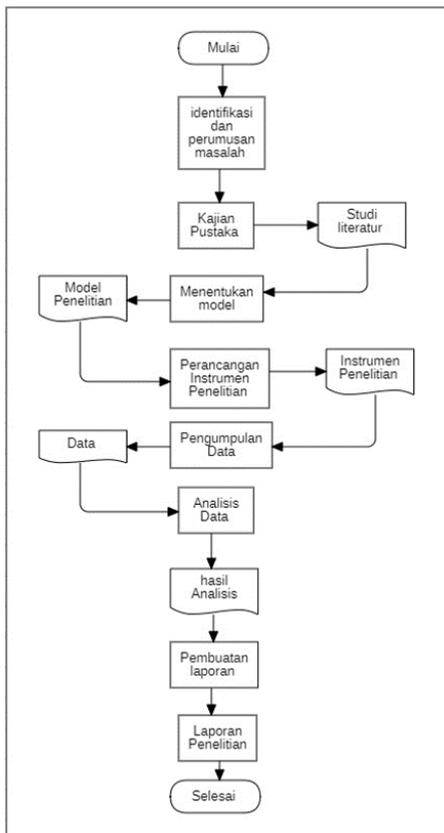
Sumber : Doll & Torkzadeh ( 1998 ) dalam jurnal ( Karomatunnisa, arfiana, 2022 )

#### 2.7 SPSS ( Statistical Program for Social Science )

Menurut Rahayu (2004) dalam jurnal [14], SPSS ( *Statistical Program for Social Science* ) Merupakan paket program aplikasi komputer untuk menganalisis data statistik, terutama analisis statistik untuk ilmu – ilmu sosial. Paket program SPSS dapat memakai hampir dari seluruh tipe *file* data dan menggunakannya untuk membuat laporan berbentuk tabulasi, *chart* (grafik), *plot* (diagram) dan berbagai distribusi, statistika deskriptif dan analisis statistik yang kompleks.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan beberapa tahapan untuk menyelesaikan penelitian. Tahapan prosedur penelitian yang digunakan dapat dilihat pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Adalah prosedur penelitian yang menjadi acuan untuk melakukan penelitian, dengan melalui beberapa tahapan yang dimulai dengan mengidentifikasi masalah dan merumuskan masalah, melakukan kajian pustaka, menentukan model serta perancangan instrument penelitian, setelah itu mengumpulkan data, menganalisis data serta memberikan interpretasi hasil dari analisis data dan akhirnya dituangkan kedalam laporan penelitian.

### 3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini secara umum melakukan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan strategi penelitian sesuai dengan tujuan penelitian yaitu menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *mobile* redbus serta menguji variabel – variabel apa saja yang mempengaruhi tingkatan kepuasan pengguna aplikasi *mobile* redbus. Pendekatan yang dilakukan oleh peneliti yakni pendekatan kuantitatif maka diperlukan metode pengumpulan data maupun analisis data dalam menyelesaikan penelitian.

### 3.2 Tools Penelitian

Metode ini dilakukan dengan mencari atau mengkaji literatur yang ada serta membaca

literatur yang sesuai berhubungan dengan tema penelitian yang dijalankan. Literatur yang dibaca yakni berupa buku, jurnal atau *paper* yang berhubungan dan dapat menambah informasi bagi peneliti mengenai tema penelitian yang diambil. Dengan membaca literatur mengenai kepuasan pengguna ataupun jurnal yang membahas metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yakni penelitian sebelumnya, maka peneliti mendapatkan informasi atau referensi tambahan dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.

### 3.3 Studi Literatur

Metode ini dilakukan dengan mencari atau mengkaji literatur yang ada serta membaca literatur yang sesuai berhubungan dengan tema penelitian yang dijalankan. Literatur yang dibaca yakni berupa buku, jurnal atau *paper* yang berhubungan dan dapat menambah informasi bagi peneliti mengenai tema penelitian yang diambil. Dengan membaca literatur mengenai kepuasan pengguna ataupun jurnal yang membahas metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yakni penelitian sebelumnya, maka peneliti mendapatkan informasi atau referensi tambahan dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah berupa kuesioner, terdiri atas dua bagian, yaitu pada bagian pertama pengisian kuesioner yang terdiri atas pertanyaan merujuk pada diri responden berupa nama, jenis kelamin, usia dan lain – lain. Tujuan ini dari bagian ini adalah menampilkan demografi para responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Instrumen penelitian dapat diartikan pula sebagai alat untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menyajikan data – data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis (Nasution, 2016.).

