

PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARANGANYAR MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Wahyu Sanyoto, Jani Kusanti, Agus Rianto

Teknik Informatika, Universitas Surakarta

Jl. Raya Palur Ngringo Km. 5, Karanganyar, Ngringo, Jaten, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57731

wskominfo@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar merupakan dinas yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karanganyar. Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar diharapkan bisa menjadi media informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pengelola. Namun, hingga saat ini, belum ada evaluasi menyeluruh tentang tingkat kepuasan pengguna website tersebut. Hal ini menimbulkan kekhawatiran bahwa website mungkin belum sepenuhnya efektif dalam menyampaikan informasi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Instrumen ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dari Doll dan Torkzadeh (1988) yang terbagi menjadi lima dimensi pengukuran yaitu *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), *timeliness* (ketepatan waktu) masing-masing diuraikan menjadi sekumpulan paket pernyataan yang diberikan kepada pengunjung website. Pengukuran dimulai dengan melakukan studi pustaka dan wawancara terhadap pengembang website maupun kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar, dilanjutkan dengan analisis terhadap website, kemudian melakukan pengisian kuesioner yang dilakukan terhadap masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan website tersebut, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan akurasi informasi, meskipun ada beberapa masukan untuk peningkatan format dan ketepatan waktu update.

Kata kunci : *Kepuasan, Website, End User Computing Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Sistem informasi berbasis komputer terus berkembang pesat di era globalisasi, memberikan banyak kemudahan dan keuntungan di berbagai bidang. Teknologi komputer dan komunikasi yang semakin maju membantu dalam pemecahan masalah, terutama dalam pengolahan data. Website sebagai salah satu aplikasi teknologi informasi kini banyak digunakan oleh perusahaan, organisasi, dan instansi pemerintah untuk menghasilkan informasi yang cepat, akurat, dan relevan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar, yang berdiri sendiri sejak 2017, memiliki website sejak 2017 yang diharapkan mampu menjadi media informasi dan komunikasi yang efektif. Namun, hingga saat ini, belum ada evaluasi komprehensif mengenai Tingkat kepuasan pengguna website tersebut. Hal ini dapat menyebabkan website belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasi dan komunikasi Masyarakat secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat kepuasan pengguna website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar serta memberikan umpan balik untuk perbaikan layanan. Instrumen ukur yang digunakan adalah EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dari Doll dan Torkzadeh (1988), yang menilai kepuasan berdasarkan lima dimensi : *content*

(isi), *accuracy* (akurasi), *format* (bentuk), *easy of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Pengukuran dimulai dengan melakukan studi Pustaka dan wawancara terhadap pengembang website serta kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar, dilanjutkan dengan analisis terhadap website, serta pengisian kuesioner oleh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode EUCS efektif dalam mengukur kepuasan pengguna sistem informasi, dengan mayoritas pengguna merasa puas dengan website tersebut, terutama dalam kemudahan penggunaan dan akurasi informasi, meskipun terdapat beberapa masukan untuk peningkatan format dan ketepatan waktu pembaruan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Purwandani tentang bagaimana mengukur kepuasan pengguna e-learning di Akademi Bima Sarana Informasi menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Hasil menunjukkan indikator kepuasan "cukup" dalam aspek isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu [1].

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Rr. Rieka, F. Hutami, & Dhea Ratna

Camillamenganalisis TCS di PT.TLK, Bandung dengan metode EUCS. Hasil menunjukkan tingkat kepuasan 87,33% dengan selisih terbesar pada akurasi (15,08%) [2].

Penelitian yang ketiga dilakukan oleh Azzahrah, Fitri, Yesica Aprillia Putri Adian mengukur kepuasan pengguna mobile e-health di 5 Puskesmas menggunakan metode EUCS. Hasil menunjukkan pengguna puas dengan aplikasi ini, dengan kepuasan tertinggi pada format (97%) [3].

Penelitian yang keempat dilakukan oleh Nesa, N., Wirastuti, N., & Indra ER mengukur kepuasan pengguna website Universitas Udayana (UNUD) dengan metode EUCS dan Kano. Hasil menunjukkan pengguna "puas" dengan nilai Customer Satisfaction Index sebesar 0,6923% [4].

