

Pengukuran Kepuasan Pengguna GRAB di Palembang Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

Measurement of GRAB Goals in Palembang Using End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Megawaty^{1*}, Luh Ariningsih²

^{1,2} Universitas Bina Darma

megawaty@binadarma.ac.id^{1*},luhariningsih01@gmail.com²

Submitted: 16 September 2022, Revised: 29 November 2022, Accepted: 30 November 2022

Abstrak – Dalam penerapan teknologi informasi di masa sekarang ini, banyak sekali teknologi yang berkembang pesat untuk mempermudah dalam aktivitas pekerjaan manusia. Serupa dengan sebuah sistem informasi bidang transportasi sekarang sudah bertransformasi menjadi lebih praktis. Salah satu aplikasi Grab, yang merupakan salah satu aplikasi untuk melayani masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari seperti pengantaran, pengiriman barang, ataupun pemesanan makanan. Akan tetapi dalam penerapannya pada masyarakat belum diketahui tingkat kepuasan masyarakat pada penggunaan aplikasi tersebut, maka perlu dilakukan analisa terhadap tingkat kepuasan dalam pemakaian aplikasi khususnya aplikasi Grab di Kota Palembang. Hal ini memerlukan sebuah metode pengujian sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang dipakai, metode tersebut adalah metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang merupakan sebuah metode pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab ini serta menggunakan penelitian kuantitatif dalam pengumpulan data dari responden serta analisis. Responden penelitian ini adalah pengguna dan pengemudi yang menggunakan aplikasi Grab di Kota Palembang. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kota Palembang yang dimana berdasarkan hasil uji pasial pada variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Used, Timeliness, Security, Speed of Response memiliki pengaruh terhadap variabel End User Satisfaction.

Kata Kunci: Aplikasi, Grab, Analisis EUCS.

Abstract – In the application of information technology today, a lot of technology is developing rapidly to facilitate human work activities. Similar to an information system in the transportation sector, it has now been transformed into a more practical one. One of the Grab applications, which is an application to serve the community in carrying out daily activities such as delivery, delivery of goods, or ordering food. However, in its application to the community, the level of community satisfaction with the use of the application is unknown, it is necessary to analyze the level of satisfaction in using the application, especially the Grab application in Palembang City. This requires a system testing method that can measure the level of user satisfaction with the system used, this method is the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method which is a method of measuring the level of user satisfaction with this Grab application and uses quantitative research in data collection of respondents as well as analysis. The respondents of this study are users and drivers who use the Grab application in Palembang City. The results obtained from this study are how the level of satisfaction of Grab application users in Palembang City which is based on the results of the partial test on the variables Content, Accuracy, Format, Ease of Used, Timeliness, Security, Speed of Response has an influence on the End User Satisfaction variable.

Keywords: Apps, Grab, Analysis, EUCS.

1. Pendahuluan

Perkembangan IT merupakan sebuah perkembangan yang mampu menjadi alat bantu media pembelajaran yang menjadi daya tarik serta pemahaman yang dapat lebih diterima [1]. Perusahaan berlomba-lomba meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi cenderung diidentikkan kepada perumusan pekerjaan yang lebih cepat, akurat, efektif dan efisien baik dari segi waktu maupun biaya [2]. Perilaku yang paling menonjol dalam lima tahun terakhir adalah belanja *online* atau sering disebut *e-commerce*. *E-commerce* berkembang pesat di Indonesia didukung oleh animo masyarakat yang tinggi akan produk yang berkualitas, terjangkau, dan mudah dalam mendapatkannya[3].

Grab merupakan salah satu penyedia layanan jasa transportasi *online* khususnya sepeda motor, Grab merupakan salah satu *platform* O2O yang bermarkas di Singapura. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2012. Saat ini, Grab telah tersedia di 125 kota di Indonesia dan salah satunya ada di kota Palembang[4]. Di kota Palembang khususnya aplikasi Grab telah berkembang cukup pesat dengan melihat banyaknya pengguna sebanyak 1.162.000 masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut.

Meskipun aplikasi Grab telah diunduh lebih dari 1.162.000 pengguna yang ada di kota Palembang, aplikasi ini masih memiliki kekurangan yang dirasakan oleh pengguna, seperti akurasi dari peta ketika menentukan lokasi terkadang kurang tepat, lokasi yang dimasukkan pengguna tidak tercantum atau kurang lengkap pada aplikasi yang menyebabkan pengguna memasukkan lokasi berulang-ulang, tidak bisa menggabungkan pembayaran tunai dan non tunai, tidak bisa melakukan *order* lebih dari satu kali dalam waktu yang bersamaan. Kualitas layanan perusahaan dianggap baik dan memuaskan jika perusahaan dapat memberikan jasa melampaui harapan konsumen, jika jasa yang diberikan lebih rendah dari pada harapan konsumen, maka kualitas pelayanan perusahaan dianggap buruk [5].

