

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TAPP MARKET  
MENGUNAKAN METODE EUCS  
(END USER COMPUTING SATISFACTION)**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Asti Shofi Damayanti

NIM: 135150401111076



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2018

## PENGESAHAN

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TAPP MARKET MENGGUNAKAN  
METODE EUCS

(*END USER COMPUTING SATISFACTION*)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh

Asti Shofi Damayanti

NIM: 135150401111076

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada  
17 Mei 2018

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB  
NIP/NIK. 1980 0228 2016 04 1 001

Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd  
NIP/NIK. 2016 098 9080 2 1 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Dr. Eng. Herman Tolle, S.T, M.T  
NIP. 19740823 200012 1 001



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 17 Mei 2018



Asti Shofi Damayanti

NIM: 135150401111076

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan rahmat serta hidayah-Nya skripsi dengan judul Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (*END USER COMOPUTING SATISFACCTION*) dapat terselesaikan dengan baik. Selama penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak ucapan terimakasih penulis disampaikan kepada:

1. Wayan Firdaus Mahmudi, S.Si., M.T., Ph.D. selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya.
2. Dr.Eng.Herman Tolle, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya.
3. Suprpto, S.T., M.T. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya.
4. Aryo Pinandito, S.T., M.MT. selaku dosen pembimbing akademik.
5. Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB selaku Dosen Pembimbing 1 dan Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd. selaku Doesen Pembimbing 2 yang telah sabar membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ayahanda Amir Mahmud, Ibunda Tutik Husnawati, Adik Nurul Nabilla Khrisnawati, Adik Yudistira Alamsyah Mahmud, yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil, sehingga skripsi ini dapat terselsaikan dengan baik.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelsaikan skripsi ini.

Malang, 17 Mei 2018

Penulis

Astishofi19@gmail.com

## ABSTRAK

Evaluasi kepuasan pengguna sangat diperlukan karena Tapp Market merupakan *online shop* yang baru berdiri pada tahun 2013 di Finlandia dan memasuki Indonesia pada tahun 2015. Dengan adanya evaluasi ini diharapkan aplikasi Tapp Market dapat bersaing dengan para pendahulunya. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dimana terdapat 5 variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Pada variabel *content* terdapat 4 indikator, *accuracy* terdapat 2 indikator, *format* terdapat 1 indikator, *ease of use* terdapat 2 indikator dan *timeliness* terdapat 1 indikator. Data didapatkan dari jumlah sampel sebesar 100 responden menggunakan kuesioner. Dari hasil evaluasi yang dilakukan dinyatakan bahwa kepuasan pengguna pada variabel *content*, *format*, dan *ease of use* masuk kedalam kategori Tinggi dengan masing-masing nilai yang diperoleh adalah 74,7%, 73,2%, 70,9% yang berarti pengguna merasa Puas terhadap aplikasi Tapp Market jika diukur dengan ketiga variabel tersebut. Pada variabel *accuracy* masuk kedalam kategori Sangat Tinggi dengan nilai yang dihasilkan adalah 76,6% yang berarti pengguna merasa Sangat Puas terhadap aplikasi Tapp Market jika diukur dari variabel tersebut. Pada variabel *timeliness* masuk kedalam kategori Rendah dengan nilai yang diperoleh adalah 50,0 yang berarti pengguna merasa puas terhadap aplikasi Tapp Market jika diukur dari variabel tersebut. Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini adalah variabel dengan kategori Rendah dan kategori Tinggi perlu untuk meningkatkan kualitas layanan agar ketegoriannya dapat mencapai kategori Sangat Tinggi agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Tapp Market.

**Kata kunci:** Tapp Market, *kepuasan pengguna*, *EUCS*, *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*

## ABSTRACT

*User satisfaction evaluation Tapp Market application is needed because Tapp Market is a new online store established 2013 in Finland and entered Indonesia in the year 2015. The existence of this evaluation of expected application Tapp Market can compete with his predecessors. The evaluation is done by using the method of EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION) of which there are 5 dimensions i.e. content, format, accuracy, ease of use and timeliness. On the dimensions of the content there are 4 indicators of accuracy, there are 2 indicators, there is 1 format indicator, ease of use, there are two indicators and indicators there is 1 formats. The data obtained from the total sample of 100 respondents using a detailed questionnaire. From the results of the evaluation carried out stated that customer satisfaction on the dimensions of the content has a High percentage of 74.7 meaning, accuracy dimensions have the value percentage 76.6 which means very high, on the dimension format has a high percentage of 73.2 on the dimensions of the ease of use has a 70.9 percentage means high, and on the dimensions of timeliness has a 50.0 presentation means less. From those results then the author can recommend improvements against the dimensions and indicators is lacking so that could be the very high category by reference from a variety of reference journals or articles that are relevant.*

**Keyword:** *Tapp Market, user satisfaction, EUCS, content, accuracy, format, ease of use, timeliness*

## DAFTAR ISI

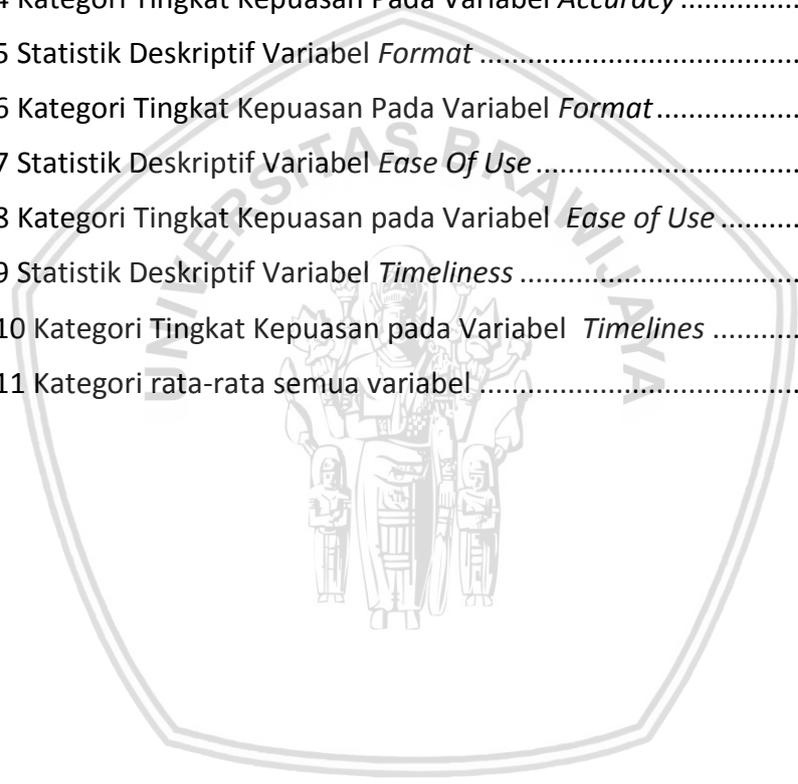
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Batasan Masalah .....	5
1.6 Sistematika Pembahasan.....	5
<b>BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>6</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	6
2.2 Tapp Market.....	16
2.3 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .....	23
2.4 Kuesioner .....	28
2.5 Populasi Dan Sampel .....	28
2.6 Statistik Deskriptif.....	29
2.7 Uji Validitas .....	30
2.8 Uji reliabilitas .....	31
<b>BAB 3 METODOLOGI .....</b>	<b>33</b>
3.1 Metodologi Penelitian .....	33
3.2 Studi Literatur .....	34
3.3 Model Penelitian.....	34
3.4 Pendekatan Penelitian .....	35
3.5 Desain Penelitian : Evaluasi .....	35
3.5.1 Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus slovin.....	35

3.6 Instrumen Penelitian .....	36
3.7 Penyusunan Kuesioner & Pengujian Kuesioner.....	36
3.7.1 Pengujian Kuesioner.....	38
3.8 Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	38
3.9 Pembahasan.....	40
3.10 Kesimpulan dan Saran .....	40
<b>BAB 4 HASIL DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>41</b>
4.1 <i>Content</i> .....	41
4.2 <i>Accuracy</i> .....	43
4.3 <i>Format</i> .....	44
4.4 <i>Ease of Use</i> .....	46
4.5 <i>Timeliness</i> .....	47
<b>BAB 5 PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
5.1 Variabel <i>Content</i> .....	50
5.2 Variabel <i>Accuracy</i> .....	51
5.3 Variabel <i>Format</i> .....	52
5.4 Variabel <i>Ease of Use</i> .....	53
5.5 Variabel <i>Timeliness</i> .....	54
<b>BAB 6 PENUTUP .....</b>	<b>56</b>
6.1 Kesimpulan.....	56
6.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>58</b>



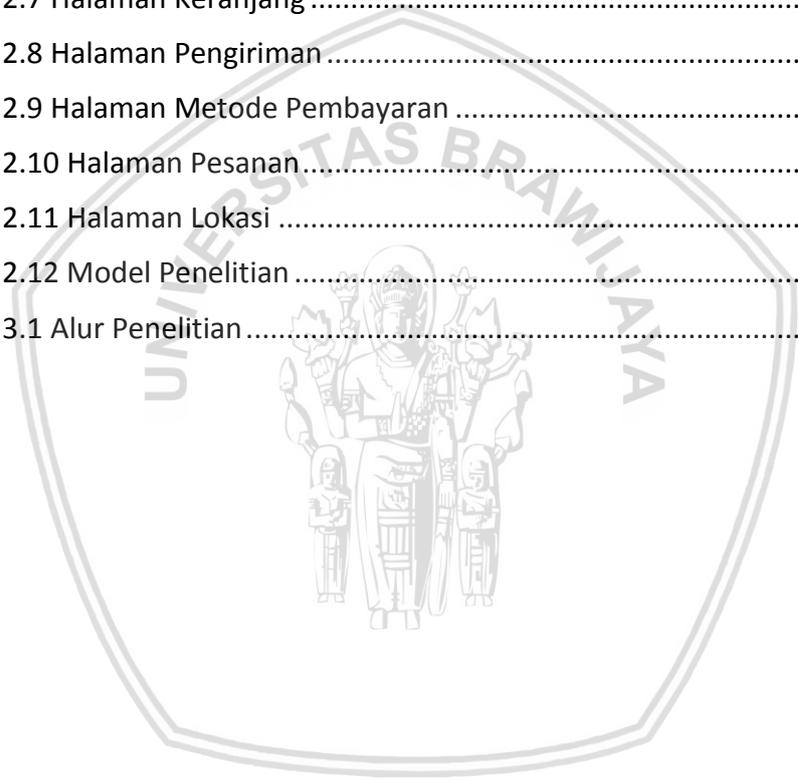
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Literatur Riview .....	11
Tabel 3.1 Validitas Isi.....	38
Tabel 3.2 Kategori .....	39
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Variabel <i>Content</i> .....	41
Tabel 4.2 Kategori Tingkat Kepuasan Pada Variabel <i>Content</i> .....	42
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Accuracy</i> .....	43
Tabel 4.4 Kategori Tingkat Kepuasan Pada Variabel <i>Accuracy</i> .....	44
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Format</i> .....	45
Tabel 4.6 Kategori Tingkat Kepuasan Pada Variabel <i>Format</i> .....	45
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Ease Of Use</i> .....	46
Tabel 4.8 Kategori Tingkat Kepuasan pada Variabel <i>Ease of Use</i> .....	47
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Timeliness</i> .....	47
Tabel 4.10 Kategori Tingkat Kepuasan pada Variabel <i>Timelines</i> .....	48
Tabel 4.11 Kategori rata-rata semua variabel .....	48



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Pada EMMS.....	7
Gambar 2.2 Model William J. Doll and Gholamreza Torkzadeh .....	8
Gambar 2.3 Model penelitian Mihir .....	10
Gambar 2.4 Halaman Utama .....	16
Gambar 2.5 Halaman Pencarian .....	17
Gambar 2.6 Halaman Kategori.....	18
Gambar 2.7 Halaman Keranjang.....	19
Gambar 2.8 Halaman Pengiriman.....	20
Gambar 2.9 Halaman Metode Pembayaran .....	21
Gambar 2.10 Halaman Pesanan.....	22
Gambar 2.11 Halaman Lokasi .....	23
Gambar 2.12 Model Penelitian.....	25
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	33



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN .....	62
LAMPIRAN B NILAI ALPHA CRONBACH VARIABEL .....	64
LAMPIRAN C VALIDITAS KONSTRAK .....	66
LAMPIRAN D KUESIONER .....	67
LAMPIRAN E DEMOGRAFI RESPONDEN .....	72
LAMPIRAN F DATA RESPONDEN .....	74
LAMPIRAN G DATA PENILIAIN .....	83



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Dampak dari perkembangan zaman dan perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap gaya hidup masyarakat saat ini. Perubahan gaya hidup yang paling mencolok adalah kebutuhan masyarakat dalam menggunakan *internet* dan beraktivitas di dunia maya termasuk interaksi dalam proses jual belinya. Internet menurut El-Ansari dan Frost merupakan keseluruhan jaringan komputer yang saling terhubung satu sama lain. Beberapa komputer – komputer yang saling terhubung di dalam jaringan ini menyimpan dan juga memiliki beberapa *file* yang bisa diakses dan digunakan, seperti halaman *website*, dan juga data lainnya yang bisa digunakan dan juga diakses oleh berbagai komputer yang saling terhubung dengan Internet (El-ansari & Strauss, 2003). Indonesia berada di peringkat ke 6 di dunia setelah Amerika Serikat, India, Brazil, dan Jepang. Dengan meningkatnya pengguna internet setiap tahunnya mempengaruhi masyarakat untuk memanfaatkan peluang tersebut, salah satunya adalah yang sedang populer di dunia termasuk di Indonesia yaitu *online shop* atau berbelanja *online*.

Belanja *online* atau *Online shop* merupakan sebuah aktifitas jual beli yang dilakukan oleh seseorang melalui media internet, dimana komputer konsumen terhubung dengan internet dan bisa berinteraksi dengan *retailer* atau toko maya yang menjual produk atau jasa melalui jaringan (Haub & Trifts, 2000). Konsumen tidak perlu bertemu langsung dengan pembeli, konsumen dapat melihat barang yang ingin dibelinya melalui *website* yang disediakan oleh pemilik jasa *online shop* tersebut, kemudian melakukan pembayaran melalui ATM, atau bank selanjutnya barang akan dikirim melalui jasa *ekspedisi* yang bekerja sama dengan *online shop* tersebut. Hal ini dapat memudahkan kedua pihak karena pemilik *online shop* tidak perlu mengeluarkan biaya untuk membuka toko, cukup mengunggah barang jualannya di *website* atau aplikasi yang telah tersedia.

Aplikasi merupakan sub-kelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. Misalnya termasuk perangkat lunak perusahaan, *software* akuntansi, perkantoran, grafis perangkat lunak, aplikasi *online shop* dan pemutar media. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi merupakan *software* yang berfungsi untuk melakukan berbagai bentuk pekerjaan atau tugas-tugas tertentu seperti penerapan, penggunaan dan penambahan data. Dengan adanya aplikasi pengguna perlu memahami dan mengerti fitur beserta fungsi yang terdapat pada aplikasi tersebut. Aplikasi *mobile* merupakan perangkat lunak yang khusus dirancang untuk bisa dijalankan pada perangkat mobile seperti *smartphone*, tablet maupun *smartwatch*. Dalam proses pembuatan maupun pengujian aplikasi *mobile*, faktor kebergunaan aplikasi menjadi aspek yang paling diperhatikan. Kegunaan atau *usability* merupakan suatu atribut kualitas yang mencerminkan bagaimana tingkat kemudahan suatu perangkat lunak ketika digunakan oleh penggunanya. Pada saat ini banyak sekali aplikasi *mobile* yang dapat di *download* secara gratis pada *play store* di Android dan *App store* pada *iphone* contohnya

seperti aplikasi untuk media sosial whatsapp, Line, Kakaotalk, Instagram, Snapchat, Twitter, Facebook dan lain-lain. Aplikasi untuk game dan aplikasi untuk online shop seperti MisterAladin.com, BukaLapak.com, Tokopedia, OLX.co.id, dan Tapp Market.

Evaluasi merupakan sebuah kegiatan mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam pengambilan keputusan (Arikunto, 2006). Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak *decision maker* untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang akan dilakukan. Kepuasan (*Satisfaction*) merupakan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja/lainnya) dan Kinerja aktual produk yang di persepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan (Tjiptono, 2004). Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2009). Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Kepuasan pelanggan atau pengguna merupakan hasil penilaian seseorang terhadap sesuatu yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk itu. Jika harapannya lebih tinggi daripada kinerja produk, ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kinerja produk ia akan merasa puas (Aritonang & Lerbin, 2005). Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

Pada kesempatan ini penulis akan mengambil Tapp Market sebagai objek penelitian pada skripsinya karena Tapp Market tergolong *online shop* baru sehingga dengan adanya evaluasi ini diharapkan Tap Market dapat bersaing dengan kompetitornya dan dapat mengejar ketertinggalannya, serta dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Tapp Market dilihat dari beberapa aspek yang nantinya dari aspek tersebut dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan pada Aplikasi Tapp Market. Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi adalah model *End User Computing Satisfaction*. Menurut (McLedd, 1996) menyatakan bahwa untuk mengukur kualitas suatu sistem yang berjalan, organisasi harus mengetahui bagaimana kepuasan pengguna sebagai umpan balik dalam rangka mengembangkan suatu sistem

informasi. Kegiatan yang dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna yang membahas kualitas pengembangan sistem. Kepuasan pengguna adalah kemungkinan yang paling luas digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi (DeLone & MacLean 2003). Ukuran yang digunakan hanya mencakup aktivitas terkait komputer yang dibutuhkan atau perlu mencapai sebuah pekerjaan tertentu. Salah satu pengukuran yang secara luas digunakan untuk kepuasan komputerisasi pengguna akhir (EUCS) yang dikembangkan oleh & Torkzadeh. Model EUCS menekankan evaluasi diantaranya kelengkapan informasi (*content*), kekuatan informasi (*accuracy*), penyajian informasi (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeline*). (Doll & Torkzadeh, 1998). Pada aplikasi Tapp Market terdapat banyak fitur yang dapat digunakan oleh pengguna untuk melakukan proses jual beli, mulai dari *Login*, *Daftar*, *Home*, *Profil*, kategori produk, dan lain-lain.

Tapp Market merupakan sebuah *Online shop* berbasis aplikasi android yang berdiri pada tahun 2013 di Finlandia, oleh Warren Sample, salah satu *co-founder* Tapp Commerce, berperan sebagai *Chief Executive Officer* (CEO). Tap Market resmi memasuki pasar Indonesia pada tahun 2015, visi yang dibawa adalah untuk menciptakan peluang perdagangan dan jaringan yang baru untuk meningkatkan partisipasi ekonomi serta kualitas hidup bagi banyak orang. Tap market memiliki fitur yang memudahkan pengguna dalam bertransaksi karena pengguna tidak perlu memiliki rekening bank untuk dapat digunakan sebagai alat pembayaran, pengguna dapat bertemu langsung dengan penjual barang sesuai dengan tempat yang diinginkan. Dengan visi Tapp Market yang ingin mempermudah masyarakat dalam berjualan online tanpa rekening bank, mengajak masyarakat Indonesia dibidang yang sama yaitu entrepreneur dengan cara mudah menggunakan aplikasi *mobile*. Banyak sekali orang didunia tidak memiliki akses terhadap rekening bank pribadi atau kartu kredit, dan pembayaran tunai masih menjadi satu-satunya cara pembayaran yang digunakan sebagian besar orang. Di sisi lain, pemilik *smartphone* ternyata lebih banyak dari pada dengan pemilik rekening bank pribadi. Dengan latar belakang tersebut, Tapp Market memperkenalkan aplikasi *mobile* sebagai cara berdagang alternatif yang menggabungkan uang tunai dengan transaksi jual-beli secara *online* melalui *smartphone*. Sesuai dengan visi dari tap market tersebut penulis melakukan evaluasi terhadap aplikasi Tapp Market agar nantinya Tapp Market dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada penggunaannya dan mempertahankan kemudahan dalam pemakaiannya. Berdasarkan uraian-uraian di atas maka penulis bermaksud untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian untuk skripsi, yang berjudul "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan oleh penulis pada bagian latar belakang, maka rumusan masalah yang disusun adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap Aplikasi Tapp Market dari aspek *Content*

2. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Tapp Market dari aspek *Accuracy*
3. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Tapp Market dari aspek *Format*
4. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Tapp Market dari aspek *Ease Of Use*
5. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Tapp Market dari aspek *Timeliness*
6. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan kepada Aplikasi Tapp Market untuk meningkatkan kualitas *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*

### 1.3 Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan oleh penulis pada bagian latar belakang, maka rumusan masalah yang disusun adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Tapp Market dari aspek *Content*
2. Mendeskripsikan kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Tapp Market dari aspek *Accuracy*
3. Mendeskripsikan kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Tapp Market dari aspek *Format*
4. Mendeskripsikan kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Tapp Market dari aspek *Ease of Use*
5. Mendeskripsikan kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Tapp Market dari aspek *Timeliness*
6. Merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*.

### 1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini mampu memberikan informasi kepada beberapa pihak :

1. Bagi jurusan Sistem Informasi  
Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai acuan penelitian selanjutnya serta menambah wawasan dalam mengevaluasi aplikasi Tapp Market.
2. Bagi penyedia Aplikasi Tapp Market  
Manfaat untuk penyedia Aplikasi Tapp Market adalah dapat memberikan informasi sejauh mana pengguna Tapp Market dapat menerima dan menggunakan aplikasi serta fitur yang tersedia yang nantinya dapat digunakan acuan untuk mengembangkan dan memperbaiki aplikasi pada tap market.
3. Bagi peneliti  
Manfaat bagi peneliti adalah untuk menambah wawasan tentang evaluasi sebuah aplikasi dengan menggunakan metode EUCS

## 1.5 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dirumuskan dapat lebih fokus, maka penelitian ini memiliki batasan sebagai berikut:

1. Objek yang diteliti adalah Aplikasi Tapp Market Mobile.
2. Model *End User Computing Satisfaction* yang digunakan sebagai acuan dalam menganalisa pengguna sistem informasi aplikasi Tapp Market.
3. Variabel yang digunakan dalam pengukuran adalah kelengkapan informasi (*content*), kekuatan informasi (*accuracy*), penyajian informasi (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*).
4. Data yang diperoleh dari pengguna Aplikasi Tapp Market dengan menyebarkan kuesioner.