Penelitian yang kelima dilakukan oleh Boy Suzanto & Iwan Sidharta: Mengukur kepuasan pengguna sistem informasi akademik di STIE Pasundan, Bandung menggunakan metode EUCS. Hasil menunjukkan variabel content tidak signifikan, sedangkan variabel lainnya signifikan terhadap sikap mahasiswa untuk menggunakan sistem tersebut [5].

2.2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah perasaan senang yang timbul dari membandingkan harapan dengan hasil yang diterima dari suatu produk atau sistem informasi. Kepuasan ini diukur berdasarkan seberapa baik sistem memenuhi atau melampaui harapan pengguna [6]. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna termasuk integrasi data, keakuratan data, waktu, hambatan informasi, dan perbaikan sistem yang [7]. Doll & Torkzadeh menyatakan bahwa kepuasan pengguna akhir adalah sifat efektif yang dirasakan pengguna langsung saat berinteraksi dengan aplikasi komputer [8]. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan sistem informasi dalam memenuhi harapan pengguna.

2.3. A. Theory of Reasoned Action (TRA)

Model TRA (Theory of Reasoned Action) dan TAM (Technology Acceptance Model) adalah model yang mengkaji penerimaan teknologi Sistem Informasi. Model TRA, dikembangkan oleh Fishbein & Ajzen, didasarkan pada anggapan bahwa manusia rasional dalam menentukan perilaku, dengan penekanan pada faktor sikap dari perspektif psikologi pengguna [9].

TRA menekankan pentingnya niat (intention) yang dipengaruhi oleh sikap dan norma subjektif, dengan kurangnya pengamatan terhadap perilaku pengguna. Ajzen & Fishbein dengan pengamatan untuk memberi prediksi perilaku manusia secara lebih akurat [10].

2.4. Technology Acceptance Model (TAM)

Model ini dikembangkan dari Model TRA (Theory of Reasoned Action) oleh Ajzen dan Fishbein untuk memahami dan memprediksi sikap dan perilaku pengguna (Kings & Gribbins, 2002; Kurniasari et al., 2018). TAM menekankan pada kemudahan dan manfaat teknologi informasi dalam mempengaruhi kesan dan tindakan pengguna [11].

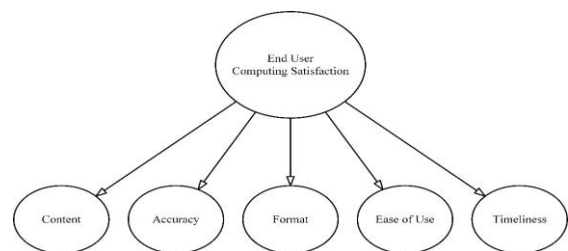
Tujuan TAM adalah menganalisis perilaku pengguna terhadap teknologi informasi, dengan fokus pada dua konstruk utama: kesan kegunaan (perceived usefulness) dan kemudahan penggunaan (perceived ease of use) [12]. Penelitian sebelumnya menggunakan model TAM untuk memahami sikap penerimaan pengguna terhadap teknologi.

2.5. Theory of Planned Behavior (TPB)

TPB merupakan penyempurnaan dari teori TRA. Menurut Minarko & Mahadewi, Perbedaan dari model sebelumnya yaitu adanya penambahan satu komponen pada model konstruksi *perceived behavioral control* dalam persepsi seseorang guna mengukur sejauh mana tingkat kesulitan atau kemudahan dalam melakukan suatu perilaku atau tindakan [13].

2.6. End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Deskripsi EUCS oleh Doll dan Torkzadeh merupakan penilaian sistem informasi secara keseluruhan berdasarkan pada pengalaman *user* dalam penggunaan sistem informasi tersebut [13][14].



Gambar 1. Model End User Computing Satisfaction

2.7. Analisis Faktor

Adalah teknik untuk menganalisa data, dimana data tersebut memuat informasi pengelompokan berbagai indikator yang saling independen. Dan dapat untuk menentukan indikator yang paling berpengaruh pada hasil penelitian.

2.8. Metode Penelitian Kuantitatif

Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah data yang berbentuk angka atau numerik. Tujuannya untuk menggunakan dan mengembangkan suatu model yang matematis, teori, serta hipotesis yang berkaitan terhadap keadaan yang diteliti oleh penelitian [15].