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Responden

Jumlah keseluruhan kuesioner yang disebar dan digunakan dalam penelitian ini adalah 100 kuesioner. Penyebaran kuesioner ini dilakukan

secara online dengan cara menyebar link kuesioner dari google form kepada anggota BisMania Community. Secara rinci jumlah kuesioner yang disebar dan jumlah responden yang mengisi dapat dilihat tabel 4.1

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang terisi	100
Kuesioner yang digunakan	100

Sumber : diolah sendiri

#### 4.2 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pernyataan. Pengujian instrumen dimaksudkan untuk menguji validitas kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana kuesioner dapat menjadi alat pengukur yang valid dalam mengukur suatu gejala [16].

Tabel 4.2 Uji Validitas

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	keterangan
Content(X1)	C1	0,926	0,195	Valid
	C2	0,872	0,195	Valid
	C3	0,860	0,195	Valid
Accuracy(X2)	A1	0,910	0,195	Valid
	A2	0,892	0,195	Valid
	A3	0,869	0,195	Valid
Format(X3)	F1	0,873	0,195	Valid
	F2	0,887	0,195	Valid
	F3	0,873	0,195	Valid
Ease Of Use(X4)	EUO1	0,863	0,195	Valid
	EUO2	0,877	0,195	Valid
	EUO3	0,897	0,195	Valid
	EUO4	0,855	0,195	Valid
Timeliness(X5)	T1	0,899	0,195	Valid
	T2	0,940	0,195	Valid
	T3	0,905	0,195	Valid
User Satis(Y)	S1	0,893	0,195	Valid
	S2	0,899	0,195	Valid
	S3	0,899	0,195	Valid

Sumber : diolah sendiri

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan yang terdiri dari 19 pernyataan dinyatakan valid, hal ini dikarenakan semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

#### 4.3 Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mendapatkan pengukuran yang konsisten terhadap kuesioner yang diberikan kepada responden agar kita pengukuran tersebut diulang kembali maka akan tetap mendapatkan nilai yang konsisten.

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas

variabel	Standar	Hasil	Keterangan
Content	0,6	0,862	Reliabel
Accuracy	0,6	0,869	Reliabel
Format	0,6	0,851	Reliabel
Ease of Use	0,6	0,896	Reliabel
Timeliness	0,6	0,901	Reliabel
User Satis	0,6	0,869	Reliabel

Sumber :Diolah sendiri

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha variabel Content (X1) adalah  $0,863 > 0,600$ , nilai Cronbach Alpha variabel Accuracy (X2) adalah  $0,869 > 0,600$ , nilai Cronbach Alpha variabel Format (X3) adalah  $0,851 > 0,600$ , nilai Cronbach Alpha variabel Ease Of Use (X4) adalah  $0,896 > 0,600$ , nilai Cronbach Alpha variabel Timeliness (X5) adalah  $0,901 > 0,600$ , nilai Cronbach Alpha variabel User Satisfaction (Y) adalah  $0,869 > 0,600$ . Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner tersebut sangat reliabel karena nilai Cronbach Alpha  $> 0,600$ .

#### 4.4 Uji Normalitas

Uji normalitas dibuat untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Secara umum, data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji normalitas data penelitian ini menggunakan *Kolmogorov – Smirnov Test*. Dengan pengambilan dasar keputusan berdasarkan probabilitas ( *Asymptotic Significance* ), menurut [17] yaitu sebagai berikut :

1. Jika Probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari populasi adalah normal

2. Jika probabilitas < 0,05 maka tidak berdistribusi secara normal

Tabel 4.4 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	0,08329887
Most Extreme Differences	Absolute	0,119
	Positive	0,095
	Negative	-0,119
Test Statistic		0,119
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,001 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	<b>0,107<sup>d</sup></b>

Sumber : diolah sendiri

Berdasarkan hasil pengujian uji *Kolmogorov - smirnov* dengan pendekatan *Monte Carlo* diperoleh hasil Sig.(2 – tailed ) sebesar 0,107 > 0,05, maka variabel distribusi secara normal.

#### 4.5 Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dimiliki sesuai dengan garis linear atau tidak ( apakah hubungan antar variabel yang hendak di analisis mengikuti garis lurus atau tidak ). Dasar pengambilan keputusan pada uji linearitas menurut [18] jika nilai *sig* atau signifikansi pada *Deviation from linearity* > 0,05 maka hubungan antarvariabel adalah

linear, dan jika nilai *sig* atau signifikansi pada *Deviation from Linearity* < 0,05 maka hubungan antarvariabel tidak linear [19].