## 1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika Pembahasan yang digunakan dalam penyusunan Laporan Penelitian ini adalah:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

### BAB II LANDASAN KEPUSTAKAAN

Bab ini akan menguraikan tentang kajian pustaka baik dari buku-buku ilmiah, maupun sumber-sumber lain yang mendukung penelitian ini.

### BAB III METODOLOGI

Bab ini menjelaskan tahapan-tahapan yang dilakukan penulisan dalam melakukan penelitian ini. Tahapan ini mulai dari studi literatur, pemilihan partisipan, analisa data dan membuat kesimpulan.

### BAB IV DATA PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan secara singkat mengenai data – data yang diperoleh dalam penelitian ini dan menyajikan dalam bentuk informasi yang mudah dipahami.

### BAB V HASIL dan PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan analisis dan pembahasan dari permasalahan yang diangkat oleh penulis. Penulis akan mengkaji dan mengola data yang telah diperoleh sehingga menghasilkan informasi sesuai yang diharapkan

### BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

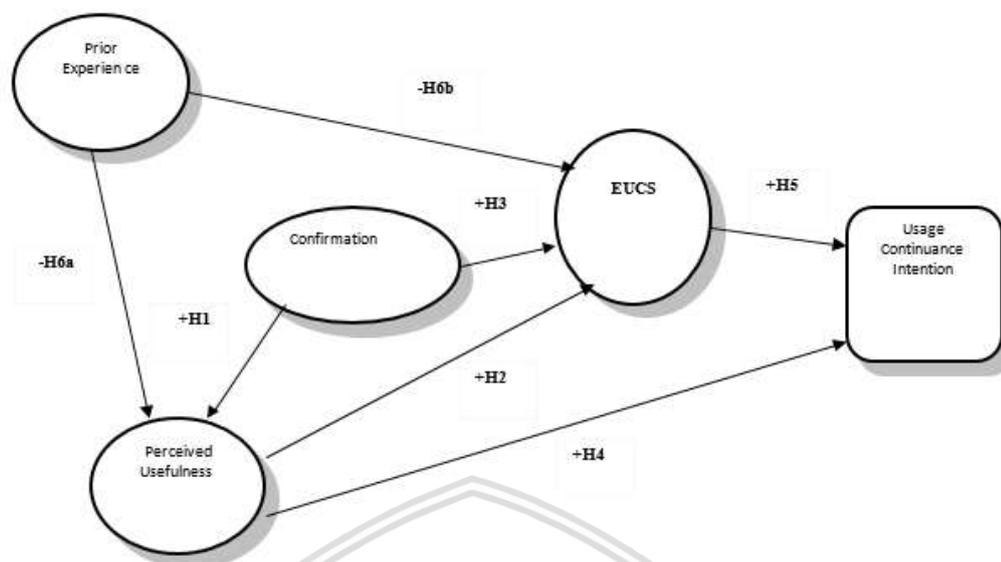
Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran perbaikan sebagai pengembangan untuk penelitian selanjutnya.

## BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan tinjauan empiris dan tinjauan teoritis. Tinjauan empiris dalam penelitian ini untuk memberikan pandangan yang jelas terhadap penelitian ini dengan meninjau penelitian-penelitian sama yang pernah dilakukan sebelumnya serta observasi penelitian sekarang. Dalam tinjauan teoritis, penulis mengkaji teori-teori yang terdapat pada jurnal penelitian sebelumnya dimana menggunakan model *End User computing Satisfaction* (EUCS) sebagai landasan penelitian ini. Hasil dari kajian akan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dan rumusan masalah. Selanjutnya akan dibahas teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian.

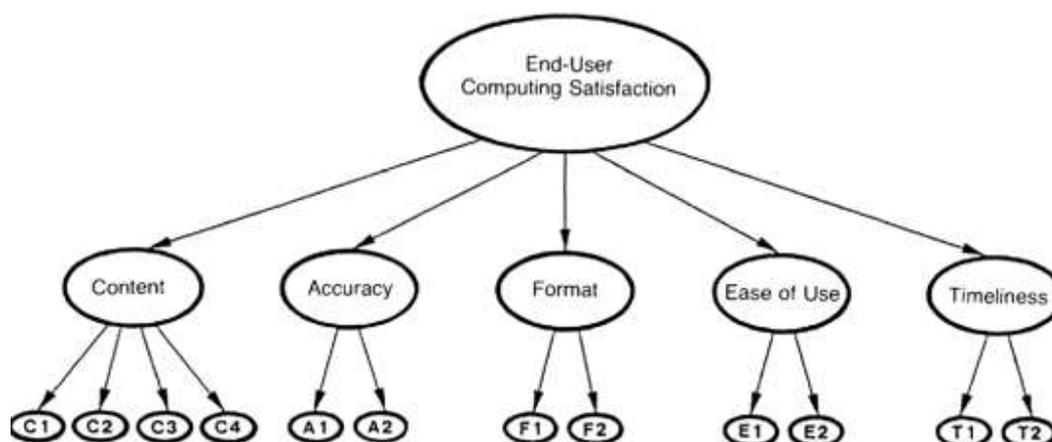
### 2.1 Kajian Pustaka

Pada penelitian ini, penulis mengacu pada penelitian lain sebagai referensinya, salah satu penelitian Steve C.C. Fong dan Michael W.H. Ho yang berjudul "*Accounting information system end-user satisfaction : evidence of hongkong housing authority*" dimana penelitian tersebut meneliti sebuah Aplikasi sistem informasi yang dibangun oleh otoritas perumahan hongkong untuk memudahkan dalam pengolahan dan penilaian kebutuhan perumahan serta memastikan sumberdaya yang tersedia digunakan untuk keuntungan masyarakat, yang kemudian aplikasi tersebut dievaluasi dengan menggunakan metode EUCS dan *Expectation Confirmation*, dimana instrumen penelitian menggunakan kusioner yang terdapat 34 pertanyaan yang akan dibagikan kepada koresponden secara *online* dan dihitung menggunakan aplikasi SPSS. Selain itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dimensi yang ada pada EUCS yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna. Pada penelitian ini terdapat indikator yaitu *Prior Experience* (PE), *Confirmation* (CONF), *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Usage Continuance Intention* (UCI), *Perceived Usefulness* (PU). Penelitian tersebut memiliki tujuan yaitu : mengidentifikasi interaksi dari pengalaman pengguna sebelumnya, kegunaan yang dirasakan dan untuk mencapai kepuasan pengguna, dan untuk Mengidentifikasi faktor yang mendorong kepuasan pengguna EMMS. Hasil dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut : *Prior Experience* (PE) : 0.494, *Confirmation* (CONF) : 0.866, *End User Computing Satisfaction* (EUCS) : 0.939, *Usage Continuance Intention* (UCI) : 0.916, *Perceived Usefulness* (PU) : 0.853. dri angka tersebut dapat di artikan bahwa *Prior Experience*, *Confirmation*, *End User Computing Satisfaction*, *Usage Continuance Intention*, dan *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan sistem yang sama.



**Gambar 2.1 Model Pada EMMS**

Penelitian lain yang dijadikan referensi oleh penulis adalah penelitian dari William J. Doll and Gholamreza Torkzadeh yang berjudul *“The measurement of end-user computing satisfaction”* penelitian tersebut membahas tentang pengguna akhir dalam sebuah sistem merupakan salah satu fenomena yang paling signifikan terjadi di industri teknologi dalam sepuluh tahun terakhir, Rokat dan Flannery meneliti pada perusahaanya yang menemukan tingkat pertumbuhan tahunan (*End User Computing*) EUC sebesar 50 – 90 persen, penelitian tersebut bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi pada beberapa perusahaan dan menyajikan kemajuan yang signifikan terhadap perkembangan ukuran standar kepuasan pengguna akhir dengan aplikasi tertentu. Penelitian menggunakan metode kuesioner dan wawancara untuk memperoleh data, pada penelitian terdapat lima indikator yaitu *Content, Format, Accuracy, Ease Of Use Timeliness*, data yang diambil dari 44 perusahaan dan terdapat 618 data yang diolah menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian tersebut adalah bahwa : untuk mengukur hasil kepuasan pengguna akhir diperlukan pengembangan yang signifikan terhadap ukuran standar kepuasan pengguna dengan aplikasi tertentu.



**Gambar 2.2 Model William J. Doll and Gholamreza Torkzadeh**

Penelitian lain yang digunakan sebagai referensi adalah penelitian Arya Bayu yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online (skts) dengan Menggunakan Metode end user computing satisfaction”. Penelitian tersebut membahas evaluasi untuk mengetahui kesuksesan implementasi kepuasan sistem terhadap aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *online* dalam mendukung kinerja Dispendukcapil kota Surabaya. Tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi penerimaan dan penggunaan sistem informasi aplikasi SKTS dispendukcapil kota Surabaya dengan menggunakan model EUCS, dan memberikan masukan dari hasil evaluasi sistem informasi aplikasi SKTS Dispendukcapil kota Surabaya dengan menggunakan model EUCS. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan salah satu jenis cluster sampling atau sampling dengan kelompok. Pada penelitian ini kelompok berdasarkan 36 kecamatan di kota Surabaya. Diketahui bahwa jumlah jalur model struktural penelitian sebanyak 5, sehingga  $5 \times 10 = 50$  merepresntasikan ukuran minimal sampel yang dibutuhkan untuk melakukan estimasi model jalur PLS. Dengan demikian jumlah sampel yang ditetapkan adalah sebanyak 50 responden, dimana dinilai sudah cukup untuk mewakili populasi yang ada, terdapat 5 variabel dalam kuesioner yaitu *Content*, *Format*, *Accuracy*, *Timeliness*, *Ease Of Use* dan terdapat 24 buah pernyataan yang akan diisi oleh koresponden. Pengolahan data menggunakan PLS dan diolah dengan aplikasi SPSS. Hasil dari penelitian tersebut adalah : 1. Data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan model EUCS serta menggunakan analisis dengan metode *Partial Least Square*, dapat diamati bahwa hanya hubungan antara variabel kemudahan menggunakan sistem atau *ease of use* dan kepuasan pengguna yang dapat dikatakan signifikan dengan nilai P dibawah 0,05 yaitu 0,003. Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis yang diterima hanya (H5) yaitu *ease of use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Strategi yang dilakukan untuk meningkatkan minat warga musiman dalam mengurus izin tinggal dengan cara menambah fitur – fitur yang ada pada aplikasi SKTS *online* dengan menambahkan fitur bantuan *helpdesk*, menambahkan versi *mobile*, dan mensosialisasikan SKTS

kepada warga musiman atau pemilik tempat tinggal (kost) dan mewajibkan warga pendatang dalam mengurus SKTS dikota Surabaya.

Penulis juga menggunakan referensi dari jurnal lain yaitu jurnal dari Mihir Parikh dan Bijan Fazlollahi yang berjudul "*An Empirical Examination of The User Satisfaction/system Effectiveness Interrelation*". Penelitian tersebut secara empiris meneliti hubungan antara kepuasan pengguna dan keefektifan sistem dalam DSS dengan pedoman decisional. Menggunakan model penelitian kepuasan pengguna (user satisfaction), yang terdiri dari 6 dimensi yaitu relevansi (*relevance*), kenyamanan (*confidence*), kegunaan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), format, dan *playfulness* dan 3 hipotesis yaitu *decision quality*, *user learning* dan *timeliness*. Temuan temuan dari studi ini sangat berguna untuk pengguna DSS, desainer DSS, manager DSS, dan peneliti. Hal ini dapat membantu menjawab pertanyaan yang penting, apakah kepuasan atau ketidakpuasan dapat berpengaruh terhadap sistem dengan objek yang spesifik? Apakah kinerja yang sistem atau DSS yang rendah dapat mempengaruhi kepuasan pengguna? Apakah pengguna dapat menggunakan sistem secara terus menerus? Apakah pengguna dapat dengan mudah mempelajari sebuah sistem?

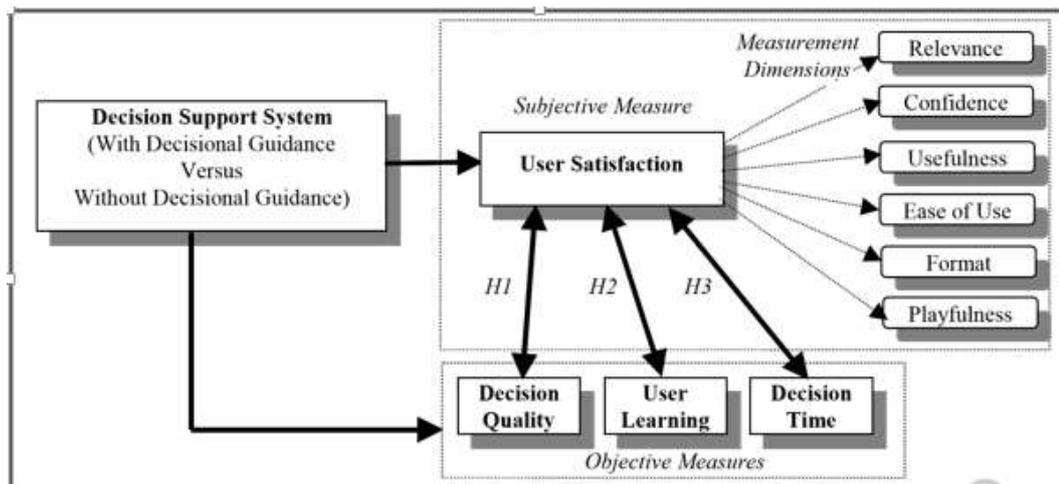
Penelitian dilakukan dengan menguji hipotesis yang di dapatkan yaitu

H1 : Ada atau tidak ada hubungan antara keputusan kualitas dan kepuasan pengguna dalam DSS?

H2: ada atau tidak ada hubungan antara kemudahan pengguna dan kepuasan pengguna dalam DSS?

H3 : ada atau tidak ada hubungan antara ketepatan waktu dan kepuasan pengguna dalam DSS?

Untuk semua hipotesis variabel dependen adalah *User Satisfaction* (kepuasan pengguna). Terdapat beberapa instrumen yang telah dikembangkan untuk mengukur kepuasan pengguna yang telah disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan studi. Untuk studi ini *develop* menggunakan instrumen yang sebelumnya telah ada. Kuesioner terdiri dari satu pertanyaan global yang mengukur kepuasan pengguna secara keseluruhan, dan 17 pertanyaan untuk mengukur kepuasan pengguna pada 6 dimensi. Untuk menguji hipotesis 3, peneliti menggunakan dua regresi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara kualitas dan kepuasa pengguna. Sedangkan pada dimensi *relevance*, *ease of use*, *format*, and *playfulness*, tidak memiliki hubungan yang signifikan.



Gambar 2.3 Model penelitian Mihir



**Tabel 2.1 Literatur Riwiew**

No	Nama Penulis	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Kesimpulan
1	<p>Mihir Parikh dan Bijan Fazlollahi</p> <p>An empirical examination of the user satisfaction/ system effectiveness interrelatio</p> <p>Americas Conference on Information Systems (2002)</p>	<p>Menguji dan menganalisis hubungan antara kepuasan pengguna dan keefektifan sebuah sistem, serta kesuksesan sebuah sistem</p>	<p>Metode penelitian : regresi liner, dengan menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data</p>	<p>Studi menemukan bahwa untuk mengukur kepuasan pengguna dapat dilihat kefektifan sebuah sistem bekerja, semakin efektif sebuah sistem, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem tersebut. Kepuasan pengguna bisa digunakan untuk mengukur keberhasilan sebuah Sistem Informasi</p>
2	<p>Steve C.C. Fong dan Michael W.H. Ho</p> <p>Accounting Information Systems End-User Satisfaction: Evidence of Hong Kong Housing Authority</p> <p>The International Technology Management Review (2015)</p>	<p>Mengidentifikasi interaksi dari pengalaman pengguna sebelumnya, kegunaan yang dirasakan dan untuk mencapai kepuasan pengguna, dan untuk Mengidentifikasi faktor yang mendorong</p>	<p>Menggunakan metode campuran yaitu menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif. Serta menggunakan model EUCS dan Expectation confirmation</p>	<p>Hasil dari penelitian menggambarkan hubungan perceived usefulness, confirmation, prior experience, user satisfaction berpengaruh terhadap niat pengguna untuk menggunakan sistem yang sama untuk dikemudian hari.</p>

		kepuasan pengguna EMMS.		
3	William J. Doll and Gholamreza Torkzadeh the measurement of end-user computing satisfaction Management Information Systems Research Center (1988)	Mengukur kepuasan pengguna aplikasi pada beberapa perusahaan dan menyajikan kemajuan yang signifikan terhadap perkembangan ukuran standar kepuasan pengguna akhir dengan aplikasi tertentu.	Menggunakan metode kuesioner dan wawancara untuk memperoleh data, pada penelitian terdapat lima dimensi yaitu Content, Format, Accuracy, Ease Of Use Timeliness, data yang diambil dari 44 perusahaan dan terdapat 618 data yang diolah menggunakan SPSS	Hasil penelitian adalah untuk mengukur hasil kepuasan pengguna akhir diperlukan pengembangan yang signifikan terhadap ukuran standar kepuasan pengguna dengan aplikasi tertentu, instrument yang digunakan mudah dipelajari.
4	Arya Bayu evaluasi kepuasan pengguna sistem aplikasi surat keterangan tinggal sementara online (skts) dengan menggunakan metode end user computing satisfaction (2016)	Mengevaluasi penerimaan dan penggunaan sistem informasi aplikasi SKTS dispendukcapil kota Surabaya dengan menggunakan model EUCS , dan	Menggunakan metode PLS, dan pengumpulan data menggunakan kuesioner.	Hasil yang didapatkan adalah, bahwa hanya 1 hipotesis yang diterima dari 5 hipotesis, yaitu (H5) <i>ease of use</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

		memberikan masukkan dari hasil evaluasi sistem informasi aplikasi SKTS Dispendukcapil kota Surabaya		
6	<p>Wynne Chin &amp; Matthew Lee</p> <p>A Proposed Model and Measurement Instrument for the Formation of IS Satisfaction: The Case of End-User Computing Satisfaction</p> <p>International Conference on Information Systems (2000)</p>	<p>Mengembangkan suatu model pengukuran end-user computing satisfaction dengan mengkombinasikan teori sistem informasi dan teori pemasaran dimana pengukuran intensitas penggunaan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat perilaku pengguna sistem informasi dengan membandingkan perilaku sikap</p>	<p>Menggunakan metode PLS, serta menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 200 kandidat atau responden untuk pengambilan data</p>	<p>Studi mendapatkan hasil bahwa dari kandidat yang dipilih rata-rata menjawab setuju apabila EUCS dapat digunakan untuk mengevaluasi sebuah sistem informasi.</p>

		pengguna sistem informasi sehingga dapat diketahui efektifitas dari sistem informasi.		
--	--	---	--	--



Pada jurnal yang berjudul “the measurement of end-user computing satisfaction”, merupakan jurnal utama yang digunakan oleh peneliti, dimana pada jurnal tersebut dijelaskan dengan rinci tentang metode EUCS oleh Doll dan torzakdeh, sehingga penulis dapat memahami lebih dalam tentang metode eucs yang akan diimplementasikan pada penelitiannya. Terdapat 5 dimensi yaitu *Content, Format, Accuracy, Ease Of Use Timeliness* yang digunakan untuk meneliti sebuah sistem informasi, dimana kelima dimensi tersebut di gunakan oleh penulis saat.

Dalam jurnal yang berjudul “an empirical examination of the user satisfaction/system effectiveness interrelation” terdapat penjelasan tentang dimensi *ease of use*, dimana pada dimensi tersebut terdapat indikator *effectiveness* yang kemudian oleh peneliti diambil penjelasannya untuk memberikan rekomendasi dan perbaikan. Rekomendasi yang diberikan akan disesuaikan dengan kebutuhan aplikasi Tapp Market. Selain itu penulis menggunakan hasil dari penelitian pada jurnal tersebut untuk digunakan sebagai acuan dalam memberikan rekomendasi dan perbaikan.

Jurnal yang berjudul “accounting information system end-user satisfaction : evidence of hongkong housing authoritye” yang menjelaskan tentang kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi pada perumahan di Hongkong, yang kemudian di lakukan penelitian menggunakan metode EUCS. Dimana metode yang digunakan sesuai dengan metode yang digunakan oleh penulis sehingga penulis menggunakan jurnal tersebut sebagai acuan untuk penelitiannya. Selanjutnya pada jurnal yang berjudul “the measurement of end-user computing satisfaction” jurnal tersebut menjelaskan tentang sebuah penelitian yang dilakukan untuk membuktikan bahwa metode EUCS sesuai di gunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem aplikasi. Sehingga penulis menggunakan jurnal tersebut sebagai referensi untuk penelitiannya, selain itu dalam jurnal tersebut terdapat penjabaran pengertian tentang indikator *Content, Format, Accuracy, Ease Of Use Timeliness*, dimana 5 indikator tersebut digunakan oleh penulis dalam penelitiannya. Penulis juga menggunakan kuesioner yang ada dalam jurnal tersebut namun disesuaikan dengan kebutuhannya. Penelitian selanjutnya yang berjudul “evaluasi kepuasan pengguna sistem aplikasi surat keterangan tinggal sementara online (skts) dengan menggunakan metode end user computing satisfaction” pada penelitian tersebut terdapat penjelasan tentang dimensi dan indikator yang digunakan oleh penulis sebagai acuan untuk menjelaskan dimensi yang digunakan. Selain itu terdapat kuesioner yang digunakan acuan oleh penulis untuk mengembangkan pernyataan.