3. METODE PENELITIAN

3.1. Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan dalam melakukan mengukur Kepuasan Pengguna

Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dengan menggunakan End User Computing Satisfaction. yang dilakukan dalam pengumpulan data sebagai berikut:

3.2. Metode Pengumpulan Data Primer

- Wawancara**
Pengumpulan data dengan wawancara dilakukan dengan Tanya jawab kepada pengelola website yaitu Bagian IT, dan informasi yang diperlukan untuk mendukung mengevaluasi Kepuasan Pengguna Website Dinas Komunikasi dan Informatika Menggunakan Model Kepuasan Pengguna End User Computing Satisfaction.
- Observasi**
Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan website Dinas Komunikasi dan Informatika yang sedang berjalan.
- Studi Pustaka**
Mencari dan mempelajari bahan penulisan dan teori-teori pendukung dari berbagai sumber tertulis, serta memahami aturan-aturan dan prosedur dalam website yang terdapat didalam berbagai media.
- Kuesioner**
Pengumpulan data dengan cara penyebaran pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun menggunakan google formulir oleh penulis dan dijawab oleh responden yang menggunakan website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar.

3.3. Metode Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya namun referensi lainnya diantaranya buku dan dari situs website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar.

3.4. Populasi Dan Sampel

- Populasi**
Populasi dalam penelitian ini saya ambil dari pihak yang menggunakan Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar yang berjumlah 13065 pengunjung dari bulan juni hingga november.
- Sampel**
Sampel diambil dengan jumlah 100 responder yang menggunakan rumus Slovin:
Jika jumlah populasi sebanyak 13065 pengguna, taraf signifikansinya 0,1 maka besarnya sampel menurut rumus Slovin ini akan menjadi:
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{13065}{1 + 13065 \times 0,1^2} = 99.240$$
 dibulatkan menjadi 100 pengguna.

3.5. Hipotesis Penelitian

- H : Faktor Isi, Akurasi, Format, Kemudahan, Ketepatan waktu dari output yang dihasilkan oleh website, dan Kemudahan pemakaian sistem informasi tersebut, secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan penggunaanya. Rincian Hipotesisnya sebagai berikut :

H1 : Isi (Content) Website Dinas Komunikasi dan Informatika Karanganyar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2 : Akurasi (Accuracy) Website Dinas Komunikasi dan Informatika Karanganyar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3 : Bentuk (Format) Website Dinas Komunikasi dan Informatika Karanganyar tidak terlalu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H4 : Kemudahan Pemakaian (Ease Of Use) dari Website Dinas Komunikasi dan Informatika Karanganyar sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H5 : Ketepatan Waktu (Timeliness) dari Website Dinas Komunikasi dan Informatika Karanganyar tidak terlalu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

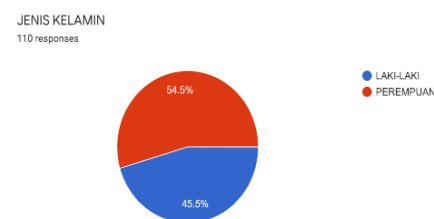
4.1. Profil Responden

Berikut data-data yang diperoleh dari responden mengenai presentases dan jumlah berdasarkan jenis kelamin dan usia responden dapat dilihat pada table 1.

Tabel 1. Disribusi Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
Jumlah Data Primer	110	100%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	50	45.5 %
Perempuan	60	54.5 %
Jenjang pendidikan :		
SMA/SMK	62	56.4 %
D3	3	2.7 %
S1	45	40.9 %
≥20 Tahun		

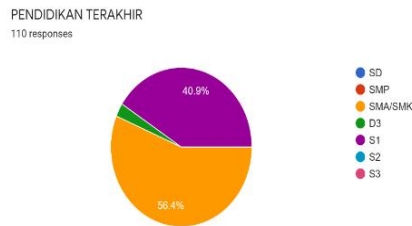
Sumber: Data Hasil Kuisisioner (2024)



Gambar 2. Perbandingan Responden Berdasarkan

Sedangkan dari segi jenjang pendidikan, responden yang lulusan SMA/SMK sebanyak 62 responden (56.4%) dan lulusan D3 sebanyak 3 responden (2.7%) sedangkan untuk lulusan S1 sebanyak 45 responden (40.9%).