ANOVA			
			Sig.
Y (User Satisfaction)* X1 (Content)	Between Groups	(Combined)	0,000
		Linearity	0,000
		<b>Deviation from Linearity</b>	<b>0,027</b>
	Within Groups		
	Total		
Y(User Satisfaction) * X2 (Accuracy)	Between Groups	(Combined)	0,000
		Linearity	0,000
		<b>Deviation from Linearity</b>	<b>0,008</b>
	Within Groups		
	Total		
Y (User Satisfaction) * X3 (Format)	Between Groups	(Combined)	0,000
		Linearity	0,000
		<b>Deviation from Linearity</b>	<b>0,876</b>
	Within Groups		
	Total		
Y (User Satisfaction) * X4 (Ease Of Use)	Between Groups	(Combined)	0,000
		Linearity	0,000
		<b>Deviation from Linearity</b>	<b>0,742</b>
	Within Groups		
	Total		
Y (User Satisfaction) * X5 (Timeline ss)	Between Groups	(Combined)	0,000
		Linearity	0,000
		<b>Deviation from Linearity</b>	<b>0,018</b>
	Within Groups		
	Total		

	Within Groups	
	Total	

Sumber : Diolah sendiri

Berdasarkan tabel 4.7 yang penulis dapatkan diatas dapat diketahui bahwa nilai Sig. dari *Deviation From Linearity* masing – masing adalah *Content* dengan 0,027 (  $0,027 < 0,05$  ), *Accuracy* dengan nilai 0,008 (  $0,008 < 0,05$  ), *Format* dengan nilai 0,876 (  $0,876 > 0,05$  ), *Ease Of Use* dengan nilai 0,742 (  $0,742 > 0,05$  ) dan *Timeliness* dengan nilai 0,018 (  $0,018 < 0,05$  ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel *Content*, *Accuracy* dan *Timeliness* hubungan antar variabel tidak linear sedangkan variabel *Format* dan *Ease Of Use* memiliki hubungan antar variabel secara linear.

#### 4.6 Uji F (Simultan)

Uji Simultan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama – sama mempengaruhi variabel dependen. Menurut [20] Kriteria yang ditentukan :

1. Ho diterima jika  $F_{hitung} < F_{table}$  atau nilai signifikansi lebih besar dari 0.05.
2. Ho ditolak jika  $F_{hitung} > F_{table}$  atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05.

Tabel 4.6 Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	359.488	5	71.898	79.034	<b>.000</b>
Residual	85.512	94	.910		
Total	445.000	99			

Sumber : Diolah sendiri

Berdasarkan tabel diatas hasil uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai sig  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan H1 diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari *Content*, *Accuracy*,

*Format*, *Ease Of Use*, *Timeliness* secara bersama – sama ( simultan ) terhadap *user satisfaction* (Y).

#### 4.7 Uji T ( Parsial)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono ( 2013 : 226 ) Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. jika signifikansi  $< 0,05$  Ho ditolak dan H1 diterima
- b. jika signifikansi  $> 0,05$  maka H0 diterima dan H1 ditolak

Tabel 4.7 Uji T ( Parsial)

#### Coefficients<sup>a</sup>

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	.618	.594		1.040	<b>.301</b>
X1	.106	.100	.107	1.063	<b>.290</b>
X2	.002	.092	.002	.022	<b>.982</b>
X3	.057	.087	.056	.655	<b>.514</b>
X4	.400	.080	.519	5.022	<b>.000</b>
X5	.251	.097	.262	2.592	<b>.011</b>

Sumber : Diolah sendiri

Berdasarkan tabel diatas hasil uji T diketahui :

1. Variabel *Content* : diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,29, dimana nilai sig.  $0,290 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima H1 ditolak yang berarti bahwa variabel bebas (*Content*) tidak ada pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (*User Satisfaction*).
2. Variabel (*Accuracy*) : diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,982, dimana nilai sig.  $0,982 > 0,05$  maka dapat disimpulkan H o diterima dan H1 ditolak yang berarti bahwa variabel bebas (*Accuracy*) tidak ada pengaruh

secara parsial terhadap variabel terikat (*User Satisfaction*).

3. Variabel (*Format*) : diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,514, dimana nilai sig.  $0,514 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti bahwa variabel bebas (*Format*) tidak ada pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (*User Satisfaction*).
4. Variabel (*Ease Of Use*) : diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel bebas (*Ease Of Use*) ada pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (*User Satisfaction*).
5. Variabel (*Timeliness*) : diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,011, dimana nilai sig.  $0,011 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel bebas (*Timeliness*) ada pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (*User Satisfaction*).