## 2.2 Tapp Market

Tapp Market merupakan sebuah online shop berbasis android yang berdiri pada tahun 2013 di Finlandia, oleh Warren Sample, salah satu *co-founder* Tapp Commerce, berperan sebagai *Chief Executive Officer* (CEO). Tap Market resmi memasuki pasar Indonesia pada tahun 2015, visi yang dibawa adalah untuk menciptakan peluang perdagangan dan jaringan yang baru untuk meningkatkan partisipasi ekonomi serta kualitas hidup bagi banyak orang. Tap market memiliki fitur yang memudahkan penggunaannya dalam bertransaksi karena pengguna tidak perlu memiliki rekening bank untuk dapat digunakan sebagai alat pembayaran, pengguna dapat bertemu langsung dengan penjual barang sesuai dengan tempat yang diinginkan. Dengan visi Tapp Market yang ingin mempermudah masyarakat dalam berjualan *online* tanpa rekening *bank*, Tapp Market mengajak masyarakat Indonesia dibidang yang sama yaitu *entrepreneur* dengan cara mudah menggunakan aplikasi *mobile*.

Berikut ini merupakan tampilan Aplikasi Tapp Market serta kategorinya :

1. Halaman utama



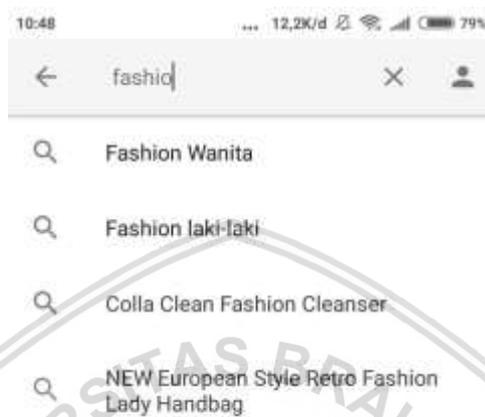
**Gambar 2.4 Halaman Utama**

Sumber: (Aplikasi Tapp Market)

Gambar 2.4 merupakan halaman utama aplikasi. Terdapat beberapa *tools* pada halaman tersebut. Terdapat menu pencarian yang jika di klik pengguna dapat melakukan atau menuliskan produk yang diinginkannya. Terdapat fitur produk jika diklik akan menampilkan halaman kategori, meliputi kategori produk promo yang berisi pemberitahuan semua produk yang sedang promo pada hari tertentu, kategori pulsa, berisi produk pulsa dari beberapa *provider* yang nantinya pengguna dapat memilih sesuai kebutuhannya, kategori Tapp *Coins* terdapat menu untuk membeli coin yang nantinya dapat digunakan untuk berbelanja atau mengisi

saldo, kategori *Gadget & Accesoris*, kategori kesehatan wanita, kategori *fashion* wanita, katogori *fashion* laki-laki, kategori elektronik & peralatan rumah tangga, kategori rumah & dapur, kategori *babies & kids*, kategori *Outdoor & hobbies*, serta kategori makanan dan Minuman.

## 2. Halaman Pencarian



**Gambar 2.5 Halaman Pencarian**

Pada Gambar 2.5 merupakan halaman pencarian. Halaman ini menampilkan bar yang dapat digunakan untuk menginputkan kata untuk melakukan pencarian dengan kata kunci yang diinginkan pengguna. Dengan menginputkan kata kunci seperti pada Gambar 2.5 maka aplikasi akan menampilkan rekomendasi beberapa fashion yang terdapat pada kategori.

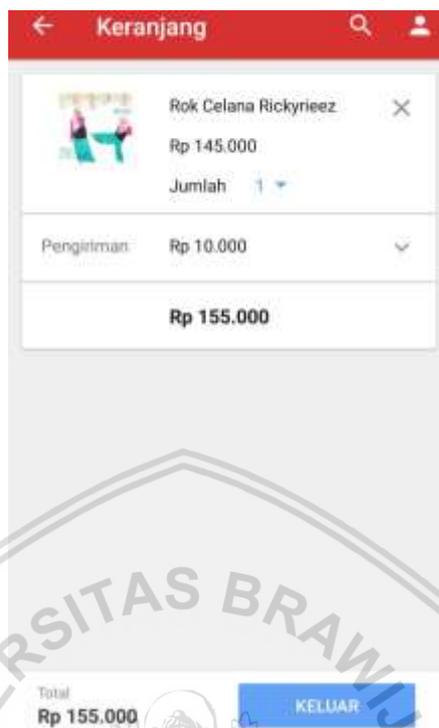
### 3. Halaman kategori



**Gambar 2.6 Halaman Kategori**

Pada Gambar 2.6 terdapat halaman Kategori. Halaman kategori merupakan halaman yang menampilkan semua kategori yang terdapat pada aplikasi Tapp Market. Pada setiap kategori terdapat banyak produk yang sesuai dengan nama-nama dari kategori. Sehingga pengguna dapat memilih produk apa yang dibutuhkan dengan membuka salah satu kategori tersebut.

## 4. Halaman keranjang



**Gambar 2.7 Halaman Keranjang**

Pada Gambar 2.7 merupakan tampilan Halaman Keranjang. Halaman keranjang merupakan halaman yang dapat digunakan untuk menampung barang belanjaan pengguna. Produk dapat dikumpulkan terlebih dahulu pada halaman keranjang yang kemudian pengguna dapat melanjutkan berbelanja lagi atau langsung membayar produk yang sudah terdapat dalam keranjang belanja tersebut.

5. Halaman Pengiriman

10:28 25,5K/d 82%

**Pesan**

1 Pengiriman 2 Pembayaran 3 Memastikan

**Alamat Pengiriman**

Nama Tertanggung  
**Shofi**

Nomor Handphone

Alamat  
**Lowokwaru Malang**

Nama Gedung / Apartemen atau nomor rumah

Provinsi/ Kota/ Kecamatan  
**East Java, Malang, Lowokwaru**

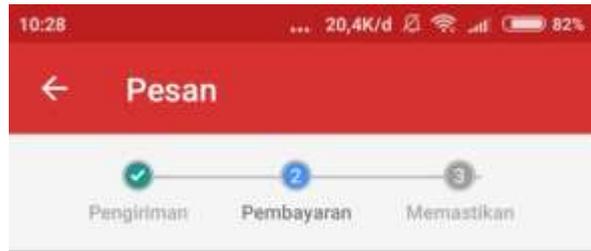
Kode Pos  
**51145**

**LANJUTKAN**

**Gambar 2.8 Halaman Pengiriman**

Pada Gambar 2.8 merupakan tampilan Halaman pengiriman. Halaman pengiriman merupakan halaman yang akan muncul ketika pengguna ingin membeli produk yang diinginkannya, kemudian akan ditampilkan form yang dapat digunakan untuk mengisi data serta alamat pengguna. Data tersebut digunakan sebagai tujuan pengiriman barang.

6. Halaman Metode Pembayaran



Metode Pembayaran

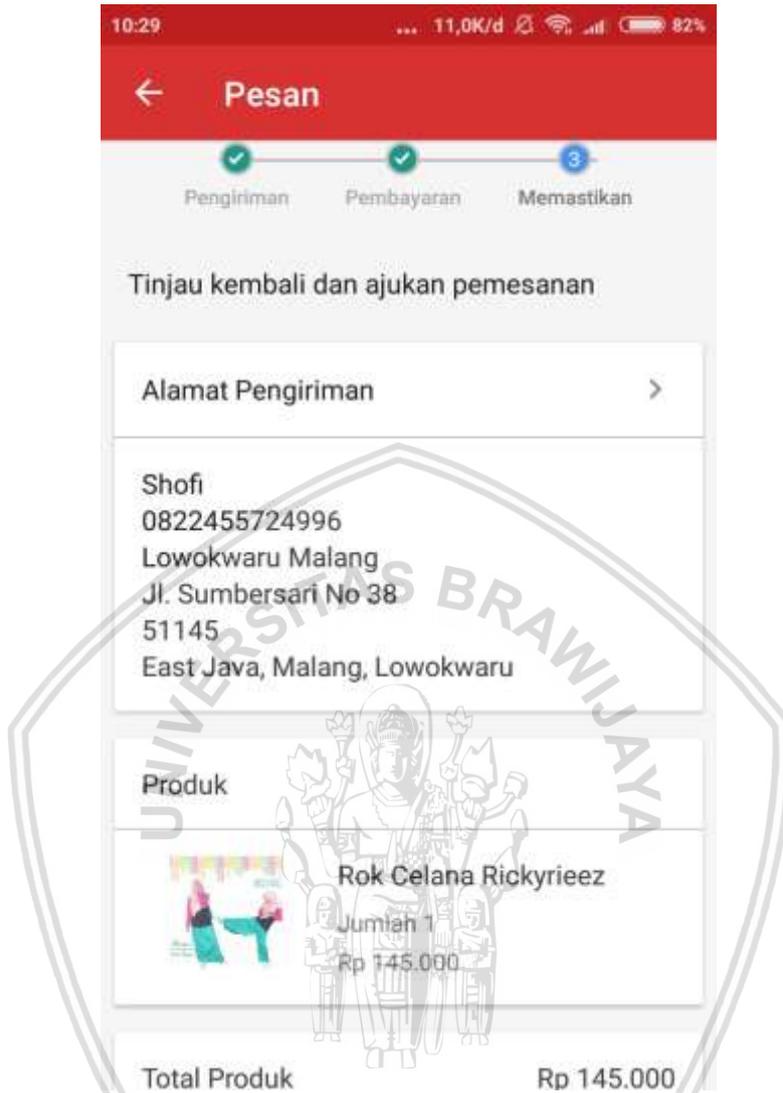


Gambar 2.9 Halaman Metode Pembayaran

Pada Gambar 2.9 merupakan tampilan halaman metode pembayaran. Halaman metode pembayaran merupakan halaman yang digunakan untuk memilih metode pembayaran. Pengguna dapat memilih metode yaitu bayar dengan uang tunai atau dengan tapp *coin*. Jika yang dipilih adalah uang tunai maka centang bagian tersebut dengan menunjuk agen yang terdekat dengan lokasi, kemudian pilih lanjutkan untuk ke halaman selanjutnya.



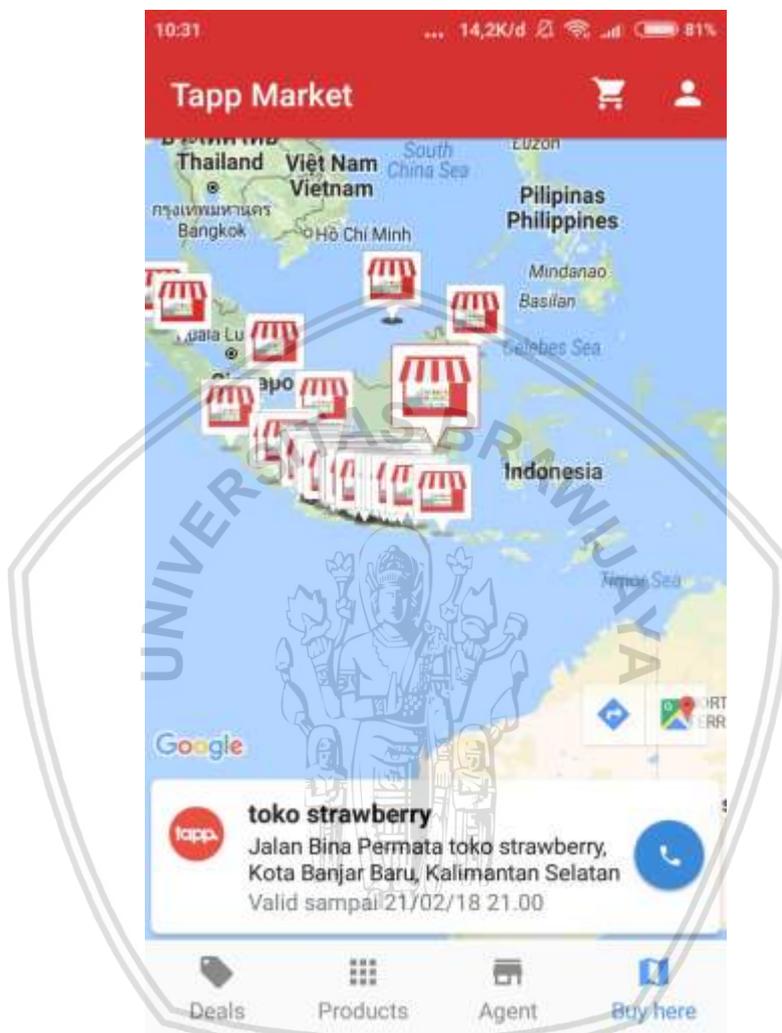
7. Halaman Pesanan



**Gambar 2.10 Halaman Pesanan**

Pada Gambar 2.10 merupakan tampilan halaman pesanan. Halaman pesanan merupakan halaman yang berisi tentang detail pesanan, total tagihan, beserta alamat pengiriman. Pada halaman ini pengguna dapat memeriksa kembali informasi yang ada, apakah sudah sesuai dengan yang diinginkan atau belum. Apabila terdapat informasi yang belum sesuai maka pengguna dapat menggantinya pada saat itu juga dengan memilih bagian informasi yang ingin diganti.

## 8. Halaman Lokasi



**Gambar 2.11 Halaman Lokasi**

Pada Gambar 2.11 merupakan tampilan halaman lokasi. Halaman lokasi merupakan halaman yang menampilkan denah/lokasi toko yang ada di sekitar pengguna. Sehingga pengguna dapat melihat dimana saja lokasi toko atau agen berada. Kemudian pengguna dapat mencari toko yang menjual produk yang diinginkannya. Pengguna juga dapat memilih toko yang terdekat dengan lokasinya. Sehingga dengan adanya fitur tersebut dapat memudahkan pengguna dalam berbelanja produk yang diinginkannya.

### **2.3 End User Computing Satisfaction (EUCS)**

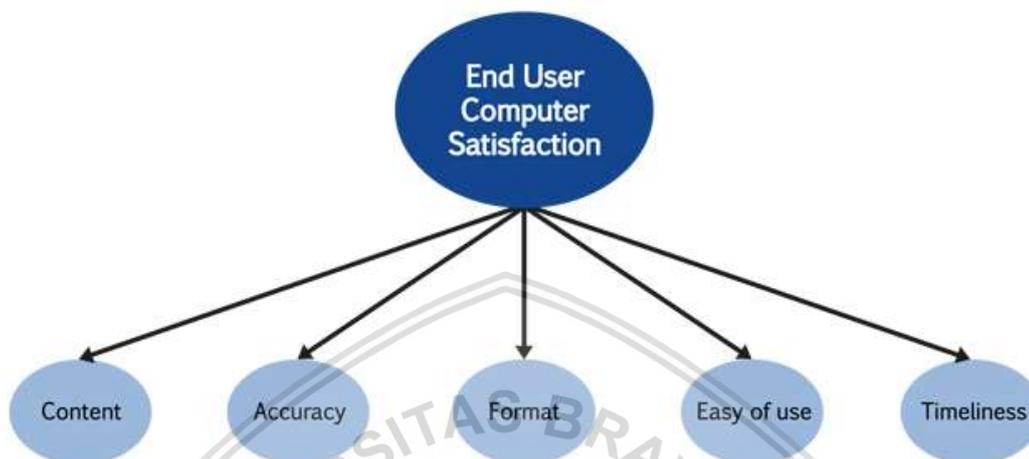
Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup *end user computing*, sejumlah

studi telah dilakukan untuk mengcapture keseluruhan evaluasi di mana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari suatu sistem informasi (misalkan kepuasan) dan faktor faktor yang membangun kepuasan ini (Doll & Torkzadeh, 1998). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* pada sebuah sistem informasi merupakan evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Doll & Torkzadeh, 1998). Model EUCS dikembangkan oleh Doll & Tokzadeh. Evaluasi menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan dan penggunaan dari sistem. Model ini telah banyak di ujicoba oleh peneliti lain untuk menguji realibilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan signifikan meskipun instrumen ini di terjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda.

Kepuasan pemakai dibangun melalui riset tingkah laku di dalam sistem informasi. Mengukur dan penelitian kepuasan pemakai akhir termotivasi oleh keinginan manajemen untuk meningkatkan produktifitas sistem informasi karena Pemanfaatan sistem informasi adalah secara langsung dihubungkan kepada perasaan kepuasan pemakai dengan sistem informasi. Dalam penelitian yang dilakukan Rushinek(1986), Scamell(1993) dan Ryker et al.(1997) mereka mempertimbangkan harapan kepuasan pemakai dalam membentuk sistem informasi. Di dalam menetapkan model kepuasan pemakai dan model persepsi manfaat yang dirasakan, Walaupun mereka mempertimbangkan harapan pemakai akhir, yang mana suatu variabel penting dalam ilmu pengetahuan perilaku mereka melakukan tidak memperhatikan tingkatan harapan pemakai. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sendiri memiliki respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata (Guimaraes, Tor, Sandy, & James, 2003). Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pemakai berhubungan erat dengan sikap (*attitude*) dari pemakai terhadap pemakaian sistem informasi. Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Wand dan Liao (2008) mengukur sistem dapat memuaskan pemakai apabila sistem dapat memenuhi ekspektasi pemakai (*overall expectations*), kepuasan menyeluruh (*overall satisfaction*), dan proses pengambilan keputusan (*decision making*).

Kesesuaian komputasi pengguna akhir dikonseptualisasikan sebagai sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi secara langsung. Kepuasan pengguna akhir dapat dievaluasi baik dari sisi pengguna primer maupun sekunder. Kepuasan informasi pengguna, terutama produk informasi, berfokus pada peran utama dan tidak bergantung pada sumber informasi (yaitu aplikasi). Kepuasan pengguna sekunder bervariasi tergantung pada kemudahan aplikasi yang digunakan. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari lima buah perspektif/variabel yakni, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Berikut adalah model dari EUCS



**Gambar 2.12 Model Penelitian**

Berikut merupakan penjelasan setiap variable yang diukur dengan metode end User Computing Satisfaction menurut Doll dan Torkzadeh (dalam Arthur et al, 2008:32-33):

1. *Content*

*Content* merupakan isi dari sebuah aplikasi yang berupa informasi – informasi yang akan disajikan dengan maksud dan tujuan tertentu. Informasi-informasi yang disediakan harus sesuai dengan kebutuhan para pengguna dari aplikasi tersebut dan tidak ada kesalahan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya. Variabel *Content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna dan juga memberikan informasi yang bermanfaat serta berkualitas (Doll & Torkzadeh, 1998). Variabel *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang *relevan* dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul maka semakin semakin tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi (Pitt, et al., 1995).

Pada aplikasi Tapp Market variabel *content* merupakan variabel yang berhubungan dengan semua informasi yang dibutuhkan oleh pengguna yaitu menyediakan informasi harga produk, informasi lengkap tentang penjual produk, dan review tentang produk yang bermanfaat bagi pengguna. Selain menyediakan informasi yang berhubungan dengan kebutuhan pengguna, lengkap, dan bermanfaat pada aplikasi Tapp Market juga memberikan informasi yang berkualitas.

Informasi yang berhubungan dengan kebutuhan pengguna sangat penting pada sebuah aplikasi. Karena jika pengguna menggunakan aplikasi tersebut kemudian menemukan banyak informasi yang berhubungan dan sesuai dengan

yang diinginkannya maka pengguna akan merasa puas karena tidak sia-sia telah menggunakan aplikasi tersebut. Informasi yang berhubungan dengan kebutuhan pengguna pada aplikasi Tapp Market adalah seperti menyediakan produk-produk *fashion*, peralatan rumah tangga, pulsa, *gadget & accesoris*, kesehatan & kecantikan, dan produk-produk promo. Dengan di sediakan kategori-kategori tersebut diharapkan aplikasi Tapp Market dapat memenuhi kebutuhan penggunanya.

Selain menyediakan informasi yang berhubungan dengan kebutuhan pengguna, Aplikasi Tapp Market juga menampilkan informasi yang lengkap pada setiap kategorinya, seperti informasi detail tentang produk, dan informasi penjual produk. Kelengkapan suatu informasi dianggap masih kurang jika informasi tersebut tidak bermanfaat dan berkualitas bagi penggunanya, sehingga aplikasi Tapp Market juga menyediakan informasi yang bermanfaat dan berkualitas. Maksud dari informasi yang bermanfaat dan berkualitas pada aplikasi Tapp Market dengan menyediakan informasi lengkap tentang penjual serta lokasinya sehingga pengguna dapat mengetahui informasi detail tentang penjual produk yang diinginkannya.

## 2. *Accuracy*

Variabel *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data yang di tampilkan oleh suatu aplikasi, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi eror atau kesalahan dalam proses menampilkan data. Informasi yang diberikan atau yang terdapat pada aplikasi selain harus sesuai dengan kebutuhan pengguna, juga harus terjamin keakuratan serta keterbaruannya (Doll & Torkzadeh, 1998).

Pada aplikasi Tapp Market peran variabel *Accuracy* adalah untuk mengukur keakuratan informasi dan kebaruan informasi yang ditampilkan oleh aplikasi, seperti menampilkan informasi harga produk yang tertera pada menu harus sesuai dengan tagihan yang harus dibayarkan. Artinya aplikasi dapat menampilkan harga yang benar dan sesuai dengan tagihan yang harus dibayarkan oleh pengguna. Dengan menampilkan informasi harga yang akurat, maksudnya adalah harga yang terdapat pada aplikasi merupakan harga yang sebenarnya dan bebas dari kesalahan. Ketika ada pembaruan harga maka harga pada aplikasi juga akan diperbarui sesuai dengan perubahan tersebut. Sehingga tidak terjadi kesalahan harga pada saat pengguna ingin membeli produk yang diinginkannya.