Berdasarkan gambar pendidikan terakhir penulis membuat perbandingan responden dari tingkatan pendidikan mulai dengan SD sampai S3 dalam perbandingan responden dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Perbandingan Responden Berdasarkan

4.2. Implementasi Kuesioner

Kuisiener yang disebar ke responden dengan Aplikasi Google Forms memberikan hasil survei jawaban responden setiap variabel, Berikut adalah tampilan kuisiener menggunakan google form beserta deskripsinya:

Berdasarkan tampilan kuisiener pada google forms untuk tampilan awal berupa tampilan pengenalan penulis tentang judul skripsi yang diambil.

4.3. Tampilan Halaman Formulir Kuesioner

Gambar 4. Halaman Formulir Kuesioner

Berdasarkan tampilan kuisiener pada google form untuk tampilan awal berupa tampilan data diri responden dapat di lihat pada gambar 5.

Gambar 5. Tampilan Kuesioner Google Form

4.4. Tampilan Halaman Pertanyaan Kuesioner

Gambar 6. Tampilan Halaman Pertanyaan Kuesioner

Google Forms menyediakan tipe pertanyaan, seperti checkbox, dimana responden menjawab kuisiener dengan menggunakan skala 4 point 1 (satu), 2 (dua), 3 (tiga), 4 (empat).

Berdasarkan tampilan kuisiener pada google forms untuk tampilan hasil kuisiener responden dapat dilihat pada gambar 7.



Gambar 7. Tampilan Halaman Hasil Kuesioner

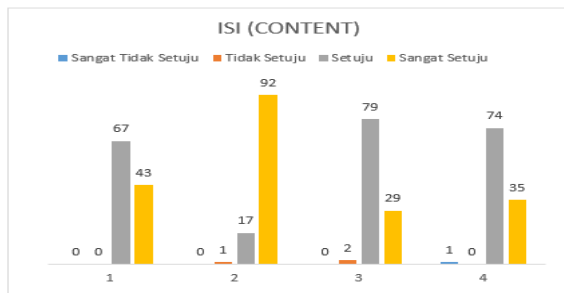
4.5. Analisa Hasil Dari Kuesioner

Berdasarkan tampilan kuisiener pada google forms untuk tampilan hasil kuisiener responden dapat dilihat pada gambar 7

Berdasarkan data hasil kuisiener yang disebar ke responden, maka dibuat grafik jawaban responden setiap variabel. Berikut adalah grafik hasil responden dari variabel beserta deskripsinya.

a. Isi (Content) (X_1)

Berikut grafik jawaban Responden terhadap pernyataan variabel isi dalam mengukur Kepuasan Pengguna Website Dinas Komunikasi dan Informatika Karanganyar dengan menggunakan End User Computing Satisfaction dapat dilihat pada gambar 8.



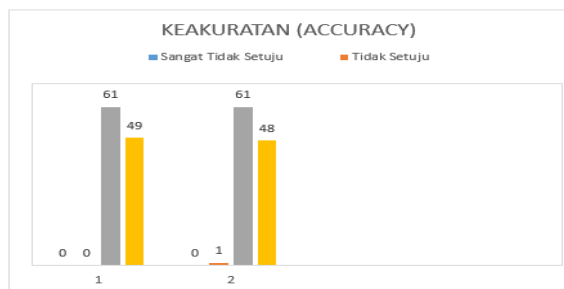
Gambar 8. Grafik Isi (Content)

Tabel 2. Isi (Content) (X₁)

Pertanyaan	4	3	2	1	Total
1. Isi dari informasi di situs web Diskominfo sesuai kebutuhan anda	43	67	0	0	110
2. Isi dari informasi di situs web Diskominfo mudah dipahami	92	17	1	0	110
3. Isi dari informasi di situs web Diskominfo sudah lengkap	29	79	2	0	110
4. Isi dari informasi di situs web Diskominfo sangat jelas	35	74	0	1	110

b. Keakuratan (Accuracy) (X₂)

Berikut grafik jawaban Responden terhadap pernyataan variabel keakuratan dalam mengukur Kepuasan Pengguna Website Dinas Komunikasi dan Informatika Karanganyar dengan menggunakan End User Computing Satisfaction dapat dilihat pada gambar 9.