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap aplikasi Redbus, didapat hasil analisis data dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagaimana yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka peneliti menarik kesimpulan bahwa :

1. Hasil pengukuran kepuasan terhadap *user satisfaction* aplikasi redbus termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan uji regresi linear berganda hasil uji F diperoleh nilai signifikansi 0,000 dimana nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness* secara bersama – sama (simultan ) terhadap *User Satisfaction*.
2. Dilihat hasil perhitungan uji parsial (Uji T) diperoleh nilai sig. tertinggi sebesar 0,982 pada ( $X_2$ ) yaitu variabel *Accuracy* dimana nilai sig  $0,982 > 0,05$  maka dapat

disimpulkan bahwa variabel bebas (*Accuracy*) tidak ada pengaruh parsial terhadap variabel terikat (*Ease Of Use*). Diperoleh nilai terendah 0,000 pada (*Ease Of Use*) yaitu variabel *Ease Of Use* dimana nilai sig  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (*Ease Of Use*) ada pengaruh parsial terhadap variabel terikat (*User Satisfaction*).

3. Variabel *Content, Accuracy, Format* tidak ada pengaruh parsial terhadap variabel terikat (*User Satisfaction*) dan *Ease Of Use, Timeliness* ada pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (*User Satisfaction*).

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberi dukungan terhadap penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] V. Rahmadayanti, Pristiyono, And Z. Nasution, “Strategi Keputusan Pembelian Dalam Belanja Online Melalui Aplikasi Shopee,” Vol. 11, 2022.
- [2] N. Permata Sari, M. Nasir, And R. Andryani, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Paytren Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” 2019.
- [3] I. Kurniasih And D. Pibriana, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode Eucs,” *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 2021.
- [4] R. Mcleod, G. Schell, G. P. Schell Disampaikan, And M. Yunanto, “Management Information Systems, 10/E,” 2007.
- [5] T. Hidayat And D. S. Canta, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia Dengan Menggunakan Metode Tam,” *Jurikom (Jurnal Riset Komputer)*, Vol. 9, No. 2, P. 472, Apr. 2022, Doi: 10.30865/Jurikom.V9i2.4088.
- [6] S. Surahmat, “Analisis Penerimaan Learning Manajemen Sistem Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam),” *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, Vol. 12, No. 1, Jan. 2024, Doi: 10.23960/Jitet.V12i1.3843.

- [7] B. A. Stefany, F. M. Wibowo, And C. Wiguna, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (Tam)," *Journal Of Information Systems And Informatics*, Vol. 3, No. 1, 2021, [Online]. Available: [Http://Journal-Isi.Org/Index.Php/Isi](http://journal-isi.org/index.php/isi)
- [8] B. A. R. Tulodo And A. Solichin, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan," *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (Jrmsi)*, Vol. 10, No. 1, 2019.
- [9] I. Prayanthi, E. Lompoliu, And R. D. Langkedeng, "The Effect Of System Quality, Information Quality And Perceived Usefulness On Accounting Information System User Satisfaction," *Accounting Review* /, Vol. 1, No. 2, 2020.
- [10] Y. L. R. Rehatalanit, "Peran E-Commerce Dalam Pengembangan Bisnis," 2021.
- [11] D. Novita And F. Helena, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs) Analysis Of User Satisfaction Of The Traveloka Application Using The Technology Acceptance Model (Tam) And The End-User Computing Satisfaction (Eucs) Method," 2021.
- [12] D. A. Nani And L. F. Lina, "Determinants Of Continuance Intention To Use Mobile Commerce During The Emergence Of Covid-19 In Indonesia: Delone And Mclean Perspective," *Sriwijaya International Journal Of Dynamic Economics And Business*, Vol. 5, No. 3, P. 261, Jan. 2022, Doi: 10.29259/Sijdeb.V5i3.261-272.
- [13] R. Fadillah And L. Slamet, "Perancangan Aplikasi Mobile Learning Berbasis Android Di Smk Negeri 6 Padang," *Voteknika Jurnal Vokasional Teknik Elektronika Dan Informatika*, Vol. 7, No. 2, 2019.
- [14] R. Dwi And T. Hermawanto, "Penguatan Analisis Data Statistik Dengan Menggunakan Spss Pada Mahasiswa Teknik Sipil Unu Blitar," *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Nusantara*, Vol. 3, No. 2, 2021, [Online]. Available: [Http://Journal.Unublitar.Ac.Id/Jppnu](http://journal.unublitar.ac.id/jppnu)
- [15] H. F. Nasution, "Instrumen Penelitian Dan Urgensinya Dalam Penelitian Kuantitatif," 2016.
- [16] N. Miftahul Janna And Herianto, "Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss," 2018.
- [17] S. Santoso, "Menguasai Statistik Dengan Spss 25," 2014.
- [18] Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D," 2013.
- [19] S. Hadi, "Isu Uji Asumsi," 2001.
- [20] I. Ghozali, "Aplikasi Analisis Miltivariate Dengan Program Ibm Spss 19," 2013.