## 3. Kualitas Format (*Format*)

Variabel *Format* adalah variabel untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, *Format* laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut menarik dan apakah tampilan sistem memudahkan pengguna secara tidak langsung bisa mempengaruhi tingkat efektifitas pengguna. Bentuk atau format juga mempengaruhi skala kepuasan pengguna aplikasi. Informasi yang diberikan harus dalam bentuk yang mudah dipahami oleh pengguna, harus rinci, ringkas, dan terstruktur dalam bentuk yang telah ditentukan (Rasman, 2012).

Tujuan dari penggunaan *design interface* pada Aplikasi Tapp Market ini adalah untuk membuat interaksi pengguna dengan aplikasi semudah mungkin namun tetap menarik dan tidak membosankan. Aplikasi Tapp Market mengkategorikan produk sesuai dengan jenisnya, misalnya pada kategori fashion wanita maka dalam kategori tersebut berisi tentang produk-produk yang berhubungan dengan *fashion* wanita, seperti: Gaun pesta, Gamis, Tas, Sepatu, Sandal dan lain-lain. Tujuan dari pengkategorian tersebut adalah agar pengguna mudah dalam mencari produk yang diinginkannya. Selain itu, Aplikasi Tapp Market menggunakan dua perpaduan warna yaitu warna merah dan putih, tujuan penggunaan warna tersebut adalah agar pengguna tidak cepat bosan.

#### 4. Kualitas kemudahan menggunakan sistem (*Ease of Use*)

Aplikasi dengan berbagai menu dan fasilitas yang ada harus dapat dengan mudah digunakan oleh pengguna dan juga tidak membingungkan, sehingga pengguna merasa nyaman dan puas saat menggunakan aplikasi tersebut. Variabel *Ease of use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan secara efektif (Rasman, 2012).

Variabel *Ease of Use* pada aplikasi Tapp Market digunakan untuk mengukur kemudahan aplikasi untuk dipelajari serta dapat digunakan dengan efektif. Kemudahan yang dimaksud adalah ketika pengguna dapat dengan mudah melakukan sebuah transaksi dengan menggunakan aplikasi Tapp Market, serta pengguna dapat dengan mudah mencari produk yang diinginkan. Selain melakukan transaksi dan mencari produk yang diinginkan, pengguna juga mudah mencari informasi tentang penjual produk.

#### 5. Kualitas ketepatan waktu (*Timeliness*)

Variabel *Timeliness* adalah variabel untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Rasman, 2012). Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *reall-time*, berarti setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama. Waktu respon sistem komputer umumnya didefinisikan sebagai jumlah detik yang dibutuhkan dari saat pengguna memulai kegiatan sampai komputer mulai mempresentasikan hasil pada layar atau printer (Shneiderman, 1998; Geist, et al., 1987). Shneiderman mendefinisikan "*user think time*" sebagai jumlah detik dimana pengguna berpikir sebelum memasuki perintah berikutnya. Di sini pengguna memulai sebuah aktivitas, menunggu komputer merespon, berjaga-jaga saat hasilnya muncul, berpikir sebentar, dan memulai lagi.

Pada beberapa penelitian tentang *timeliness* menyatakan bahwa penundaan sistem atau waktu tunggu sistem merespon permintaan pengguna memiliki efek pada kinerja pengguna. Robert B, Miller mengusulkan waktu respon yang ideal yaitu sekitar 1/2 detik. Dalam penelitian modern *hypertext* pengguna membutuhkan respon sistem yang lebih cepat kurang dari 2 detik ketika berpindah dari satu halaman ke halaman yang lain. Pada penelitian yang dilakukan

oleh IBM pada tahun 1970 menemukan bahwa pengguna lebih produktif jika waktu tunggu sistem kurang dari satu detik.

## 2.4 Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberikan tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna (Wijaya & Dwitagama, 2011). Kuesioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti. Kuesioner didapatkan dari model yang telah diteliti dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pada penelitian saat ini yang selanjutnya dibagikan kepada responden.

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang jawabannya sudah tersedia, responden tinggal memilih jawaban sesuai pertanyaan yang diberikan, seperti jawaban ya atau tidak. Kuesioner tertutup ini mudah diisi, tidak memerlukan waktu yang lama untuk mengisi kuesioner, responden dapat mengisi kuesioner secara bebas dan dapat diisi pada waktu senggang, selain itu juga mudah diolah. Namun, kuesioner ini tidak memberikan alternatif jawaban karena keseluruhan jawaban telah ditentukan, dan kadang jawaban responden tidak sepenuhnya sesuai dengan pendapat responden.

## 2.5 Populasi Dan Sampel

Populasi atau yang disebut dengan *universe* adalah sekelompok individu atau obyek yang berkarakteristik sama. Contohnya seperti sekelompok individu yang memiliki obyek sama atau pada masyarakat yang memiliki umur, pekerjaan, status sosial yang sama. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi (Sugiyono, 2011).

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik Non probability sampling. Non Probability sampling merupakan metode sampling yang tidak memiliki syarat peluang yang sama untuk dapat terpilih sebagai sampel. Metode ini didasarkan atas pertimbangan peneliti dengan jenis sampling yaitu Convenience sampling. Convenience Sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang mengambil elemen-elemen termudah saja. Pemilihan elemen ini sepenuhnya bergantung pada penilaian penulis saja sehingga penulis bebas menentukan elemen yang paling mudah (Anandya & Suprihhadi, 2005).

Selanjutnya untuk mengukur jumlah sampel penelitian, penulis menggunakan Rumus Slovin. Alasan penulis menggunakan slovin dikarenakan jumlah populasi tap market sudah jelas. Sehingga cocok jika menggunakan rumus tersebut (Siregar, 2010). Rumus slovin akan disajikan dalam persamaan 2.1 sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + ne^2} \quad (2.1)$$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$e$  = batas toleransi kesalahan (error toleransi)

## 2.6 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang fungsinya adalah untuk mengumpulkan data, menyajikan data, penentuan nilai-nilai statistika, pembuatan diagram atau gambar mengenai suatu hal, dimana data disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami dan dibaca (Subagyo, 2012). Statistika deskriptif menggambarkan atau memberikan penjelasan atas suatu obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Statistik deskriptif pada penelitian diukur dari data variabel tertentu dari sekelompok responden. Teknik penjelasan yang digunakan pada data kuantitatif dapat menggunakan teknik pemusatan data dan teknik persebaran data. Pemusatan data untuk mengukur gejala pusat (tendency central). Untuk mengetahui gejala pusat dari kelompok dengan cara mengetahui mean, modus, dan median. Mean merupakan teknik penjelasan kelompok yang berdasarkan atas nilai dari rata-rata kelompok. Modus merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai yang sering muncul dalam kelompok. Median merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai tengah dari kelompok data yang telah disesuaikan urutannya dari nilai terkecil ke nilai terbesar atau dari nilai terbesar ke nilai terkecil.

Persebaran data didasarkan pada tingkat variasi yang terjadi pada kelompok. Untuk mengetahui variasi kelompok data maka dilakukan dengan cara melihat varian dan standar deviasi kelompok. Varian digunakan untuk mekelaskan homogenitas kelompok. Standar deviasi merupakan akar dari varian (Sugiyono, 2011). Pemusatan data dianalisis dengan menggunakan *mean*, median, modus. Persebaran data dianalisis dengan standar deviasi dan varian. Mean diukur menggunakan persamaan 2.2 sebagai berikut

$$x = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n} \tag{2.2}$$

$x$  adalah mean.  $x_1$  adalah nilai sampel ke-1.  $n$  adalah jumlah data. Mean adalah rata-rata. Median diukur menggunakan Persamaan 2.3 untuk data ganjil dan Persamaan 2.4 untuk data genap

$$Me = x \frac{n + 1}{n} \tag{2.3}$$

$$Me = \frac{1}{2} \left( x \left( \frac{n}{2} \right) + x \left( \frac{n}{2} + 1 \right) \right) \tag{2.4}$$

$x$  adalah nilai data median yang berada di tengah-tengah dari sekumpulan data. Modus adalah nilai yang paling sering muncul atau yang frekuensinya paling



tinggi. Modus tidak dihitung dengan Persamaan, namun hanya dilakukan dengan pengamatan. Varian diukur menggunakan Persamaan 2.5

$$\sigma^2 = \frac{\sum xi - \mu}{n} \quad (2.5)$$

Varian populasi =  $\sigma$  (*tho*), varian sampel =  $s$ ,  $\mu$  adalah rata-rata populasi,  $N$  adalah total jumlah populasi. Varian adalah nilai yang menunjukkan tingkat variasi kelompok data. Simpangan baku (standar deviasi) adalah akar kuadrat dari varian. Standar deviasi diukur menggunakan Persamaan 3.6

$$s = \sqrt{\sum_i^n = 1 \left( \frac{x_1 - x_2}{n-1} \right)^2} \quad (2.6)$$

## 2.7 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir/item pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas dilakukan pada setiap butir/item pernyataannya (Sujarweni, 2014). Validitas adalah korelasi antara skor pada tes yang dievaluasi dan kriteria yang ada yang digunakan untuk mengukur hal yang sama. Validitas juga merupakan evaluasi terintegrasi untuk melakukan penilaian sejauh mana bukti empiris dan alasan teoritis mendukung cakupan dan kesesuaian berdasarkan pengujian. Validitas dinilai dan tidak diukur. Kedua, data memberikan bukti untuk dipertimbangkan, dibandingkan, dan untuk mencapai penilaian evaluatif yang terintegrasi (Adams & Berzonsky, 2004).

Secara teknis pengujian validitas akan lebih mudah jika memiliki kisi-kisi instrumen penelitian. Dalam kisi-kisi instrumen penelitian terdapat variabel yang akan diteliti, indikator sebagai tolak ukur dan nomor butir/item pernyataan atau pertanyaan yang dijabarkan per indikator. Dengan adanya kisi-kisi instrumen maka pengujian validitas dapat dilakukan dengan mudah dan sistematis (Sugiyono, 2007).

Validitas menggambarkan apakah data yang terkumpul benar-benar mengukur apa yang akan penulis ukur. Pengukuran yang valid mewakili esensi atau konten yang penulis ukur. Terdapat beberapa jenis uji validitas yang penting untuk diidentifikasi yaitu penilaian teoritis dan penilaian empiris. Penilaian secara teoritis tentang validitas dinamakan dengan validitas tampak (*face validity*) dan validitas konten (*content validity*). Validitas tampak (*face validity*) dan validitas konten (*content validity*). Validitas teoritis digunakan untuk menilai seberapa baik definisi dari konsep sesuai dengan kontrak. Validitas tampak berguna untuk meyakinkan bahwa item-item pernyataan dapat diterima oleh semua kalangan dan benar, untuk menguji validitas tampak dilakukan dengan meminta pendapat para ahli yang bersangkutan. Validitas konten menunjukkan tingkat seberapa besar item-item di instrumen mewakili konsep yang diukur. Jika instrument yang digunakan sudah mencakup semua topik yang sudah didefinisikan sebagai variabel dan elemen yang berhubungan menggambarkan konsepnya, maka dapat dikatakan bahwa instrument tersebut memiliki validitas isi yang baik (Jogiyanto, 2008).

Penilaian secara empiris dengan validitas konstruk (construct validity). Penilaian empiris digunakan untuk menilai seberapa baik pengukuran perilaku sesuai prediksi teoritis (Recker, 2013). Pengujian validitas konstruk dapat menggunakan Persamaan Korelasi *Product Moment*. Korelasi *Product Moment* diukur dengan menggunakan Persamaan 2.7

$$r_{hitung} = \frac{n \cdot (\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] \cdot [n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (2.7)$$

$X$  adalah skor dari item,  $Y$  adalah skor total dari item, dan  $n$  adalah angka jumlah responden. Item pernyataan-pernyataan yang saling berkorelasi signifikan dengan skor total dapat diartikan bahwa pernyataan mampu mengetahui apa yang ingin diketahui (Putra, Sholeh, & Widyastuti, 2014).

## 2.8 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk pernyataan yang telah disusun menjadi sebuah kuesioner dalam suatu variabel (Surjaweni, 2015). Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006). Uji reliabilitas dapat dilakukan secara eksternal dan internal. Pengujian eksternal dilakukan dengan test-retest, equivalen, dan gabungan keduanya. Pengujian internal dapat dilakukan dengan melakukan analisis konsistensi pada butir-butir yang ada pada instrumen dengan menggunakan teknik tertentu.

Test-retest dilakukan dengan menguji instrumen yang sama penelitian beberapa kali pada responden yang sama dengan waktu yang berbeda. Koefisien diukur dari percobaan pertama pengujian dengan pengujian berikutnya. Jika korelasi positif dan signifikan maka instrumen dapat dinyatakan reliabel. Equivalen dilakukan sekali dengan menguji instrumen yang berbeda pada responden yang sama dan dengan waktu yang sama. Koefisien diukur dengan cara data instrumen pertama dan instrumen berikutnya dijadikan equivalen. Jika korelasi positif dan signifikan maka instrumen dapat dinyatakan reliabel.

Gabungan dilakukan dengan menguji dua instrumen equivalen beberapa kali kepada responden yang sama. Cara ini merupakan gabungan dari test-retest dan equivalen. Koefisien diukur dengan mengkorelasikan data instrumen satu dengan data instrumen equivalen. Jika korelasi positif dan signifikan maka instrumen dapat dinyatakan reliabel. Pengujian internal dilakukan dengan menguji instrumen sekali dengan menggunakan teknik tertentu.

Uji reliabilitas menggambarkan sejauh mana variabel diukur. Jika beberapa pengukuran diambil nilainya akan tetap konsisten reliabel. Uji reliabilitas diperlukan karena kata-kata pada pernyataan yang sudah sangat hati-hati dalam sebuah survei tidak dapat dijadikan sebuah jaminan bahwa pengukurannya reliabel. Salah satu syarat dalam analisis kuantitatif adalah instrumen pengukurannya harus diuji reliabilitas. Salah satu uji reliabilitas internal adalah dengan menggunakan Persamaan Alpha Cronbach's (Recker, 2013). Pengujian

dengan metode Alpha Cronbach's cocok digunakan untuk skor yang bentuknya skala 1 hingga 4 atau 1 hingga 5. Alpha Cronbach's diukur dengan menggunakan Persamaan 2.8:

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum s_t^2}{s_t^2} \right) \quad (2.8)$$

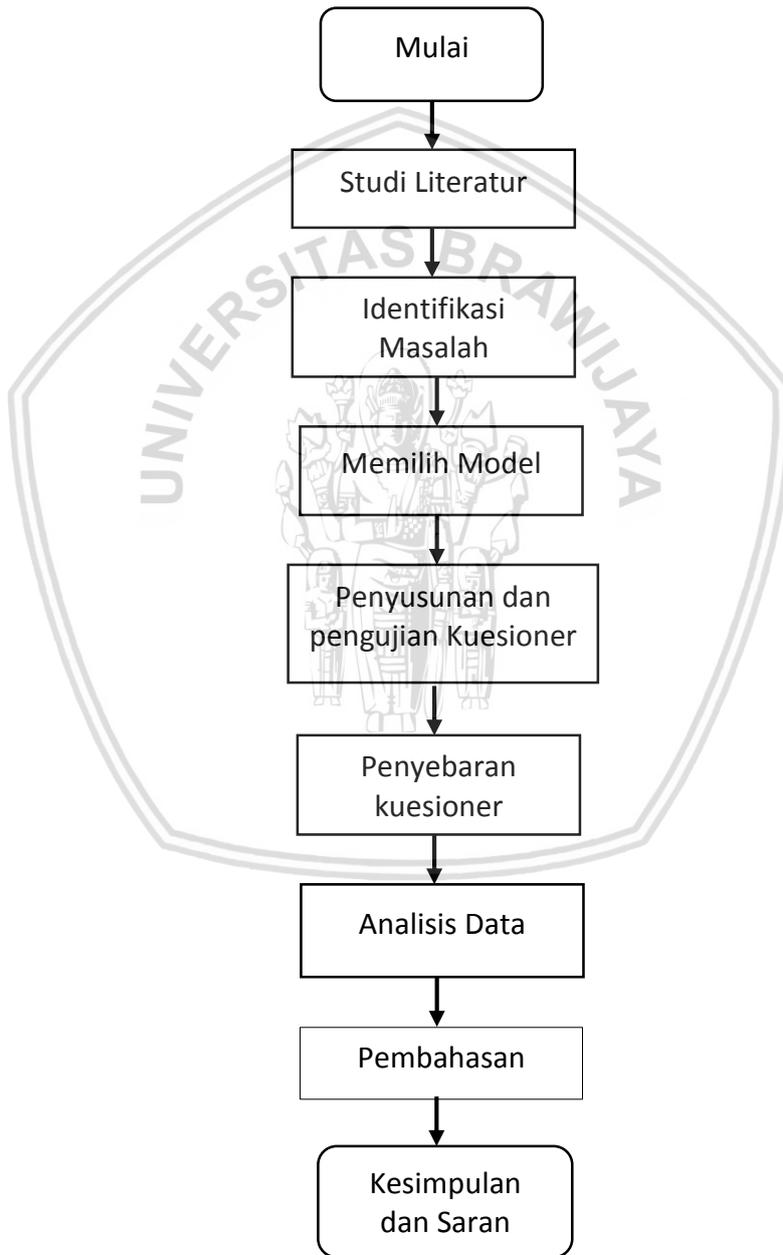
$r_{11}$  adalah reliabilitas instrumen,  $n$  adalah jumlah item pernyataan yang diuji,  $\sum s_t^2$  adalah jumlah carian skor pada tiap item, dan  $s_t^2$  adalah varian total (Putra, Sholeh, & Widyastuti, 2014)



## BAB 3 METODOLOGI

### 3.1 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini melalui beberapa tahapan meliputi studi literature, identifikasi masalah, membuat model, membuat kuesioner, pengumpulan data, dan Analisa data. Tahapan – tahapan tersebut diilustrasikan dengan menggunakan blok diagram metodologi penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut:



Gambar 3.1 Alur Penelitian



### 3.2 Studi Literatur

Terdapat studi literatur atau landasan kepustakaan pada awal suatu penelitian sebagai landasan penelitian. Dengan demikian, literatur bisa jadi sebagai pembenaran kebutuhan untuk masalah penelitian atau sebagai saran tujuan potensial dan rumusan masalah penelitian (Creswell, 2002). Literatur yang digunakan dapat melalui jurnal, buku, atau penelitian sebelumnya. Sehingga pada tahap ini literatur yang dimiliki penulis yaitu tentang penelitian-penelitian sebelumnya yang mendukung topik penelitian penulis, penjelasan objek yang akan diteliti, dan literatur mengenai Model EUCS yang digunakan serta variabelnya yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*.

Penyusunan model dan metode penelitian dilakukan dengan mencari referensi dari penelitian sebelumnya. Dua penelitian utama yang digunakan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Michael Wai Hung Ho (2015) dengan judul penelitian "*Evaluation of end-user computing satisfaction for Hong Kong public housing using an expectation confirmation approach*" dan penelitian William J. Doll and Gholamreza Torkzadeh dengan judul "*The Measurement of End-User Computing Satisfaction*". Penulis juga memiliki empat penelitian pendukung yang menunjang instrument penelitian yang dilakukan John A. Hoxmer & Chris Di Cesare (2000) dengan judul penelitian "*System response time and user satisfaction an experimental study of browser – based application*", penelitian yang dilakukan Radin dewa (2016) dengan judul penelitian "*Analisis kepuasan pengguna terhadap portal program studi informatika menggunakan EUCS*", penelitian yang dilakukan Arya Bayu (2016) dengan judul penelitian "*Evaluasi kepuasan pengguna sistem aplikasi surat keterangan tinggal sementara online (SKTS) dengan menggunakan metode End user computing satisfaction*".

### 3.3 Model Penelitian

Pada tahapan ini dilakukan pemilihan model penelitian berdasarkan tiga referensi yaitu William J. Doll and Gholamreza Torkzadeh dengan judul "*The Measurement of End-User Computing Satisfaction*", penelitian yang dilakukan oleh Michael Wai Hung Ho (2015) dengan judul penelitian "*Evaluation of end-user computing satisfaction for Hong Kong public housing using an expectation confirmation approach*", dan penelitian yang dilakukan oleh Arya bayu (2016) dengan judul penelitian "*Evaluasi kepuasan pengguna sistem aplikasi surat keterangan tinggal sementara online (skts) dengan menggunakan metode end user computing satisfaction*". Pada model penelitian ini terdapat 5 variabel yang mempengaruhi *satisfaction* atau kepuasan pelanggan yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).

### 3.4 Pendekatan Penelitian

Pada tahapan ini penulis memilih jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Hal ini untuk mengetahui desain penelitian yang akan digunakan dan alur-alurnya seperti sampling, pengumpulan data, analisis data, intepretasi hasil, dan lain sebagainya. Literatur yang diperoleh dapat membantu penulis dalam memilih pendekatan (Creswell, 2002). Penulis memilih penelelitian kuantitatif deskriptif dikarenakan penelitian bersifat deskriptif yang mempunyai tujuan untuk mengevaluasi aplikasi Tapp Market terhadap kepuasan pelanggan. Pendekatan kuantitatif deskriptif dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel terhadap variabel lainnya yang nantinya dapat digunakan dalam penelitian ini.