Gambar 9. Grafik Keakuratan (Accuracy)

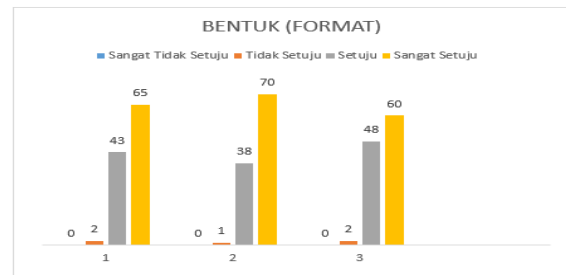
Tabel 3. Isi (Accuracy) (X₂)

Pertanyaan	4	3	2	1	Total
1. Situs web Diskominfo sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat.	49	61	0	0	110
2. Setiap link di web Diskominfo yang anda klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai.	48	61	1	0	110

c. Bentuk (Format) (X₃)

Berikut grafik jawaban Responden terhadap pernyataan variabel Bentuk dalam mengukur Kepuasan Pengguna Website Dinas Komunikasi dan

Informatika dengan menggunakan End User Computing Satisfaction dapat dilihat pada gambar 10.



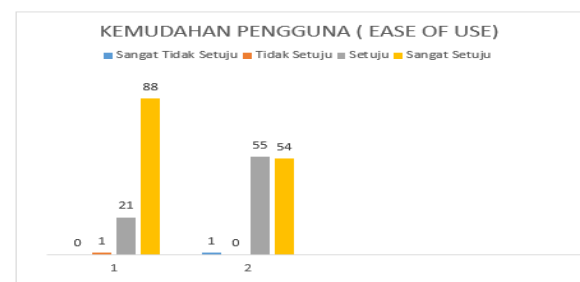
Gambar 10. Grafik Bentuk (Format)

Tabel 4. Bentuk (Format) (X₃)

Pertanyaan	4	3	2	1	Total
1. Desain tampilan situs Diskominfo memiliki pengaturan warna yang menarik	65	43	2	0	110
2. Desain tampilan situs web Diskominfo memiliki layout yang memudahkan pengguna	70	38	1	0	110
3. Desain tampilan situs web Diskominfo memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami	60	48	2	0	110

d. Kemudahan Pengguna (Ease of use) (X₄)

Berikut grafik jawaban Responden terhadap pernyataan variabel kemudahan pengguna dalam mengukur Kepuasan Pengguna Website Dinas Komunikasi dan Informatika Karanganyar dengan menggunakan End User Computing Satisfaction dapat dilihat pada gambar 11.



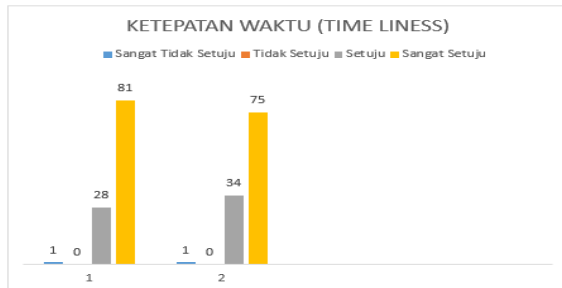
Gambar 11. Kemudahan Pengguna (Ease Of Use)

Tabel 5. Kemudahan Pengguna (Ease of Use) (X₄)

Pertanyaan	4	3	2	1	Total
1. Situs web Diskominfo sangat mudah digunakan	80	21	1	0	110
2. Situs web Dishub mudah diakses dari mana saja dan kapan saja	54	55	0	1	110

e. Ketepatan Waktu (*Time liness*) (X_5)

Berikut grafik jawaban Responden terhadap pernyataan variabel ketepatan waktu dalam mengukur Kepuasan Pengguna Website Dinas Komunikasi dan Informatika dengan menggunakan End User Computing Satisfaction dapat dilihat pada gambar 12.