### 3.5 Desain Penelitian : Evaluasi

Pada penelitian kuantitatif deskriptif, desain penelitian yang digunakan salah satunya yaitu evaluasi. Evaluasi merupakan kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak *decision maker* untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan (Arikunto 2004 : 1). Sehingga pada tahap ini penulis akan mengevaluasi kepuasan pengguna Aplikasi Tapp Market menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

#### 3.5.1 Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus slovin

Sampel merupakan bagian dari populasi yang sengaja dipilih oleh peneliti untuk diamati, sehingga sampel ukurannya lebih kecil dibandingkan populasi dan berfungsi sebagai wakil populasi. Karena data yang didapatkan dari samepl harus dapat digunakan untuk memperkirakan populasi sehingga pemilihan sampel harus menggunakan metode yang tepat agar dapat mewakili karakteristik populasi yang sebenarnya atau disebut sampel representatif. Sampel representatif merupakan sampel yang mempunyai ciri karakteristik yang sama dengan karakteristik populasinya. Tingkat kerepresentatifan sampel yang diambil dari populasi tergantung pada jenis sampel yang digunakan, ukuran sampel yang diambil, dan cara pengambilannya. Sampel dinyatakan cukup valid untuk dianalisis secara ststistik sedikitnya diperlukan 30-100 responden (Manse malo : 268). Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus slovin (Sevilla et. Al., 1960:18).

Identifikasi populasi digunakan untuk mengetahui siapa saja yang akan menjadi responden dengan populasi yang merupakan pengguna Aplikasi Tapp Market. Populasi yang didapat adalah pengguna aplikasi Tapp Market pada 4 Juni 2017 adalah sebesar 62.400 menurut wartapriangan.com. Untuk mengukur jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi pengguna aplikasi tap market akan diukur menggunakan rumus slovin dimana didapatkan hasilnya yaitu :

$n = 99,998397$  yang dibulatkan menjadi 100. Maka diperoleh nilai minimal sampel untuk pengguna Tapp Market adalah sebesar 100 responden. Dengan menggunakan confident level 0,1 maka tingkat kepercayaan adalah sebesar 90%. Secara umum angka signifikan yang digunakan adalah 0,01; 0,05 dan 0,1. Angka signifikan 0,01 mempunyai arti bahwa tingkat kepercayaan untuk memperoleh kebenaran dalam riset adalah sebesar 99%. Jika angka signifikan 0,05 maka tingkat kepercayaan sebesar 95%. Dan jika angka signifikan 0,1, maka tingkat kepercayaan sebesar 90%. Semakin kecil angka signifikansi semakin besar juga ukuran sampelnya. Sebaliknya semakin besar angka signifikansi, maka ukuran sampel semakin kecil.

Teknik pengambilan sampel ini menggunakan Non probability sampling dengan kriteria populasi yaitu pengguna Aplikasi Tapp Market yang pernah menggunakan Aplikasi Tapp Market untuk bertaransaksi, cara *screeneng* respondennya adalah dengan cara memberikan pilihan berapa kali anda bertransaksi menggunakan Aplikasi Tapp Market pada kuesioner yang disebar. Metode ini memungkinkan peneliti dapat membuat pernyataan secara statistik dari adanya sampel. Dengan jenis sampling Convenience sampling. Convenience adalah teknik penentuan sampel secara kebetulan, anggota populasi yang ditemui peneliti dapat dijadikan sampel (Siregar, 2014).

### 3.6 Instrumen Penelitian

Dalam pengumpulan data kuantitatif, menggunakan instrument untuk mengukur variabel yang terdapat pada penelitian. Instrument merupakan alat untuk mengukur, mengamati, atau mendokumentasikan data kuantitatif. Untuk menentukan instrument penulis harus menentukan metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah kuesioner. Penyusunan kuesioner didasarkan pada variabel-variabel yang didapatkan dari indikator yang ditemukan dalam penelitian sebelumnya pada *Content, Accuracy, Format, Ease of use, dan Timeliness*. Berikut merupakan kisi-kisi instrument penelitian yang diambil sesuai dengan lampiran A :

### 3.7 Penyusunan Kuesioner & Pengujian Kuesioner

Pengembangan kuesioner pada penelitian ini diawali dengan menentukan variabel-variabel yang akan diukur yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness*. Variabel-variabel tersebut kemudian dirumuskan beberapa indikatornya berdasarkan landasan kepustakaan yang disusun. Setiap indikator memiliki minimal dua pernyataan. Setelah mengembangkan pernyataan pada setiap indikator dilakukan validitas isi. Validitas isi dibagi menjadi validitas tampak (*face validity*) dan validitas konten (*content validity*). Validitas Tampak merupakan sebuah bukti validitas yang didasarkan pada penilaian format penampilan dan kekesuaian konten dengan tujuan penelitian. Validitas konten adalah sejauh mana pernyataan pada kuesioner merupakan relevansi dari indikator yang hendak diukur. Validitas tampak (*face validity*) dan validitas konten (*content validity*) dilakukan dengan meminta penilaian dari ahli. Tujuannya

adalah untuk memperoleh perbaikan dan rekomendasi. Ahli yang digunakan pada penelitian ini berjumlah dua orang (Jogiyanto, 2008).

Langkah selanjutnya merupakan pengujian validitas konstruk (*construct validity*) dengan cara melakukan pilot test. Validitas konstruk merupakan validitas yang menunjukkan sejauh mana hasil tes mampu mengungkap suatu konstruk. Pilot test dilakukan dengan cara menguji cobakan kuesioner yang telah lolos uji validitas tampak (*face validity*) dan validitas konten (*content validity*) kepada 30 responden. Jumlah 30 diambil dari perwakilan dari populasi yang dianggap sudah cukup dimana tujuannya adalah untuk survei pendahuluan (Johanson & Gordon, 2009).

$r$  tabel yang digunakan untuk analisis validitas item adalah 0.361 karena menggunakan sampel sebesar 30. Apabila  $r$  hitung lebih besar sama dengan  $r$  tabel maka pernyataan dapat dinyatakan valid. Apabila  $r$  hitung lebih kecil sama dengan  $r$  tabel maka pernyataan dapat dinyatakan tidak valid. Pernyataan yang tidak valid akan digugurkan (Priyatno, 2010). Langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas pernyataan. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Persamaan 2.9. Pernyataan reliabel diketahui dari nilai alpha. Jika nilai alpha lebih dari sama dengan 0,7 maka artinya pernyataan reliabel atau mencukupi (*sufficient reliability*) jika alpha lebih dari 0,8 maka seluruh item konsisten reliabel secara internal karena reliabilitasnya kuat. Alpha antara 0,5 hingga 0,7 maka reliabilitas moderat dan alpha kurang dari sama dengan 0,5 maka reliabilitas rendah yang artinya satu atau beberapa item tidak reliabel (Putra, Sholeh, & Widyastuti, 2014).

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut jika digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala dapat dibedakan menjadi dua kelompok utama yaitu skala rating yang mempunyai beberapa alternatif respon yang digunakan untuk mendapatkan sebuah respon atau jawaban yang sesuai dengan keadaan variabel yang sedang diukur, dan skala rating komparatif yaitu skala bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai pembandingan antar variabel yang diukur, artinya yang paling disukai dan secara berurutan hingga variabel yang paling tidak disukai.

Salah satu bentuk skala adalah skala likert, skala likert ini merupakan suatu acuan skala pengukuran yang dipergunakan untuk mengukur suatu variabel dari penelitian sehingga menghasilkan data kuantitatif. Skala likert adalah skala untuk mengukur setiap responden terhadap suatu studi kasus. Hasil dapat berupa kategori sikap mendukung (positif), menolak (negatif), dan netral. Terdapat beberapa variasi skala yang digunakan mulai dari skala 5 poin dari "Sangat tidak setuju" hingga "Sangat Setuju". Untuk menganggapi pertanyaan kuesioner yang diajukan oleh peneliti, responden dapat menjawab dengan memilih salah satu tingkat persetujuan yang dapat digunakan. Pada penelitian ini penulis menggunakan skala likert dengan menggunakan beberapa butir pernyataan untuk mengukur perilaku individu, pendapat, dan persepsi tentang suatu obyek dengan menggunakan 5 skala likert, yaitu: (1) Skala 1 bermakna sangat tidak setuju; (2) Skala 2 bermakna tidak setuju; (3) Skala 3 bermakna netral (4) Skala 4 bermakna setuju; dan (5) Skala 5 bermakna sangat setuju. Alasan penulis menggunakan skala

likert 5 karena merujuk pada penelitian-penelitian sebelumnya yang juga menggunakan skala likert 5, di sertai dengan paper penunjang lainnya.

### 3.7.1 Pengujian Kuesioner

Pada pengujian kuesioner dilakukan dua tahap yaitu uji validitas isi dan uji validitas konstruk. Berikut adalah hasil dari pengujian validitas isi yang dilakukan dengan penilaian dari 2 orang ahli. Perbaikan hasil ujian validasi di sajikan pada Tabel 3.1 :

**Tabel 3.1 Validitas Isi**

No	Pernyataan	Ket.	Perbaikan
1	Aplikasi Tapp Market selalu menyediakan informasi yang berhubungan dan sesuai dengan kebutuhan saya	Tidak valid	Aplikasi Tapp Market selalu menyediakan informasi produk yang berhubungan dengan kebutuhan saya
2	Userface Aplikasi Tapp Market selalu menarik	Tidak valid	Tampilan antar muka Aplikasi Tapp Market selalu menarik

Para *expert* memberikan masukan perbaikan untuk 2 item pertanyaan agar disesuaikan dengan studi kasus penelitian ini. Seperti pada indikator *Content dan Format* terdapat perbaikan penyusunan kata dan memberi pertanyaan yang lebih spesifik. Dari hasil perbaikan dari tahap pre-test, terdapat 5 variabel laten yang di gunakan dalam penelitian ini. Untuk indikator dalam penelitian ini berjumlah 10.

Pengujian reliabilitas dihasilkan dengan cara mencari nilai alpha ( $\alpha$ ) pada variabel *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* menggunakan Persamaan 2.9. Berikut hasil analisis reliabilitas variabel *content* yang disajikan pada Lampiran B. Validitas konstruk dilakukan dengan melakukan pilot test. Pilot test yang telah dilakukan menghasilkan nilai validitas item/butir dan nilai reliabilitas. Validitas item dihasilkan dengan cara mencari nilai korelasi dengan menggunakan Persamaan 2.8. Hasil analisis validitas item disajikan pada Lampiran C. Masing-masing pernyataan diberi kode sesuai dengan variabel. Dari 24 pernyataan terdapat 4 pernyataan yang digugurkan. Pernyataan yang dinyatakan tidak valid adalah pernyataan dengan kode C4, A2, dan F2, dan F4. Sehingga yang digunakan dalam kuesioner terdapat total 20 pernyataan.

### 3.8 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini diambil dari kuesioner yang disebar secara online melalui *Google Form* dan *Link* kuesioner disebar ke media sosial Facebook, line, dan WhatsApp yang bertujuan untuk memperluas penyebaran kuisisioner. Kuesioner disebar mulai tanggal 25 Desember 2017 – 30 Desember 2017. Data yang yang dihasilkan berupa data kuantitaif. Data kuantitaif tersebut selanjutnya akan diolah menggunakan statistik deskriptif. Statistik

deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan keadaan pemusatan data dan penyebaran data pada setiap indikator. Pemusatan data dihitung dengan menggunakan Persamaan 2.2, Persamaan 2.3, Persamaan 2.4. Persebaran data dihitung menggunakan persamaan Persamaan 2.5, Persamaan 2.6 dengan menggunakan bantuan aplikasi perhitungan excel.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode statistik parametrik yang analisisnya didasarkan pada parameter-parameter statistika. Dimana data berdistribusi atau sebaran datanya bersifat normal atau mendekati normal. Nilai parameter berupa bilangan yang menunjukkan sifat atau keadaan populasi atau nilai konstanta yang sedang diteliti. Biasanya data yang ada cukup banyak, sehingga sifat datanya normal atau mendekati normal. Sifat data dapat diukur menggunakan angka, yang dihitung dengan rata-rata (*mean*), simpang baku (*standart deviasi*), dan varian. Kelebihan dari statistik parametrik ini adalah kesimpulan yang di peroleh dari analisis lebih kuat dibandingkan dengan kesimpulan yang diperoleh dari analisis menggunakan statistik non-parametrik. Sedangkan kelemahan dari statitik parametrik ini adalah untuk melakukan analisis diperlukan beberapa asumsi dan lebih rumit (Dr.Sulianto, 2014).

Langkah selanjutnya merupakan pengkategorian nilai *mean*. Pengkategorian dibuat dengan kurva norma. Sumbu X pada norma dibagi menjadi 6 area masing-masing area memiliki jarak 1 simpang baku. Kurva norma dibagi menjadi dua bagian dimana bagian tengahnya merupakan nilai *mean*. Nilai setiap kategori didapatkan dari nilai presntasi ideal minimum. Presentase ideal maksimum, jangkauan, rerata presentase ideal, dan simpangan baku. Nilai *mean* diubah menjadi presentase sebelum dikategorikan. Penkategorian disajikan pada Tabel 3.2

**Tabel 3.2 Kategori**

Presentase	Kategori
$75.01 < x \leq 100$	Sangat Tinggi
$58.34 < x \leq 75.01$	Tinggi
$41.66 < x \leq 58.34$	Kurang
$24.99 < x \leq 41.66$	Rendah
$0 < x \leq 24.99$	Sangat Rendah

Tabel 3.2 terdapat nilai kategori. Nilai 75.01% kurang dari nilai *mean*, nilai *mean* kurang dari 100%. Merupakan kategori sangat tinggi. Nilai 58.34% kurang dari nilai *mean*, nilai *mean* kurang dari sama dengan 75.01% merupakan kategori Tinggi. Nilai 41.66 kurang dari nilai *mean*, nilai *mean* sama dengan 58.34% merupakan kategori Sedang. Nilai 24.99% kurang dari nilai *mean*, nilai *mean* kurang dari 41.66% merupakan kategori rendah. Nilai 0% kurang dari nilai *mean*, nilai *mean* 24.99% merupakan kategori sangat rendah.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Form. Data tekumpul mulai dari tanggal 25 Desember 2017 hingga 28

Desember 2017. Jumlah data yang terkumpul sebesar 100. Dari data yang sehingga Jumlah yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 responden. Demografi responden disajikan pada lampiran E.

### 3.9 Pembahasan

Pada tahapan ini penulis melakukan pembahasan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya untuk memperoleh informasi yang dapat digunakan bagi Tapp Market untuk melakukan perbaikan aplikasi. Pembahasan akan dilakukan pada setiap variabel EUCS yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness*. Selanjutnya penulis memberikan rekomendasi pada setiap indikator yang perlu peningkatan perbaikan berdasarkan landasan kepustakaan.

### 3.10 Kesimpulan dan Saran

Pada tahap terakhir penulis melakukan penarikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi pembahasan hasil dari pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan pada penelitian ini. Kesimpulan akan dibuat berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini. Dari evaluasi yang telah dilakukan maka ditarik saran sebagai usulan untuk melakukan perbaikan dan sebagai dasar pada penelitian selanjutnya.



## BAB 4 HASIL DAN ANALISIS DATA

Penulis menggunakan metode analisis data Statistik deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah diperoleh dari 100 responden. Statistik deskriptif dapat digambarkan dari persebaran data dan pemusatan data. Persebaran data dilihat dari *mean*, median, dan modus. Pemusatan data dilihat dari varian dan standar deviasi. Data yang dianalisis berdasarkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: (1) *Content*; (2) *Accuracy*; (3) *Format*; (4) *Ease Of Use*; (5) *Timeliness*.

### 4.1 Content

Variabel *content* terdapat 4 indikator yaitu *Relevansi*, Kelengkapan, Manfaat dan Kualitas yang akan dilakukan analisis deskriptif pada indikator-indikator tersebut. Analisis data pada variabel *Content* disajikan pada Tabel 4.1:

**Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Variabel *Content***

Indikator	Kode	Mean	Median	Modus	St. Deviasi
Relevansi	C1	4.01	4	4	0.92
	C2	3.91	4	4	0.9
	C3	3.85	4	4	0.81
Kelengkapan	C4	3.37	4	4	1.07
Manfaat	C5	3.8	4	4	0.86
	C6	3.9	4	4	0.98
Kualitas	C7	3.8	4	4	0.89
	C8	3.8	4	4	0.91

Pada Tabel 4.1 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan data dan persebaran data pada indikator-indikator dari variabel *Content*. Pada indikator *Relevansi* nilai *mean* kelompok data adalah 3.92. Dengan demikian dapat dijelaskan nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator *relevansi* memiliki kategori Sangat Tinggi. Nilai median pada kelompok data adalah 4. Sehingga dapat dijelaskan rata-rata nilai tengah kelompok data adalah 4, yang artinya pada kuesioner yang dibagikan banyak responden yang memilih jawaban Setuju. Nilai modus kelompok responden adalah 4. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pada kuesioner yang dibagikan, responden banyak yang Setuju apabila aplikasi Tapp Market memiliki informasi yang berhubungan dengan kebutuhannya. Nilai standar deviasi kelompok data adalah 0.88. Dengan demikian dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data kuesioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

Indikator kelengkapan memiliki nilai *mean* 3.37. Dengan demikian dapat dijelaskan nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator kelengkapan



memiliki kategori Tinggi. Nilai median pada kelompok data adalah 4. Dengan demikian dapat dijelaskan rata-rata median kelompok data adalah 4, yang artinya pada kuesioner yang dibagikan banyak responden yang memilih jawaban Setuju. Nilai modus kelompok responden adalah 4. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pada kuesioner yang dibagikan, responden banyak yang setuju apabila aplikasi Tapp Market memiliki informasi yang lengkap. Nilai standar deviasi kelompok data adalah 1.07. Dengan demikian dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data kuesioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

Nilai *mean* kelompok data pada indikator Manfaat adalah 3.85. Dengan demikian dapat dijelaskan nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator manfaat memiliki kategori Sangat Tinggi, berarti jawaban responden rata-rata memiliki kategori Tinggi. Nilai median pada kelompok data adalah 4. Sehingga dapat dijelaskan rata-rata median kelompok data adalah 4 yang artinya pada kuesioner yang dibagikan banyak responden yang memilih jawaban Setuju. Nilai modus kelompok responden adalah 4. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa dari kuesioner yang dibagikan, responden banyak yang setuju apabila aplikasi Tapp Market menyajikan informasi yang bermanfaat. Nilai standar deviasi kelompok data adalah 0.92. Dengan demikian dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data kuesioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

Nilai *mean* kelompok data pada indikator Kualitas adalah 3.8. Dengan demikian dapat dijelaskan nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator manfaat memiliki kategori Sangat Tinggi, berarti jawaban responden rata-rata memiliki kategori Tinggi. Nilai median pada kelompok data adalah 4. Sehingga dapat dijelaskan rata-rata median kelompok data adalah 4 yang artinya pada kuesioner yang dibagikan banyak responden yang memilih jawaban Setuju. Nilai modus kelompok responden adalah 4. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa dari kuesioner yang dibagikan, responden banyak yang Setuju apabila aplikasi Tapp Market menampilkan informasi yang berkualitas. Nilai standar deviasi kelompok data adalah 0.89. Dengan demikian dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data kuesioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

**Tabel 4.2 Kategori Tingkat Kepuasan Pada Variabel *Content***

Indikator	Mean	Persentase	Kategori
Relevansi	3,92	78,4	Sangat Tinggi
Kelengkapan	3,37	67,4	Tinggi
Manfaat	3,85	77,0	Sangat Tinggi
Kualitas	3,8	76,0	Sangat Tinggi
Rata-Rata		74,7	Tinggi

Tabel 4.2 merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai rata-rata skor persentase indikator relevansi sebesar 78,4%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator relevansi dari variabel *content* sangat tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator kelengkapan sebesar 67,4%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator kelengkapan dari variabel *content* tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator manfaat sebesar 77,0%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator manfaat dari variabel *content* sangat tinggi.

Nilai rata-rata skor persentase indikator kualitas sebesar 77,0%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator kualitas dari variabel *content* sangat tinggi. Nilai rata-rata skor persentase secara keseluruhan dari variabel *content* sebesar 74,7%. Dari hasil presentase tersebut dapat dijelaskan bahwa pada variabel *content* jika diurutkan dari presentase paling kecil adalah indikator kelengkapan yaitu sebesar 67,4 %, kemudian indikator kualitas sebesar 76,0 %, selanjutnya indikator manfaat sebesar 77,0 % dan indikator relevansi sebesar 78,4%. Penyebab indikator kelengkapan memiliki presentasi paling rendah adalah dikarenakan terdapat responden yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 4 orang, tidak setuju yaitu sebanyak 15 orang, netral 58 orang, setuju 142 orang dan sangat setuju sebanyak 77 orang. Dengan demikian diperlukan perbaikan terhadap indikator kelengkapan agar mencapai kategori sangat tinggi.

## 4.2 Accuracy

Pada variabel *Accuracy* terdapat 2 indikator yaitu *Up to Date* dan Akurat yang akan dilakukan analisis deskriptif pada indikator-indikator tersebut. Analisis data pada variabel *Content* disajikan pada Tabel 4.3.

**Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Accuracy**

Indikator	Kode	Mean		Median		Modus		St. Deviasi	
Up to Date	A1	3.88	3.88	4	4	4	4	0.83	0.83
Akurat	A2	3.8	3.78	4	4	4	4	0.92	0.89
	A3	3.77	3.78	4	4	4	4	0.86	

Tabel 4.3 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan data dan pesebaran data pada indikator-indikator dari variabel *Accuracy*. Pada indikator *Up to Date* nilai *mean* kelompok data adalah 3.88. Dengan demikian dapat dijelaskan nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator *up to date* memiliki kategori Sangat Tinggi. Nilai median pada kelompok data adalah 4. Sehingga dapat dijelaskan rata-rata nilai tengah kelompok data adalah 4, yang artinya pada kuesioner yang dibagikan banyak responden yang memilih jawaban Setuju. Nilai modus kelompok responden adalah 4. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa dari kuesioner yang disebar, responden banyak yang setuju apabila aplikasi

Tapp Market menyajikan informasi yang up to date atau terbaru. Nilai standar deviasi kelompok data adalah 0.83. Dengan demikian dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data dengan rata-rata adalah 0.83.

Nilai *mean* kelompok data pada indikator Akurat adalah 3.78 Dengan demikian dapat dijelaskan nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator akurat memiliki kategori Sangat Tinggi. Nilai median pada kelompok data adalah 4. Sehingga dapat dijelaskan rata-rata nilai tengah kelompok data adalah 4, yang artinya pada kuesioner yang dibagikan banyak responden yang memilih jawaban Setuju. Nilai modus kelompok responden adalah 4. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa dari kuesioner yang di bagikan, responden banyak yang setuju apabila aplikasi Tapp Market menyajikan data yang benar dan akurat. Nilai standar deviasi kelompok data adalah 0.89. Dengan demikian dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data kuesioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

**Tabel 4.4 Kategori Tingkat Kepuasan Pada Variabel *Accuracy***

Indikator	Mean	Persentase	Kategori
<i>Up to Date</i>	3,88	77,6	Sangat Tinggi
Akurat	3,78	75,6	Sangat Tinggi
Rata-Rata		76,6	Sangat Tinggi

Tabel 4.4 merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai rata-rata skor persentase indikator *Up to Date* sebesar 77,6%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator *Up to Date* dari variabel *accuracy* sangat tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator Akurat sebesar 75,6%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator Akurat dari variabel *accuracy* sangat tinggi. Nilai rata-rata skor persentase secara keseluruhan dari variabel *accuracy* sebesar 76,6%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap variabel *accuracy* sangat tinggi.

Dari hasil presentase tersebut dapat dijelaskan bahwa pada variabel *accuracy* jika diurutkan dari presentase paling kecil adalah indikator akurat yaitu sebesar 75,6%, kemudian indikator *Up to Date* sebesar 77,6%, Penyebab indikator akurat memiliki presentasi lebih rendah dari indikator *Up to Date* dikarenakan terdapat responden yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 1 orang, tidak setuju yaitu sebanyak 9 orang, netral 17 orang, setuju 58 orang dan sangat setuju sebanyak 15 orang. Dengan demikian diperlukan perbaikan terhadap indikator kelengkapan agar mencapai kategori sangat tinggi.

### 4.3 Format

Pada variabel Format terdapat 1 indikator yaitu *Interface* yang akan dilakukan analisis deskriptif pada indikator tersebut. Analisis data pada variabel Content disajikan pada Tabel 4.5

**Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel *Format***

Indikator	Kode	Mean	Median	Modus	St. Deviasi
Interface	F1	3.65	4	4	0.99
	F2	3.83			0.87
	F3	3.8			0.77
	F4	3.37			1.05
		3.66			0.94

Hasil analisis pemusatan data dan pesebaran data pada indikator-indikator dari variabel *Format* disajikan pada Tabel 4.5. Pada indikator *Interface* nilai *mean* kelompok data adalah 3.66. Dengan demikian dapat dijelaskan nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator *interface* memiliki kategori Tinggi. Nilai median pada kelompok data adalah 4. Sehingga dapat dijelaskan rata-rata nilai tengah kelompok data adalah 4, yang artinya pada kuesioner yang dibagikan banyak responden yang memilih jawaban Setuju. Nilai modus kelompok responden adalah 4. Dengan demikian dapat bahwa dari hasil kuesioner yang dibagikan, responden banyak yang setuju apabila aplikasi Tapp Market menyajikan *interface* yang menarik, dan tidak membosankan. Nilai standar deviasi kelompok data adalah 0.94. Dengan demikian dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data kuesioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

**Tabel 4.6 Kategori Tingkat Kepuasan Pada Variabel *Format***

Indikator	Mean	Persentase	Kategori
<i>Interface</i>	3,66	73,2	Tinggi
Rata-Rata		73,2	Tinggi

Tabel 4.6 merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai rata-rata skor persentase indikator *Interface* yang juga menunjukkan rata-rata seluruh item pertanyaan pada variabel *format* sebesar 73,2%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator *interface* yang juga merupakan indikator tunggal variabel *format* tinggi. Dari hasil presentase tersebut dapat dijelaskan bahwa pada variabel *Format* indikator *interface* hanya memiliki presentase sebesar 73,2%, sehingga memiliki kategori Tinggi.

Pada indikator *Interface* terdapat tiga butir pernyataan dimana responden memilih Sangat Tidak Setuju sebanyak 6 orang, memilih Tidak Setuju sebanyak 49 orang, Netral sebanyak 43, Setuju sebanyak 158 orang, dan Sangat Setuju sebanyak 44 orang. Dengan demikian diperlukan perbaikan terhadap indikator *interface* agar mencapai kategori Sangat Tinggi. Berikut merupakan presentase dari pernyataan: (1) F1 memiliki *mean* 3,65 dengan presentase 73,0 yang berarti memiliki kategori Tinggi; (2) F3 dengan *mean* 3,83 dengan presentase 76,6 yang berarti memiliki kategori Tinggi; (3) F5 dengan *mean* 3,37, presentase 67,4 yang memiliki kategori Tinggi. Dari ketiga pernyataan tersebut meskipun memiliki



kategori Tinggi namun terdapat nilai presentase terendah pada pernyataan F5 yaitu sebesar 67,4. Sehingga diperlukan perbaikan pada pernyataan tersebut.

#### 4.4 Ease of Use

Variabel *Ease of Use* terdapat 2 indikator yaitu *User Friendly*, dan *Effectiveness* yang akan dilakukan analisis deskriptif pada indikator tersebut. Analisis data pada variabel *Ease of Use* disajikan pada Tabel 4.7

**Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel *Ease Of Use***

Indikator	Kode	Mean		Median		Modus		St. Deviasi	
User Friendly	E1	3.79	3.73	4	4	4	4	0.81	0.81
	E2	3.67		4		4		0.82	
Effectiveness	E3	3.66	3.36	4	4	4	4	0.99	0.99
	E4	3.11		3		4		0.94	

Pada Tabel 4.7 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan data dan pesebaran data pada indikator-indikator dari variabel *Ease of Use*. Pada indikator *User Friendly* nilai *mean* kelompok data adalah 3.73. Dengan demikian dapat dijelaskan nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator *user friendly* memiliki kategori Tinggi. Nilai median pada kelompok data adalah 4. ehingga dapat dijelaskan rata-rata nilai tengah kelompok data adalah 4, yang artinya pada kuesioner yang dibagikan banyak responden yang memilih jawaban Setuju. Nilai modus kelompok responden adalah 4. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa dari kuesioner yang dibagikan, responden banyak yang setuju apabila aplikasi Tapp Market mudah untuk dioperasikan. Nilai standar deviasi kelompok data adalah 0.81. Dengan demikian dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data kuesioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

Nilai *mean* kelompok data pada indikator *Effectiveness* adalah 3.36. Dengan demikian dapat dijelaskan nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator *effectiveness* memiliki kategori Tinggi. Nilai median pada kelompok data adalah 4. Sehingga dapat dijelaskan rata-rata nilai tengah kelompok data adalah 4, yang artinya pada kuesioner yang dibagikan banyak responden yang memilih jawaban Setuju. Nilai modus kelompok responden adalah 4. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa dari kuesioner yang disebar, responden banyak yang setuju apabila aplikasi Tapp Market efektif dalam penggunaannya. Nilai standar deviasi kelompok data adalah 0.99. Dengan demikian dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data kuesioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

**Tabel 4.8 Kategori Tingkat Kepuasan pada Variabel *Ease of Use***

Indikator	Mean	Persentase	Kategori
<i>User Friendly</i>	3,73	74,6	Tinggi
<i>Efectiveness</i>	3,36	67,2	Tinggi
Rata-Rata		70,9	Tinggi

Tabel 4.8 merupakan hasil dari pengkategorian dari nilai *mean*. Nilai rata-rata skor persentase indikator *User Friendly* sebesar 74,6%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator *User Friendly* dari variabel *Ease of Use* tinggi. Nilai rata-rata skor persentase indikator *Efectiveness* sebesar 67,2%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator *Efectiveness* dari variabel *Ease of Use* tinggi. Nilai rata-rata skor persentase secara keseluruhan dari variabel *Ease of Use* sebesar 70,9%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap variabel *Ease of Use* tinggi.

Dari hasil presentase tersebut dapat dijelaskan bahwa pada variabel *Ease of Use* jika diurutkan dari presentase paling kecil adalah indikator *Efectiveness* yaitu sebesar 67,2%, kemudian indikator *User Friendly* sebesar 74,6%. Penyebab indikator *Efectiveness* memiliki presentasi lebih rendah dari indikator *User Friendly* dikarenakan terdapat responden yang memilih Sangat Tidak Setuju sebanyak 6 orang, Tidak Setuju yaitu sebanyak 41 orang, Netral 46 orang, Setuju 90 orang dan Sangat Setuju sebanyak 24 orang. Dengan demikian diperlukan perbaikan terhadap indikator kelengkapan agar mencapai kategori sangat tinggi.

#### 4.5 Timeliness

Variabel *Timeliness* terdapat 1 indikator yaitu ketepatan waktu dan *Efisiensi* yang akan dilakukan analisis deskriptif pada indikator tersebut. Analisis data pada variabel *Timeliness* disajikan pada Tabel 4.17.

**Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel *Timeliness***

Indikator	Kode	Mean	Median	Modus	St.Deviasi
Ketepatan Waktu	T1	2.54	2	2	0.89
	T2	2.45			
		2.50	2	2	0.91

Pada Tabel 4.9 menjelaskan bahwa hasil analisis pemusatan data dan penyebaran data pada indikator-indikator dari variabel *Timeliness*. Pada indikator Ketepatan Waktu nilai *mean* kelompok data adalah 2.50. Dengan demikian dapat dijelaskan nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator ketepatan waktu memiliki kategori Kurang. Nilai median pada kelompok data adalah 2. Sehingga dapat dijelaskan rata-rata nilai tengah kelompok data adalah 2, yang artinya pada kuesioner yang dibagikan banyak responden yang memilih jawaban Tidak Setuju.



Nilai modus kelompok responden adalah 2. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa dari kuesioner yang dibagikan, responden banyak yang Tidak Setuju apabila aplikasi Tapp Market memiliki kecepatan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Nilai standart deviasi sebesar 0.91. Dengan demikian dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data kuesioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

**Tabel 4.10 Kategori Tingkat Kepuasan pada Variabel *Timelines***

Indikator	Mean	Persentase	Kategori
Ketepatan Waktu	2,50	50,0	Kurang
Rata-Rata		50,0	Kurang

Hasil dari pengkategorian dari nilai *mean* disajikan pada Tabel 4.10. Nilai rata-rata skor persentase indikator ketepatan waktu yang juga menunjukkan rata-rata seluruh item pertanyaan pada variabel *Timelines* sebesar 50,0%. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator ketepatan waktu yang juga merupakan indikator tunggal variabel *Timelines* kurang.

Pada indikator ketepatan waktu terdapat dua butir pernyataan dimana responden memilih jawaban Sangat Tidak Setuju sebanyak 8 orang, memilih Tidak Setuju sebanyak 107 orang, Netral sebanyak 37 orang, Setuju sebanyak 38 orang, dan Sangat Setuju sebanyak 1 orang. Dengan demikian diperlukan perbaikan terhadap indikator ketepatan waktu agar mencapai kategori Sangat Tinggi. Berikut merupakan presentase dari pernyataan: (1) T1 memiliki *mean* sebesar 2,54 dengan presentase 50,8% yang berada pada kategori rendah; (2) T2 memiliki nilai *mean* sebesar 2,45 dengan presentasi 49,0% yang berarti memiliki kategori rendah. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kedua pernyataan tersebut memiliki presentase di bawah rata-rata yaitu pada kategori rendah. Sehingga diperlukan perbaikan pada pernyataan tersebut, yang nantinya dapat membuat kategori indikator ketepatan waktu menjadi Sangat Tinggi.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan pada *variabel content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness*, didapatkan rata-rata beserta kategorinya yang dapat dilihat pada Tabel 4.11:

**Tabel 4.11 Kategori rata-rata semua variabel**

Variabel	Presentase	Kategori
Content	74,7	Tinggi
Accuracy	76,6	Sangat Tinggi
Format	73,2	Tinggi
Ease of use	70,9	Tinggi
Timeliness	50,0	Kurang
Rata-rata	69,1	Tinggi

Tabel 4.11 merupakan hasil dari perhitungan presentase dan kategori setiap variabel eucs pada Aplikasi Tapp Market. Dapat dijelaskan bahwa variabel dengan



nilai atau kategori paling rendah adalah variabel *timeliness* yang nilai persentasenya sebesar 50,0%, kemudian variabel *ease of use* dengan persentase 70,9%, variabel *format* dengan persentase 73%, variabel *content* dengan persentase 74,7%, dan variabel *accuracy* dengan nilai persentase Sangat Tinggi yaitu 76,6%. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel dengan nilai persentase paling rendah yaitu variabel *Timeliness* yang nantinya akan dilakukan perbaikan. Pada rata-rata 69,1% dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Tapp Market adalah Tinggi.



## BAB 5 PEMBAHASAN

### 5.1 Variabel *Content*

*Content* didefinisikan sebagai sebuah isi dari suatu aplikasi yang berupa informasi-informasi yang akan disajikan dengan maksud dan tujuan tertentu. Informasi yang disediakan dengan kebutuhan para pengguna dari aplikasi tersebut dan tidak ada kesalahan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya. Variabel *content* sangat penting dikarenakan sebuah isi dari suatu aplikasi seharusnya memuat tentang sebuah informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap isi dari sebuah aplikasi, maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi.

Kualitas konten terbukti sangat terkait dengan penggunaan sistem dan bermanfaat, terutama dalam konteks sistem *e-commerce*. Berikut adalah hasil pengujian dari variabel *Content* dan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada aspek *Content*. Pada indikator kelengkapan yang telah dilakukan analisis deskriptif didapatkan bahwa indikator kelengkapan berdasarkan nilai representasi dinyatakan pada kategori Tinggi. Hal ini terjadi karena pada indikator kelengkapan pada Aplikasi Tapp Market masih kurang menampilkan informasi yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga diperlukan sebuah perbaikan agar mencapai kategori Sangat Tinggi.

Konten suatu aplikasi atau website berkaitan dengan isi yang disajikan oleh sebuah aplikasi. Rekomendasi yang diberikan untuk aplikasi Tapp Market adalah harus menyajikan sebuah informasi atau berita yang lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Konten aplikasi atau *website* harus lengkap, relevan, dipersonalisasi, mudah di mengerti, dan aman jika perusahaan mengharapkan calon pembeli atau pemasok melakukan transaksi dan kembali ke situs *website* atau aplikasinya, maka aplikasi tersebut harus memenuhi semua aspek yang telah di sebutkan (Dellone & Ephraim, 1992).

Pada indikator *Relevance*, Manfaat, dan Kualitas yang telah dilakukan analisis deskriptif bahwa indikator tersebut berdasarkan persentasenya dinyatakan pada kategori Sangat Tinggi. Itu berarti indikator *relevance*, manfaat, dan kualitas sangat di pertimbangkan oleh pengguna. Hal ini terjadi karena pada indikator *relevance* telah menampilkan informasi yang berhubungan dengan keinginan atau kebutuhan pengguna sehingga dapat memenuhi kepuasan pengguna. Pada indikator manfaat telah menampilkan informasi yang bermanfaat bagi kebutuhan pengguna sehingga indikator manfaat pada Aplikasi Tapp Market dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Indikator kualitas juga menampilkan informasi yang bermanfaat bagi pengguna, sehingga indikator manfaat pada Aplikasi Tapp Market dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk ketiga indikator tersebut tidak perlu memberikan rekomendasi perbaikan karena telah mencapai kaetegori Sangat Tinggi. Yang perlu dilakukan oleh Tapp Market adalah dengan mempertahankan kinerjanya yaitu tetap memberikan informasi yang lengkap tentang produk pada setiap kategorinya, memberikan informasi yang

bermanfaat kepada pengguna aplikasi Tapp Market, dan informasi yang di tampilkan selalu berkualitas.

Terdapat penelitian dengan hasil yang berbeda yang dilakukan pada sebuah aplikasi surat keterangan tinggal sementara (SKTS) dengan menggunakan metode regresi linier dimana pada variabel konten kurang memenuhi kebutuhan pengguna dikarenakan aplikasi tersebut kurang lengkap dalam menyediakan informasi sehingga pengguna merasa kurang puas terhadap aplikasi SKTS (Bayu, 2016). Pada variabel *content* yang telah dilakukan analisis deskriptif pada setiap indikatornya didapatkan bahwa nilai rata-rata presentase berada pada kategori Sangat Tinggi. Itu berarti tingkat kepuasan pengguna pada variabel *content* Tinggi artinya pengguna merasa puas terhadap aplikasi Tapp Market dilihat dari aspek *Content*. Pada penelitian saat ini variabel konten perlu rekomendasi perbaikan. Rekomendasi yang diberikan penulis untuk Tapp Market adalah agar lebih mengatur dan mengelola informasi yang di tampilkan di aplikasi dalam bentuk yang lebih sederhana dan lebih relevan, karena kualitas dan relevansi *website* sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan niat pengguna untuk menggunakan kembali aplikasi atau sistem informasi tersebut (Kim & Stoel, 2004).

## 5.2 Variabel Accuracy

Variabel *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi eror atau kesalahan dalam proses pengolahan data, dan data yang ditampilkan. Informasi yang diberikan atau yang terdapat pada aplikasi selain harus sesuai dengan kebutuhan pengguna, juga harus terjamin keakuratannya, sehingga para pengguna aplikasi tersebut merasa puas.

*Accuracy* mengacu pada sejauh mana situs *website* atau sumber lainnya bebas dari kesalahan dan apakah informasi tersebut dapat diverifikasi kebenarannya. Kewenangan situs web atau aplikasi dapat diukur dengan mencatat siapa yang memberi tahu informasi, kredensial dan kualifikasi penulis, dan apakah situs tersebut direkomendasikan oleh pihak yang terpercaya. Objektivitas melibatkan identifikasi tujuan penulis untuk menyediakan informasi yang diberikan adalah fakta atau opini, yang juga mencakup pemahaman apakah mungkin ada maksud komersial atau benturan kepentingan, serta sifat hubungan antara sumber informasi terkait (Miriam & Andrew, 2012).

Pada variabel *Accuracy* terdapat dua indikator yang akan dilakukan analisis deskriptif. Berikut adalah hasil pengujian dari variabel *accuracy* dan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada aspek *accuracy*. Indikator *Up To Date* pada Aplikasi Tapp Market yang telah dilakukan analisis deskriptif bahwa indikator tersebut berdasarkan persentasenya berada pada kategori Sangat Tinggi. Hal tersebut dikarenakan Aplikasi Tapp Market telah menampilkan informasi yang selalu *up to date* atau informasi baru sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sehingga pada indikator *up to data* tidak perlu memberikan rekomendasi perbaikan. Yang perlu dilakukan Tpp Market adalah

mempertahankan kinerjanya, yaitu dengan selalu menampilkan informasi-informasi terbaru setiap saatnya sehingga pengguna merasa puas terhadap indikator *up to date* pada Aplikasi Tapp Market.

Pada indikator akurat yang telah dilakukan analisis deskriptif didapatkan bahwa indikator tersebut berada pada kategori Sangat Tinggi. Hal tersebut dikarenakan Aplikasi Tapp Market menampilkan informasi yang akurat, sebenarnya dan bebas dari kesalahan yang dapat ditunjukkan dengan hasil dari kuesioner yang dibagikan, bahwa responden banyak yang memilih jawaban Setuju. Oleh karena itu tidak perlu memberikan rekomendasi perbaikan. Yang perlu dilakukan Tapp Market adalah mempertahankan kinerjanya.

Berdasarkan presentase nilai rata-rata yang didapatkan secara keseluruhan dari variabel *accuracy* dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna dari aspek *accuracy* adalah Sangat Tinggi. Yang berarti pengguna sangat percaya terhadap informasi yang ditampilkan oleh aplikasi Tapp Market. Selain itu aplikasi juga bebas dari kesalahan saat menampilkan *output* yang diinginkan oleh pengguna. Terdapat penelitian dengan hasil yang berbeda yang dilakukan pada sebuah aplikasi surat keterangan tinggal sementara (SKTS) menggunakan metode regresi linier dimana variabel *Accuracy* kurang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SKTS. Hal tersebut dikarenakan variabel *accuracy* kurang menyajikan informasi yang akurat sehingga kurang memenuhi kebutuhan pengguna (Bayu, 2016). Pada penelitian saat ini didapatkan hasil bahwa variabel *accuracy* memiliki kategori Sangat Tinggi yang berarti pengguna sangat setuju apabila Aplikasi Tapp Market menampilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Sehingga Tapp Market perlu mempertahankan kategori tersebut dengan selalu menampilkan informasi yang akurat pada aplikasinya sehingga pengguna selalu Sangat Puas terhadap Tapp Market berdasarkan aspek *Accuracy*.

### 5.3 Variabel Format

Variabel *Format* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut menarik dan apakah tampilan sistem memudahkan pengguna. Secara tidak langsung format bisa mempengaruhi tingkat efektifitas pengguna. Bentuk atau format juga mempengaruhi skala kepuasan pengguna aplikasi. Informasi yang diberikan dalam bentuk yang mudah dipahami oleh pengguna, harus rinci, ringkas, dan terstruktur dalam bentuk yang ditentukan (Rasman, 2012).