Gambar 12. Ketepatan Waktu (Time Liness)

Tabel 6. Ketepatan Waktu (Time liness) (X_5)

Pertanyaan	4	3	2	1	Total
1. Informasi tentang Diskominfo yang anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui situs web Diskominfo	81	28	0	1	110
2. Situs web Diskominfo selalu menampilkan informasi yang terbaru	75	34	0	1	110

4.6. Hasil Perhitungan EUCS dengan Sistem

Berdasarkan hasil pengolahan data yang di peroleh dari jawaban responden terhadap 5 variabel antara lain Variabel Isi (Content), akurasi (Accuracy), Bentuk (Format), kemudahan (Ease of Use) dan Ketepatan waktu (Timeliness) dengan menggunakan sistem dapat di lihat dari gambar dibawah ini :

4.7. Tampilan Awal Sistem

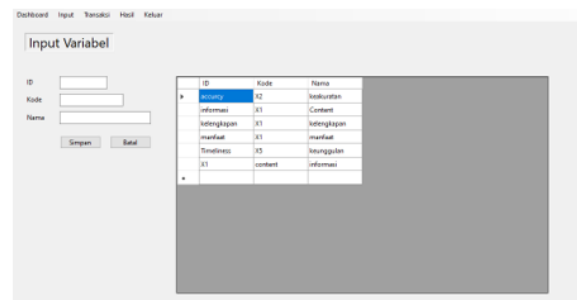
Tampilan diatas merupakan halaman utama sistem perhitungan Metode EUCS. Pada halaman utama yang dimana masing-masing memiliki sub menu



Gambar 13. Tampilan Awal Sistem

4.8. Tampilan Sub Menu Input Variable

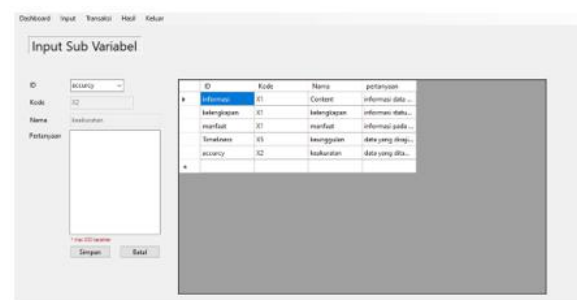
Tampilan diatas merupakan halaman Input Variabel sistem perhitungan Metode EUCS. Pada halaman ini peneliti mengisi *teks field* id variabel, kode variabel, dan nama variabel



Gambar 14. Tampilan Menu Input Variable

4.9. Tampilan Sub Menu Transaksi

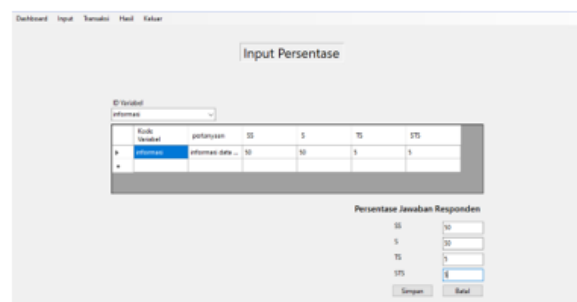
Tampilan diatas merupakan halaman Transaksi sistem perhitungan Metode EUCS. Pada halaman ini peneliti mengisi pada *teks field* dari jumlah jawaban responden data hasil kuisioner



Gambar 15. Tampilan Menu Transaksi

4.10. Tampilan Hasil Perhitungan Variable

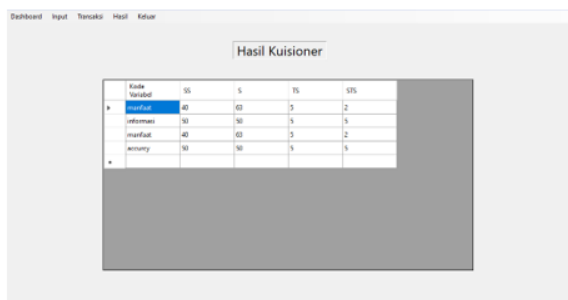
Tampilan diatas merupakan halaman Hasil perhitungan sistem perhitungan Metode EUCS. Pada halaman ini peneliti memilih pada *drop-down* dari hasil transaksi akan muncul hasil per variable.



Gambar 16. Tampilan Hasil Perhitungan Variable

4.11. Tampilan Hasil Perhitungan Keseluruhan

Tampilan diatas merupakan halaman Hasil Total keseluruhan perhitungan sistem perhitungan Metode EUCS. Pada halaman ini peneliti memilih pada *Table* dari hasil perhitungan per variable akan muncul hasil total keseluruhan.