Pada variabel format terdapat satu indikator yaitu *interface*. Indikator tersebut memiliki peran yang penting untuk kepuasan pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi, karena dengan desain *interface* yang menarik pengguna akan merasa lebih senang. Dengan menggunakan tampilan warna, bentuk dan ukuran *Font* juga mempengaruhi variabel *interface*. Tentunya aplikasi yang baik tampilannya tidak akan melelahkan mata dan tidak membosankan. Berikut adalah hasil pengujian dari variabel *Format* dan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada aspek *Format*. Pada indikator *interface* yang telah dilakukan analisis deskriptif bahwa indikator tersebut berdasarkan

presentasinya berada pada kategori tinggi yang berarti pengguna mempertimbangkan indikator tersebut. Hal tersebut dikarenakan pengguna masih merasa kurang puas dengan tampilan aplikasi Tapp Market, berdasarkan hasil kuesioner terdapat beberapa pengguna yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju dan Tidak Setuju, namun banyak juga yang menjawab Setuju. Sehingga diperlukan rekomendasi perbaikan untuk indikator interface untuk meningkatkan kategorinya menjadi Sangat Tinggi. Rekomendasi yang diberikan untuk Tapp Market adalah memperbaiki navigasi supaya lebih sederhana namun tetap menarik dan tidak membosankan, memberikan warna yang tidak terlalu mencolok dan tidak melelahkan mata, dan memberikan tampilan *Font* yang mudah dibaca (Macheit, et al., 2001).

Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dari aspek *Format* adalah pada kategori tinggi. Terdapat penelitian dengan hasil yang berbeda yang dilakukan pada sebuah aplikasi SKTS dengan menggunakan metode regresi liner, dimana pada variabel *Format* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Bayu, 2016). Hal tersebut dikarenakan format dari SKTS *online* kurang dalam menyediakan informasi yang ditampilkan. Mudah melelahkan mata, dan bentuk laporan yang dihasilkan sistem SKTS *online* masih kurang memenuhi kebutuhan pengguna. Rekomendasi perbaikan yang diberikan agar aspek *Format* menjadi kategori sangat tinggi adalah dengan memberikan warna yang lebih menarik, memberikan teks yang bervariasi namun harus tetap seimbang dan tidak terlalu ramai dan terlalu banyak *Font* yang membuat pengguna malah tidak nyaman. (Supriyanto, 2007).

#### 5.4 Variabel *Ease of Use*

*Ease of Use* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan dalam menggunakan sebuah sistem. Aplikasi dengan berbagai menu dan fasilitas yang ada harus dapat dengan mudah digunakan oleh pengguna dan juga tidak boleh membingungkan, sehingga pengguna merasa nyaman dan puas saat menggunakan aplikasi tersebut. Pada variabel *Ease of Use* terdapat dua indikator yaitu *User Friendly* dan *Effectiveness*.

Hasil pengujian dan rekomendasi dari variabel *Ease of Use* adalah sebagai berikut: pada indikator *User Friendly* yang telah dilakukan analisis deskriptif didapatkan bahwa indikator tersebut berada pada kategori Tinggi yang berarti pengguna mempertimbangkan indikator *User Friendly*. Rekomendasi perbaikan yang diberikan untuk Tapp Market pada indikator *Ease of Use* adalah agar Tapp Market melakukan penyederhanaan pada sistem navigasi yang ada pada aplikasi agar pengguna lebih mudah lagi dalam mengoperasikan atau menggunakan aplikasi Tapp Market, meletakkan kolom *search engine*/mesin pencarian pada tempat yang mudah dilihat. Dimana *ease of use* mewakili persepsi pengguna terhadap keramahan atau kemudahan sistem dan kelancaran dalam navigasi (Bijan & Mihir, 2002).

Pada indikator *effectiveness* yang telah dilakukan analisis deskriptif dapat dinyatakan bahwa indikator *effectiveness* masuk dalam kategori Tinggi. *Effectiveness* berkaitan dengan bagaimana aplikasi dapat digunakan secara efektif.

Rekomendasi yang dapat diberikan adalah lebih meningkatkan lagi kualitas sistem dan informasi yang diberikan, karena kepuasan pengguna dan keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi yang sama adalah karena aplikasi tersebut bekerja secara efektif (Barki, 1990).

Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan, dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Tapp Market dari aspek *Ease of Use* adalah pada kategori Tinggi. Hasil yang sama pada penelitian yang dilakukan pada aplikasi SKTS menggunakan metode regresi linier didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh pada variabel *ease of use* terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat ditunjukkan bahwa pengguna mudah dalam berinteraksi terhadap sistem SKTS online (Bayu, 2016). Oleh karena itu yang harus dilakukan oleh Aplikasi Tapp Market agar mencapai kategori Sangat Tinggi adalah dengan memberikan tampilan yang lebih sederhana pada aplikasi, agar pengguna lebih mudah dalam mengoperasikan Aplikasi Tapp Market, dan pengguna baru dapat lebih cepat dalam mempelajari Aplikasi Tapp Market. Karena aplikasi yang mudah digunakan, dan dipelajari akan memiliki pengaruh baik terhadap perilaku pengguna terutama untuk meningkatkan loyalitas pengguna pada sebuah aplikasi (Rodrigues, et al., 2016).

### 5.5 Variabel *Timeliness*

Variabel *Timeliness* adalah variabel untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama (Rasman, 2012).

Pada indikator Ketepatan Waktu yang telah dilakukan analisis deskriptif dapat dinyatakan bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori rendah. Artinya pengguna tidak puas dengan kecepatan aplikasi. Hal ini dikarenakan kecepatan aplikasi dalam menampilkan keinginan pengguna sangat lambat. Ketepatan waktu berkaitan dengan kecepatan aplikasi dalam merespon permintaan pengguna. Pada beberapa penelitian mengatakan bahwa waktu tunggu sistem dalam merespon permintaan pengguna memiliki efek pada kinerja pengguna, sehingga semakin cepat respon aplikasi terhadap permintaan, semakin puas pengguna dalam menggunakan aplikasi Tapp Market. Pada kasus ini respon yang lambat terjadi pada kecepatan *customer service* dalam memberikan tanggapan saat pengguna melakukan komplain terkait produk atau hal lain yang berhubungan dengan transaksi yang mereka lakukan. Selain pada komplain terdapat keterlambatan dalam menampilkan informasi yang diinginkan oleh pengguna.

Dari nilai rata-rata dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Tapp Market dari aspek *Timeliness* adalah kurang. Hasil yang sama juga didapatkan dari penelitian pada aplikasi SKTS bahwa tidak ada pengaruh antara ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna yang artinya kepuasan pengguna terhadap variabel *Timeliness* kurang. Hal ini disebabkan karena aplikasi kurang cepat saat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Bayu, 2016).

Rekomendasi perbaikan yang diberikan penulis untuk Aplikasi Tapp Market yaitu: memperbaiki performa dalam merespon komplain yang diberikan pelanggan, serta aplikasi harus cepat dalam menampilkan informasi. Kecepatan dalam memperoleh (akses) informasi dan download adalah kriteria desain utama yang harus dipenuhi. Sebaiknya sebuah halaman *website* atau aplikasi cepat muncul ketika *di-click*. Dengan menata Isi aplikasi dengan cara yang Cerdas, menempatkan *search engine* pada letak yang mudah dilihat akan membuat pelanggan lebih cepat menemukan produk yang dinginkannya (Supriyanto, 2007).



## BAB 6 PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tapp Market didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada variabel *content* didapatkan bahwa indikator kelengkapan mendapat kategori Tinggi, yang artinya pengguna merasa informasi yang diberikan aplikasi Tap Market sudah lengkap namun masih diperlukan perbaikan agar informasi yang diberikan lebih lengkap, sehingga menjadi kategori Sangat Tinggi yang artinya pengguna Sangat Puas terhadap aplikasi Tapp Market dari aspek variabel *content* pada indikator kelengkapan. Rekomendasi yang diberikan untuk Tapp Market adalah dengan menampilkan informasi produk atau jenis produk yang lebih lengkap agar dapat meningkatkan kepuasan penggunaannya.
2. Variabel *Accuracy* memiliki kategori Sangat Tinggi. Artinya pengguna Sangat Puas terhadap variabel tersebut. Terdapat indikator *Up to Date* dan akurat dimana kategori kedua indikator tersebut memiliki kategori Sangat Tinggi. Berarti kedua indikator tersebut harus dipertahankan dan tidak perlu adanya perbaikan. Yang perlu dilakukan aplikasi Tapp Market adalah dengan mempertahankan kinerjanya yaitu tetap menampilkan informasi yang akurat sehingga kepuasan pengguna selalu dalam kategori Sangat Tinggi.
3. Pada variabel *Format* terdapat satu indikator yaitu indikator *interface* yang masuk kedalam kategori Tinggi dan perlu dipertahankan. Namun masih dibutuhkan perbaikan agar mencapai kategori Sangat Tinggi. Rekomendasi yang diberikan untuk Tapp Market adalah dengan memperbaiki navigasi agar lebih sederhana namun tetap menarik dan tidak membosankan, memberikan warna yang tidak terlalu mencolok dan tidak melelahkan mata.
4. Kategori pada variabel *Ease of Use* adalah Tinggi. Berarti pengguna merasa puas terhadap aplikasi Tapp Market diukur dari variabel *ease of use*. Terdapat dua indikator pada variabel *ease of use* yaitu *user friendly effectiveness*. Pada indikator *User Friendly* mendapatkan kategori tinggi dimana indikator tersebut dapat dipertahankan, namun masih diperlukan rekomendasi perbaikan agar meningkat menjadi kategori sangat tinggi. Rekomendasi yang diberikan untuk Tapp Market adalah agar Tapp Market melakukan penyederhanaan pada sistem navigasi yang ada pada aplikasi agar pengguna lebih mudah lagi dalam mengoperasikan atau menggunakan aplikasi Tapp Market, meletakkan kolom *search engine*/mesin pencarian pada tempat yang mudah dilihat. Pada indikator *Effectiveness* masuk kedalam kategori Tinggi sehingga diperlukan rekomendasi perbaikan. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah lebih meningkatkan lagi kualitas sistem dan informasi yang diberikan, karena kepuasan pengguna dan keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi yang sama adalah karena aplikasi tersebut bekerja secara efektif.

5. Pada variabel *Timeliness* hanya terdapat satu indikator yaitu ketepatan waktu. Indikator tersebut masuk dalam kategori Rendah. Sehingga variabel *Timeliness* masuk kedalam kategori Rendah yang berarti pengguna Tidak Puas terhadap variabel tersebut. Sehingga diperlukan perbaikan untuk variabel *timeliness* supaya naik menjadi kategori Sangat Tinggi dan pengguna merasa Sangat Puas terhadap aplikasi Tapp Market.

## 6.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah menggunakan metode analisis lain, misalnya menggunakan regresi linier atau regresi linier berganda sehingga memberikan hasil yang berbeda dari penelitian saat ini. Misalnya pada penelitian saat ini hasil yang diperoleh pada variabel *Content* memiliki kategori Tinggi yang berarti pengguna merasa puas terhadap Aplikasi Tapp Market, Sedangkan, jika menggunakan metode regresi linier mendapatkan hasil yang berbeda misalkan variabel *content* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang berarti pengguna merasa puas terhadap aplikasi Tapp Market dilihat dari variabel *content*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adams, G. & Berzonsky, M., 2004. *Handbook of Research Methods in Industrial and Organizational Psychology*. Australia: Blackwell Publishing.
- Anandya, D. & Suprihadi, H., 2005. *Riset Pemasaran : Prospektif & Terapan*. Malang: Bayu Media.
- Arikunto, S., 2006. *Dasar-dasar Evaluasi*. 3 ed. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S., 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineke Cipta.
- Aritonang & Lerbin, R., 2005. In: *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT.Rineka Cipta, p. 3.
- Barki, H., 1990. Determinants of User Satisfaction Judgments in Information System. *IEE*, pp. 408-417.
- Bayu, A., 2016. Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online (skts) dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction.
- Bijan, F. & Mihir, P., 2002. An Empirical Examination Of User Satisfaction System Effectiveness Interprelation. *Assosiation for Information System*, pp. 1-9.
- Dellone, W. H. & Ephraim, R. M., 1992. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, Volume 19, pp. 10-28.
- Doll & Torkzadeh, 1998. The Meassurement of End-User Computin Statisfaction..
- Dr.Sulianto, 2014. Kelebihan dan Kelemahan Statistika Parametrik. In: Maya, ed. *Statistika Non Parametrik*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, pp. 14-15.
- El-ansari, A. & Strauss, J., 2003. *E-marketing*. 3 ed. New York: Pearson Education.
- E. S., Macheit , K. & Davis, L., 2001. Atmospheric qualities of online retailing: A conceptual model and implications. *Journal of Bussines Research, special issue on Retail Strategy and Consumer Decision Research*, Volume 54, pp. 177-184.
- Garland, R., 1991. The Mid-Point on a Rating Scale: Is it Desirable?. *MArketin Bulletin*, Volume 2, pp. 66-70.
- Geist, R., Allen, R. & Nowaczyk, R., 1987. *Towards a Model of User Perception of Computer System*. Canada: ACM SIGCHI Bulletin.
- Haub, G. & Trifts, V., 2000. Consumer Decision Making In Online Shopping : Environments The Effects of Interactive Decision Aids. *Marketing Science*, Volume 19, pp. 4-21.
- J., M. M. & J, A. F., n.d.
- Jogiyanto, 2008. In: *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, pp. 144-145.



- Jogiyanto, 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi. In: Yogyakarta: C.V Andi Offset, p. 138.
- Johanson, G. A. & Gordon, P., 2009. Initial Scale Development: Sample Size for Pilot Studies. *Educational and Psychological*, pp. 1-7.
- Kim, S. & Stoel, L., 2004. Apparel Retailers :Website Quality Dimensions and Satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Volume 11, pp. 109-117.
- Kotler, 2009. In: *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, p. 177.
- Miriam, J. & Andrew, J., 2012. Credibility and Trust of Information in Online Environments:. *Journal of Pragmatics*, pp. 210-220.
- Pitt, L., R.T, W. & C.B, K., 1995. Service Quality : A Measure of Information Effectiveness. *MIS Quarterly*, p. 19:2.
- Priyatno, D., 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisa Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rasman, 2012. *Gambaran Hubungan Unsur - unsur End User Computing Satisfaction*. Jakarta: s.n.
- Rasman, Y. i. K., 2012. *Gambaran Hubungan Unsur - unsur End User Computing Satisfaction*. Depok: Universitas Indonesia.
- Recker, J., 2013. *Scientific Research in Information Systems*. New York: s.n.
- Rodrigues, L. F., Oliveira, A. & Costa, C. J., 2016. Does Ease-of-use Contributes to The Perception of Enjoyment? A Case of Gamification in E-banking. *Computers in Human Behavior*, Issue 61, pp. 114-126.
- Siregar, S., 2010. Perhitungan Sampel Menggunakan Slovin. In: *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, p. 149.
- Siregar, S., 2014. Pengertian Convenience Sampling. In: *Statistika Deskriptif untuk Penelitian dilinekapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, p. 148.
- Subagyo, P., 2012. Pengertian Statistika Deskriptif. In: *Statistika Deskriptif*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, pp. 2-3.
- Subagyo, P., 2012. Sampel dan Populasi yang Baik. In: *Statistik Deskriptif*. Yogyakarta: BPFE YOGYAKARTA, p. 5.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W., 2014. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Supriyanto, A., 2007. Arsitektur dan Teknik Desain Informasi pada Web. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, XII(1), pp. 1-7.
- Supriyanto, A., 2007. Arsitektur dan Teknik Desain Informasi pada Web. *Jurnal Teknologi Informasi*, Volume XII, pp. 1-9.
- Syamsudin, 2011. *Metodologi Penelitian Pendidikan Bahasa*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F., 2004. In: *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat, p. 349.
- Wijaya, K. & Dwitagama , D., 2011. Jakarta: PT.Indeks.





## LAMPIRAN A KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

No	Variabel	Indikator	Deskripsi	Nomor pernyataan	Jenis data	Teknik pengumpulan Data	Skala	Jumlah pernyataan	Sumber
1	Isi (contet)	1.Relevansi	Informasi yang tersedia di Aplikasi berhubungan dan sesuai dengan kebutuhan	1,2,3	kuantitatif	kuesioner	1- 5	8	Doll & Torkzadeh , 1991
		2.Kelengkapan	Semua informasi yang dibutuhkan tersedia di Aplikasi	4					
		3.Manfaat	Informasi yang tersedia di Aplikasi mendukung dan bermanfaat	5,6					
		4.Kualitas	Informasi yang tersedia berkualitas	7,8					
2	Keakuratan (Accuracy)	1. Up To Date	Informasi yang tersedia di	9,10	Kuantitatif	kuesioner	1-5	3	

			Aplikasi up to date							Doll & Torkzadeh , 1991
		2. Akurat	Informasi yang tersedia di aplikasi bebas dari kesalahan	11						
3	Bentuk (Format)	1. Interface	Menampilkan informasi dengan jelas menggunakan antar muka yang menarik, tidak melelahkan mata, mudah dipahami, dan tidak membosankan,	12,13,14	kuantitatif	kuesioner	1-5	3		Doll & Torkzadeh , 1991
4	Kemudahan pengguna (ease of use)	1. User friendly	Kemudahan untuk dipelajari dan diingat	15,16	kuantitatif	kuesioner	1-5	4		Doll & Torkzadeh , 1991
		2. Effectiveness	Dapat digunakan dengan efektif	17,18						
5	Ketepatan waktu (timeliness)	1. Ketepatan waktu	Ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi	19,20	kuantitatif	Kuesioner	1-5	2		Doll & Torkzadeh , 1991

## LAMPIRAN B NILAI ALPHA CRONBACH VARIABEL

### Variabel content

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,770	9

Berdasarkan pengujian reliabilitas pada variabel content bernilai 0.770. Dari pernyataan dapat dinyatakan semua pernyataan reliabel.

### Variabel accuracy

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,763	4

Berdasarkan pengujian reliabilitas pada variabel content bernilai 0763. Dari pernyataan dapat dinyatakan semua pernyataan reliabel.

### Variabel Format

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,731	5

Berdasarkan pengujian reliabilitas pada variabel content bernilai 0.731. Dari pernyataan dapat dinyatakan semua pernyataan reliabel.

### Variabel Ease Of Use

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,786	4

Berdasarkan pengujian reliabilitas pada variabel content bernilai 0.786. Dari pernyataan dapat dinyatakan semua pernyataan reliabel.

**Variabel Timeliness****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,837	2

Berdasarkan pengujian reliabilitas pada variabel content bernilai 0.837. Dari pernyataan dapat dinyatakan semua pernyataan reliabel.



### LAMPIRAN C VALIDITAS KONSTRAK

Variabel	Indikator	Kode	Hasil uji	Validitas
Content	Relevansi	C1	0,396	Valid
		C2	0,437	Valid
		C3	0,622	Valid
	Kelengkapan	C4	0,210	Tidak valid
		C5	0,465	Valid
	Manfaat	C6	0,578	Valid
		C7	0,604	Valid
	Kualitas	C8	0,404	Valid
		C9	0,387	Valid
Accuracy	Up to Date	A1	0,380	Valid
		A2	0,309	Tidak valid
	Akurat	A3	0,420	Valid
		A4	0,466	Valid
Format	Interface	F1	0,521	Valid
		F2	0,292	Tidak valid
		F3	0,503	Valid
		F4	0,285	Tidak valid
		F5	0,406	Valid
Ease Of Use	User friendly	E1	0,658	Valid
		E2	0,521	Valid
	Effectiveness	E3	0,540	Valid
		E4	0,676	Valid
Timeliness	Ketepatan Waktu	T1	0,745	Valid
		T2	0,745	Valid

## LAMPIRAN D KUESIONER

### KUESIONER PENELITIAN

#### EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TAPP MARKET MENGGUNAKAN METODE EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION)

##### PETUNJUK PENGISIAN

1. Berilah tanda centang (√) untuk memberi penilaian pada setiap pernyataan
2. Kuesioner ini berisi daftar pernyataan, ahli berhak memberikan penilaian sesuai dengan pengetahuan ahli
3. Nilai untuk kualitas pernyataan:
  1. = Sangat Tidak Setuju
  2. = Tidak Setuju
  3. = Netral
  4. = Setuju
  5. = Sangat Setuju

6. Contoh :

No	Pernyataan	Jawaban										
1	Aplikasi Tapp Market selalu menyediakan informasi yang berhubungan dan sesuai dengan kebutuhan saya. Seperti produk fashion laki-laki, fashion wanita, pulsa, gadget & aksesoris, peralatan rumah tangga & dapur, kesehatan & kecantikan, tap coins, dan produk promo.	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
1	2	3	4	5								

Artinya : pernyataan “Aplikasi Tapp Market selalu menyediakan informasi yang berhubungan dan sesuai dengan kebutuhan saya. Seperti produk fashion laki-laki, fashion wanita, pulsa, gadget & aksesoris, peralatan rumah tangga & dapur, kesehatan & kecantikan, tap coins, dan produk promo.” sudah baik untuk dijadikan instrument penelitian.