Kategori	Nilai	S	TS	STS
Kepercayaan	40	5	5	2
Informasi	30	5	5	5
Keamanan	40	5	5	2
Kecepatan	30	5	5	5

Gambar 17. Tampilan Hasil Perhitungan Keseluruhan

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dalam Kepuasan Pengguna Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dengan menggunakan EUCS, hasilnya menunjukkan bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu indikator Content (X1) dengan nilai sebesar 2.322 atau >1 yang mampu menjelaskan 46.443% variasi, dan Accuracy (X2) dengan nilai 1.515 atau >1 yang mampu menjelaskan 30.296% variasi. Hasil ini didukung dengan penjelasan dari tiga indikator lainnya yang kurang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu Format (X3) sebesar 0.581 atau <1 yang hanya menjelaskan 11.622% variasi, Ease of Use (X4) sebesar 0.372 atau <1 yang hanya menjelaskan 7.445% variasi, dan Timeliness (X5) sebesar 0.372 atau <1 yang hanya menjelaskan 4.194% variasi. Hasil dari jawaban kuesioner menunjukkan mean dan capaian pada setiap indikator dan variabel dengan skala 2.7 (68%) atau Baik.

Saran yang ditujukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya meliputi penggunaan pengambilan sampel proportionate stratified random sampling dengan penyebaran responden yang proporsional, dikarenakan keterbatasan dalam pengumpulan data pada penelitian ini. Selain itu, karena dalam penelitian EUCS ini hanya ditemukan dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, pada penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan model kepuasan yang lain seperti TRA, TB, atau TAM.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] (Abdul Muhid, 2019). Analisis Statistik. Sidoarjo: Zifatama.
- [2] (Arthur, A., Andry, E., & Abdurachman, E. 2008). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Underwriting Pada PT. Tugu Pratama Indonesia. Jurnal Piranti Warta, 11(01), 28-44.
- [3] (Dahlia, Zulhendra, & Hadi. 2018). Kontribusi End - User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Website Portal Akademik Pada Sistem Smart Campus Universitas Negeri Padang. 2(2).
- [4] (Dalimunthe, N & Ismiati. 2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode Eucs (Studi Kasus : Perpustakaan UIN SUSKA Riau). 2(1), 1–5.
- [5] (Davis, 1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly: Management Information Systems, 13 No. 3, 319–340.
- [6] Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. Source: MIS Quarterly, 12(1), 259–274.
- [7] (Fatmawati, 2015). Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan Endang Fatmawati. 0(01), 1–13.
- [8] (Hamrul, H, Soedijono, B & Amborowati, A. 2013). Mengukur Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus Penerapan Sistem Informasi Stmik Dipanegara Makassar). 2013(semnasIF), 140–146.
- [9] (Cardone & Hayes, 2019). Stratified Random Sampling.
- [10] (Jiménez-Zarco, A. I., González-González, I., Saigí-Rubió, F., & Torrent-Sellens, J. 2015). The co-learning process in healthcare professionals: Assessing user satisfaction in virtual communities of practice. Computers in human behavior, 51, 1303-1313.
- [11] (Gelderman, 1998). Translation and validation of the Doll and Torkzadeh end user computing satisfaction instrument. Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences, 6(c), 537–545.
- [12] (Marakarkandy & Yajnik, 2013). Re-Examining and Empirically Validating The End User Computing Satisfaction Models For Satisfaction Measurement In The Internet Banking Context. International Journal of Bank Marketing, 31(6), 440-455.
- [13] Raharjo, S. (2019). Panduan Analisis Faktor dan Interpretasi dengan SPSS Lengkap.
- [14] Rojas-Kramer, C. A., Garcia-Santillan, A., Fuentes-Rosas, L., Benitez-Moreno, G. E., & Cordova-Rangel, A. (2015). Engineering Students' Perception of Financial Mathematics- An empirical study based on the EAPH-MF scale. Journal of Mathematics Research, 7(3).
- [15] Singarimbun, Masri, Effendi, & Sofian. (2011). Metode Penelitian Survei. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia.
- [16] (Sugianto & Tojib, 2015). Modelling User Satisfaction With an Employee Portal. International Journal of Business and Information, 1(2), 127.
- [17] (Cardone & Hayes, 2019). Stratified Random Sampling.