7. Kolom saran dapat diisi sesuai dengan saran pada tiap pernyataan



**Demografi responden**

Nama :

Alamat :

Jenis kelamin :  Laki-Laki  
 Perempuan

Pendidikan Terakhir :  SD  
 SMP  
 SMA/SMK  
 S1

Pekerjaan :  Lain-lain  
 Pelajar  
 Mahasiswa/i  
 PNS  
 Swasta  
 Wiraswasta  
 Lain-lain

Berapa Pendapatan Anda Per-bulan :  < 500.000  
 500.000 – 999.999  
 1.000.000 – 1.499.999  
 1.500.000 – 2.000.000  
 > 2.000.000



**PERNYATAAN KUESIONER**

No	pernyataan	Kualitas pernyataan
1	Aplikasi Tapp Market selalu menyediakan informasi produk yang berhubungan dengan kebutuhan saya	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1    2    3    4    5
2	Informasi jenis dan harga produk yang diberikan oleh aplikasi Tapp Market selalu membantu saya	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1    2    3    4    5
3	Aplikasi Tapp Market selalu menyediakan informasi penjual sesuai dengan yang saya butuhkan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1    2    3    4    5
4	Aplikasi Tapp Market selalu menyediakan informasi produk yang lengkap bagi saya pada setiap kategorinya	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1    2    3    4    5
5	Informasi yang diberikan aplikasi Tapp Market tentang jenis produk, harga produk dan review produk selalu bermanfaat bagi saya	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1    2    3    4    5
6	Aplikasi Tapp Market selalu menyediakan Informasi penjual yang bermanfaat bagi saya	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1    2    3    4    5
7	Informasi yang diberikan aplikasi Tapp Market tentang produk pada setiap kategori selalu berkualitas bagi saya	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1    2    3    4    5
8	Aplikasi Tapp Market selalu menyediakan informasi penjual yang berkualitas bagi saya	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1    2    3    4    5
9	Aplikasi Tapp Market selalu menyediakan informasi terbaru tentang produk yang ada di setiap kategori	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1    2    3    4    5
10	Aplikasi tap market tidak pernah melakukan kesalahan dalam menentukan harga yang tertera pada aplikasi dengan harga yang harus dibayarkan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1    2    3    4    5



11	Aplikasi Tapp Market selalu menyediakan informasi harga produk yang akurat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
12	Tampilan antar muka aplikasi Tapp Market selalu menarik	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
13	Format dan bentuk laporan masing-masing kategori dalam Aplikasi Tapp Market selalu mudah dimengerti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
14	Komposisi warna tampilan Aplikasi Tapp Market selalu membosankan.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
15	Saya selalu mudah dalam melakukan transaksi dan mencari produk yang saya inginkan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
16	Saya selalu mudah dalam mencari informasi penjual produk yang saya inginkan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
17	Saya selalu membutuhkan waktu yang lama untuk mencari informasi tentang penjual produk	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
18	Saya selalu membutuhkan waktu yang lama untuk mencari produk fashion laki-laki, fashion wanita, pulsa, gadget & aksesoris, peralatan rumah tangga & dapur, kesehatan & kecantikan, tap coins, dan produk promo. yang diinginkan pada Aplikasi Tapp Market	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
19	Aplikasi Tapp Market selalu memberikan informasi tentang produk fashion laki-laki, fashion wanita, pulsa, gadget & aksesoris, peralatan rumah tangga & dapur, kesehatan & kecantikan, tap coins, dan produk promo secara cepat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5



20	<p>Saya selalu puas dengan kecepatan aplikasi Tapp Market dalam menampilkan produk fashion laki-laki, fashion wanita, pulsa, gadget &amp; aksesoris, peralatan rumah tangga &amp; dapur, kesehatan &amp; kecantikan, tap coins, dan produk promo</p>	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
1	2	3	4	5								



## LAMPIRAN E DEMOGRAFI RESPONDEN

### Profil Responden

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	N = 100	
Perempuan	48	48 %
Laki-laki	52	52 %

Hasil persentase menunjukkan bahwa 48% responden berjenis kelamin perempuan dan 52% responden berjenis kelamin laki-laki. Dapat dinyatakan bahwa pengguna Aplikasi Tapp Market mayoritas adalah laki-laki.

### Pendidikan responden

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Pendidikan terakhir	N = 100	
SD	0	0 %
SMP	0	0 %
SMA/SMK	27	27,5 %
D3	19	18,6 %
S1	49	49 %
Lain-lain	5	4,9 %

Hasil persentase menunjukkan 0% responden pendidikan terakhirnya adalah SD, SMP, 27,5% pendidikan responden adalah SMA/SMK, 18,6% pendidikan terakhir responden adalah D3, 49% pendidikan terakhir responden adalah S1 dan 4,9% pendidikan terakhir responden adalah lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Aplikasi Tapp Market mayoritas berpendidikan terakhir S1.

### Usia responden

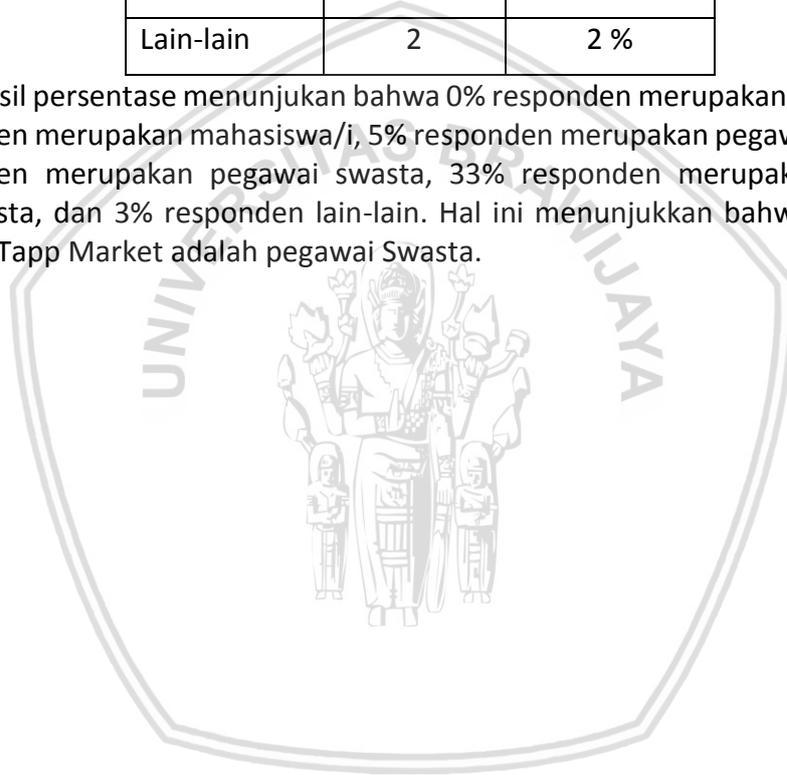
Karakteristik	Frekuensi	presentase
Usia	N = 100	
≤20 tahun	27	27 %
21-25 tahun	51	51%
≥26 tahun	22	22%

Hasil persentase menunjukkan 27% responden berusia kurang dari 20 tahun, 51% berusia 21-25 tahun, dan 22% berusia 26 tahun. Hal ini menunjukkan pengguna Aplikasi Tapp Market mayoritas berusia 21-25 tahun.

## Pekerjaan responden

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Pekerjaan	N = 100	
Pelajar	0	0 %
Mahasiswa/i	10	10 %
PNS	5	5 %
Swasta	50	50 %
Wiraswasta	33	33 %
Lain-lain	2	2 %

Hasil persentase menunjukkan bahwa 0% responden merupakan pelajar, 10% responden merupakan mahasiswa/i, 5% responden merupakan pegawai PNS, 50% responden merupakan pegawai swasta, 33% responden merupakan pegawai wiraswasta, dan 3% responden lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Aplikasi Tapp Market adalah pegawai Swasta.



## LAMPIRAN F DATA RESPONDEN

NO	zulfikar maruf	Alamat	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Berapa Pendapatan Anda Per-bulan
1	Muhamad Ansori	Purwodadi	Laki-laki	S1	Mahasiswa/i , Wiraswasta	> 2.000.000
2	Martha Silvia Roza	Jakarta	Perempuan	Lain-Lain	Swasta	500.000 – 999.999
3	Linda Rahmawati	Jakarta	Perempuan	D3	Swasta	> 2.000.000
4	Rainad Otnarised	Makasar	Laki-laki	Lain-Lain	Swasta	> 2.000.000
5	Junita Santri	Medan	Perempuan	S1	Swasta	> 2.000.000
6	pury eka	malang	Laki-laki	S1	Swasta	> 2.000.000
7	Mahfur hidayat	brebes	Laki-laki	S1	PNS	> 2.000.000
8	crisztian azam	jakarta	Perempuan	D3	Swasta	> 2.000.000
9	syamsul	tegal,jawa tengah	Laki-laki	D3	Swasta	> 2.000.000

10	wulan febriani	surabaya	Perempuan	SMA/SMK	Mahasiswa/i	500.000 – 999.999
11	muhammad taufiq	bandung	Laki-laki	S1	Swasta	> 2.000.000
12	Rudi Himawan	pontianak	Laki-laki	Lain-Lain	Lain - lain	> 2.000.000
13	mahira humaerah m	sulawesi selatan	Perempuan	S1	PNS	> 2.000.000
14	aris anton susanto	lamongan	Laki-laki	S1	Swasta	> 2.000.000
15	coky ibanez	bekasi	Laki-laki	S1	Wiraswasta	> 2.000.000
16	Rinjani Setya	bekasi	Perempuan	S1	Swasta	> 2.000.000
17	purwanto sastro	jember	Laki-laki	D3	Mahasiswa/i	1.500.000 – 2.000.000
18	rahmad satriano	jogja	Laki-laki	S1	Swasta	> 2.000.000
19	intana desi	jember	Perempuan	D3	Swasta	1.500.000 – 2.000.000
20	angga	merawang	Laki-laki	SMA/SMK	Wiraswasta	> 2.000.000
21	deny cristian	bali	Laki-laki	S1	Lain - lain	> 2.000.000
22	rochmatul layliyah	malang	Perempuan	SMA/SMK	Mahasiswa/i	500.000 – 999.999

23	rahaedian bima ramadhan	semarang	Laki-laki	SMA/SMK	Wiraswasta	> 2.000.000
24	totom aryanto	medan	Laki-laki	S1	Wiraswasta	> 2.000.000
25	iwan sugondo	buahbatu, bandung	Laki-laki	S1	Swasta	< 500.000
26	novia eka putri	sidoarjo	Laki-laki	S1	Swasta	> 2.000.000
27	bella selvianah	tambun - sulawesi selatan	Perempuan	SMA/SMK	Mahasiswa/i , Wiraswasta	500.000 – 999.999
28	zulfikar maruf	banjarnegara, jawa tengah	Laki-laki	S1	Swasta, Wiraswasta	> 2.000.000
29	r hidayat hotari	buntok, kalimantan tengah	Laki-laki	Lain-Lain	Wiraswasta	> 2.000.000
30	angga wiguna	sawangan baru, jawa barat	Laki-laki	SMA/SMK	Mahasiswa/i	< 500.000
31	rinie andini	palembang	Perempuan	D3	Wiraswasta	> 2.000.000
32	fizza dhohari	surabaya	Perempuan	S1	Swasta	> 2.000.000
33	gigih suhadak	kediri	Laki-laki	S1	Wiraswasta	> 2.000.000

34	muhammad arinudin	jakarta	Laki-laki	SMA/SMK	Mahasiswa/i	< 500.000
35	iskandar zulkarnain	surabaya	Laki-laki	Lain-Lain	Swasta	> 2.000.000
36	feri gunawan	solo	Laki-laki	SMA/SMK	Mahasiswa/i	< 500.000
37	michelina feronica	surabaya	Perempuan	S1	Wiraswasta	> 2.000.000
38	dewi ndaru	malang	Perempuan	S1	Swasta	> 2.000.000
39	yudias asmara	tasikmalaya	Laki-laki	S1	Mahasiswa/i	> 2.000.000
40	noviliyanti liwan	tasikmalaya	Perempuan	S1	Swasta	> 2.000.000
41	candra irawanto	surabaya	Laki-laki	D3	Swasta	> 2.000.000
42	kamila wasfa N	Bandung	Perempuan	S1	Swasta	> 2.000.000
43	yudo adhi nugroho	bekasi	Laki-laki	S1	Swasta	> 2.000.000
44	panggih widodo	tasikmalaya	Laki-laki	S1	PNS	> 2.000.000
45	Basofi akbar	semarang	Laki-laki	SMA/SMK	Swasta	> 2.000.000
46	purnama sari	surabaya	Perempuan	D3	Wiraswasta	> 2.000.000

47	taufik	surabaya	Laki-laki	SMA/SMK	Mahasiswa/i	500.000 – 999.999
48	Dessy muafaqoh	surabaya	Perempuan	SMA/SMK	Mahasiswa/i , Wiraswasta	1.000.000 – 1.499.999
49	intan sarah	malang	Perempuan	SMA/SMK	Mahasiswa/i	< 500.000
50	Rino Dwi Purnomo	Semanggi Barat no.1A Malang	Laki-laki	SMA/SMK	Mahasiswa/i	1.500.000 – 2.000.000
51	Dwi	Pengangsaan Timur	Perempuan	S1	PNS	> 2.000.000
52	Purnomo	Malang	Laki-laki	D3	Wiraswasta	1.500.000 – 2.000.000
53	M.syamsudin	Surabaya	Laki-laki	D3	Wiraswasta	> 2.000.000
54	Lutfi firdaus	Surabaya	Laki-laki	SMA/SMK	Wiraswasta	> 2.000.000
55	Hana nabilla	Malang	Perempuan	SMA/SMK	Mahasiswa/i , Wiraswasta	500.000 – 999.999
56	Hesty oktafianty	Malang	Perempuan	SMA/SMK	Mahasiswa/i	< 500.000

57	Ahmad farisi	Surabaya	Laki-laki	D3	Swasta	> 2.000.000
58	Ratu	Malang	Perempuan	SMA/SMK	Mahasiswa/i	< 500.000
59	Putri wulandari	Madiun	Perempuan	SMA/SMK	Mahasiswa/i	< 500.000
60	Evi amaliah	Surabaya	Perempuan	S1	Swasta	> 2.000.000
61	Hanifatulil jaidan	Yogyakarta	Perempuan	S1	Swasta	> 2.000.000
62	Iffa kurnia	Surabaya	Perempuan	SMA/SMK	Wiraswasta	1.000.000 – 1.499.999
63	Lailatul ifah	Malang	Perempuan	S1	Swasta, Wiraswasta	1.500.000 – 2.000.000
64	Putri dwi purnamasari	Surabaya	Perempuan	S1	Swasta	< 500.000
65	Yunita rahayu	Surabaya	Perempuan	S1	Swasta	> 2.000.000
66	Novita zahiro	Malang	Perempuan	S1	Swasta	1.500.000 – 2.000.000
67	Siska hariyanti	Surabaya	Perempuan	SMA/SMK	Mahasiswa/i	500.000 – 999.999
68	Jannatun nikmah	Surabaya	Perempuan	SMA/SMK	Wiraswasta	1.500.000 – 2.000.000

69	Masnoor habibi	Surabaya	Laki-laki	S1	Swasta	> 2.000.000
70	Ayda fayyadlulwani	Surabaya	Perempuan	S1	Swasta	> 2.000.000
71	Lely kurniawati	Tasikmalaya	Perempuan	S1	Swasta, Wiraswasta	> 2.000.000
72	Titim latimatul	Gresik	Perempuan	SMA/SMK	Wiraswasta	1.500.000 – 2.000.000
73	Fauziah hikmawati	Surabaya	Perempuan	S1	Swasta, Wiraswasta	> 2.000.000
74	Fauzah hikmawati	Surabaya	Perempuan	S1	Swasta, Wiraswasta	> 2.000.000
75	Sri indra kurnia	Palembang	Perempuan	S1	Wiraswasta	> 2.000.000
76	Eliska findi selvia	Surabaya	Perempuan	S1	Swasta	1.500.000 – 2.000.000
77	Fanana firdaus	Surabaya	Perempuan	S1	Swasta, Wiraswasta	> 2.000.000
78	Asfarinah	Surabaya	Perempuan	S1	Swasta	> 2.000.000
79	Ainun rijal jadidan	Surabaya	Laki-laki	SMA/SMK	Swasta	> 2.000.000

80	Muflihatul ummah	Surabaya	Perempuan	D3	Swasta	1.500.000 – 2.000.000
81	Asiska roudlotul janah	Surabay	Perempuan	S1	Swasta	> 2.000.000
82	Azizah	Surabaya	Perempuan	S1	Swasta	1.500.000 – 2.000.000
83	Atif ardiansyah	Malang	Laki-laki	SMA/SMK	Wiraswasta	> 2.000.000
84	Hidayaturrohmah	Malang	Perempuan	D3	Swasta	> 2.000.000
85	Putro kholilulloh	Surabaya	Laki-laki	S1	Swasta	> 2.000.000
86	Latiful khobir	Semarang	Laki-laki	SMA/SMK	Wiraswasta	1.500.000 – 2.000.000
87	Nurul alfan	Semarang	Laki-laki	SMA/SMK	Swasta	> 2.000.000
88	Fiqi huda	Jember	Laki-laki	S1	Wiraswasta	< 500.000
89	Irham amrullah	Malang	Laki-laki	SMA/SMK	Mahasiswa/i	500.000 – 999.999
90	Fifi veranita	Surabaya	Perempuan	S1	Swasta	> 2.000.000

91	Fahmi aziz	Surabaya	Laki-laki	S1	Swasta	1.500.000 – 2.000.000
92	Kharisma nanda ningtyas	Surabaya	Perempuan	D3	Swasta	> 2.000.000
93	Miftahul amir	Yogyakarta	Laki-laki	S1	PNS	> 2.000.000
94	Ridwan ghani	Solo	Laki-laki	S1	Swasta	> 2.000.000
95	Ririn kholilah	Solo	Perempuan	D3	Wiraswasta	1.000.000 – 1.499.999
96	Ahmad farisi p.	Malang	Laki-laki	SMA/SMK	Mahasiswa/i	500.000 – 999.999
97	Ayu kamaliyah	Surabaya	Perempuan	D3	Wiraswasta	1.000.000 – 1.499.999
98	Andini pratiwi	Sidoarjo	Perempuan	S1	Swasta, Wiraswasta	> 2.000.000
100	Hamdan lutfi	Surabaya	Laki-laki	D3	Swasta	> 2.000.000

## LAMPIRAN G DATA PENILIAIN

NO	C1	C2	C3	C5	C6	C7	C8	C9	A1	A3	A4	F1	F3	F5	E1	E2	E3	E4	T1	T2
1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	2	1
2	4	3	4	3	5	5	2	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	2	1
3	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	2	5	4	4	3	4	5	4	2	3
4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	2	2
5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	4	3	2
6	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2
7	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	2	2
8	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	3	4	2	2
9	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	2
10	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3	2
11	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	3	2	1
12	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	3	2
13	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	2	2	2
14	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3
15	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3
16	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3		4	3	4	4	5	3	2	2	2
17	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3
18	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	2	2

19	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	2	3	2	2
20	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2
21	5	3	5	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2
22	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	2
23	5	4	5	2	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	2	2
24	5	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2
25	5	4	5	4	2	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2
26	4	5	4	2	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2
27	5	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	2	2	2
28	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2
29	5	4	4	2	4	5	3	3	4	3	3	4	5	4	5	3	2	2	3	2
30	5	5	4	2	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2
31	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	2	2	2
32	5	4	3	2	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2
33	5	3	4	2	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	2	1
34	5	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	1
35	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2
36	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	2
37	4	5	4	2	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	1
38	4	5	4	2	5	4	4	2	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4
39	5	4	3	2	4	5	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	1	1	1

40	2	2	1	2	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	3	2
41	4	4	2	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	2	2
42	5	3	4	2	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	1	
43	5	4	3	2	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	2	2
44	3	5	4	2	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	2	3
45	5	3	4	2	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4
46	5	3	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	2
47	3	5	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	2	2
48	5	5	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4
49	4	5	4	2	4	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	2	3
50	3	4	3	1	2	1	3	5	4	3	5	2	1	2	5	4	1	3	1	2
51	5	4	5	5	4	3	4	3	3	5	2	4	1	4	5	2	1	3	1	2
52	1	1	2	1	3	1	2	5	4	2	3	1	4	3	1	2	1	3	1	2
53	2	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	1
54	2	3	4	3	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4	2	2
55	2	3	4	3	2	4	5	3	5	4	4	2	5	3	4	2	2	4	3	3
56	4	3	5	3	5	3	3	5	3	2	2	4	1	1	2	2	5	2	2	1
57	4	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2
58	5	3	4	4	2	4	2	5	4	2	4	5	2	5	4	3	4	3	1	2
59	2	4	2	4	4	4	4	3	5	2	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2
60	4	3	4	4	3	4	2	2	2	3	2	2	4	2	4	4	3	4	2	2

61	2	4	3	4	3	4	4	2	4	4	2	4	5	5	4	2	4	2	2	2
62	4	4	5	3	2	4	4	5	5	4	4	2	4	2	4	4	2	3	4	4
63	2	1	3	4	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	2	2	1	1
64	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	5	3	4	2	4	2	2	4	2
65	3	4	5	4	2	4	4	4	4	1	4	4	2	4	5	4	4	2	2	2
66	4	5	4	3	4	2	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
67	4	3	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	2	2	4	2	4
68	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	2	2	4	4	4	1	2	2
69	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	2	3	2	4	3	3	4	4	3
70	4	5	4	5	4	5	4	2	3	4	3	5	3	2	4	4	3	4	4	3
71	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3
72	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4
73	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	5	5	4
74	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4
75	3	4	5	4	5	2	4	4	5	5	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4
76	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	4
77	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	3	2	2
78	2	4	5	4	5	2	1	2	5	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3
79	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2
80	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	3	4	2
81	4	5	4	3	4	5	3	2	4	5	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2

82	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4	3	2	3
83	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	5	4	4	2
84	3	3	2	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	2	4	4	4	2	3	4
85	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
86	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	2	4	2
87	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	3	4
88	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	2	3	4
89	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3
90	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
91	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	2	4	4	3	2	3	4
92	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4	2	4	4	2	4	3	4
93	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	2	4
94	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3
95	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4
96	4	5	3	2	4	2	5	4	2	4	5	2	4	2	4	3	3	3	4	2
97	4	5	3	4	2	4	3	4	2	4	5	2	4	2	5	4	2	2	2	2
98	4	3	4	2	4	4	2	4	5	4	2	4	4	4	2	4	5	3	4	2
99	3	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3
100	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	3