Berdasarkan kegunaan dari aplikasi Grab serta penerapannya yang digunakan sebagai aktivitas sehari-hari maka perlu dilakukan analisa terhadap penggunaan Grab yang merupakan aplikasi jasa transportasi *online*, perlu juga diketahui kepuasan dari masyarakat terhadap pengguna Grab. Analisa merupakan salah satu langkah awal dalam penyelesaian dan mengidentifikasi sebuah permasalahan yang terjadi [6]. Aplikasi Grab yang setiap hari digunakan untuk transportasi baik itu oleh pengemudi ataupun pengguna, perlu dilakukan evaluasi terhadap penggunaan selama ini. Karena kepuasan konsumen sangat penting bagi suatu perusahaan karena dapat menjaga keberadaan, kelangsungan, juga perkembangan perusahaan kedepannya [7]. Kepuasan pengguna merupakan evaluasi subyektif dari berbagai dimensi dalam mengukur kesuksesan sistem informasi [8].

Untuk mengetahui sejauh mana sistem yang diterapkan dapat dikatakan berhasil diperlukan suatu evaluasi untuk membuktikannya. Saat ini banyak metode yang dapat digunakan untuk menentukan keberhasilan sebuah sistem [9]. Salah satu model yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur kepuasan user terhadap penerapan suatu sistem informasi adalah model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. Pada model EUCS terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan user terhadap penerapan suatu sistem informasi. Faktor-faktor tersebut adalah: isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*) [10]. EUCS sebagai evaluasi keseluruhan sistem informasi yang digunakan oleh pengguna yang berhubungan dengan pengalaman pengguna sistem informasi tersebut[11]. Pengalaman pengguna sistem informasi diukur untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan telah efektif dan sesuai yang diinginkan oleh pengguna [12] [13].

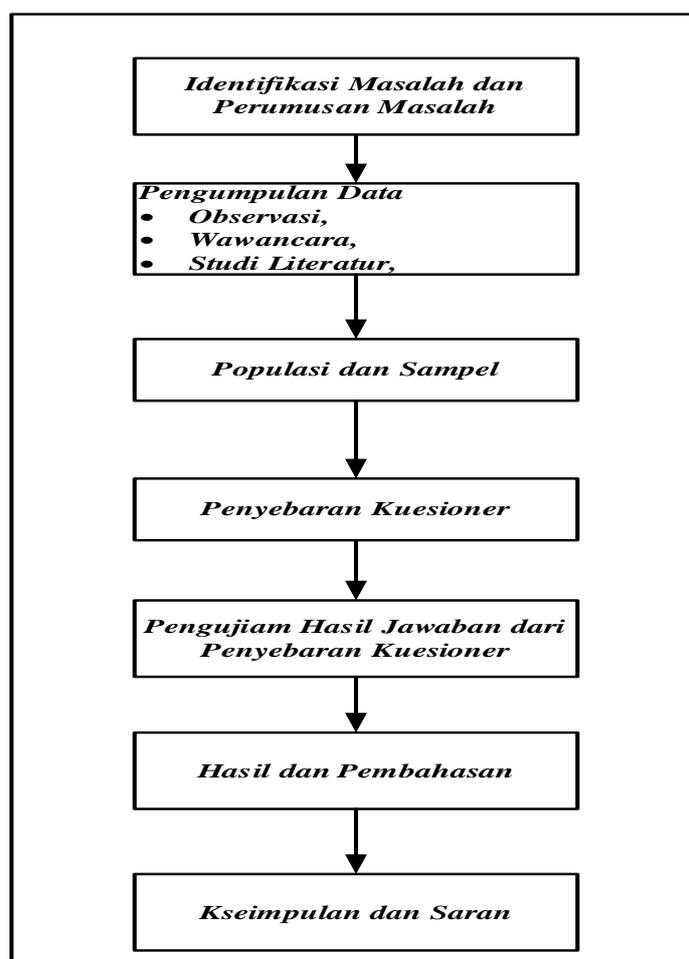
Sebagai referensi dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan penelitian pengaruh variabel kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* sebagai referensi, dari hasil penelitian ini menjelaskan faktor-faktor kepuasan (dari sisi variabel eksternal) pengguna sistem informasi pada model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* [14]. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu perbedaan dengan penelitian yang dijalankan peneliti ialah peneliti berfokus pada variabel *Content*, *Accuracy*,

Format, Ease of Used, Timeliness, Security, Speed of Response dan terdapat 1 variabel dependen yaitu kepuasan pengguna akhir (*End User Satisfaction*) yang mendorong peneliti untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat kepuasan pengguna [15]. Perbedaan tersebut lebih jelas dikarenakan peneliti menambahkan variabel *security* dan *system of responde* yang dimana pada penelitian sebelumnya hanya menggunakan *Content, Accuracy, Format, Ease of Used, dan Timeliness* saja.

Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pengguna dalam pemakaian aplikasi Grab di Kota Palembang. Berdasarkan pengukuran variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Used, Timeliness, Security, dan Speed of Response* terhadap variabel dependen *End User Satisfaction*.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif artinya penelitian yang dilakukan adalah menekankan analisisnya pada data-data numeric (angka), yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai suatu keadaan berdasarkan data yang diperoleh dengan cara menyajikan, mengumpulkan dan menganalisis data tersebut sehingga menjadi informasi baru yang dapat digunakan untuk menganalisa mengenai masalah yang sedang diteliti [16]. Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan analisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Berikut ini tahapan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti yang dapat dilihat pada Gambar 1 dibawah ini.

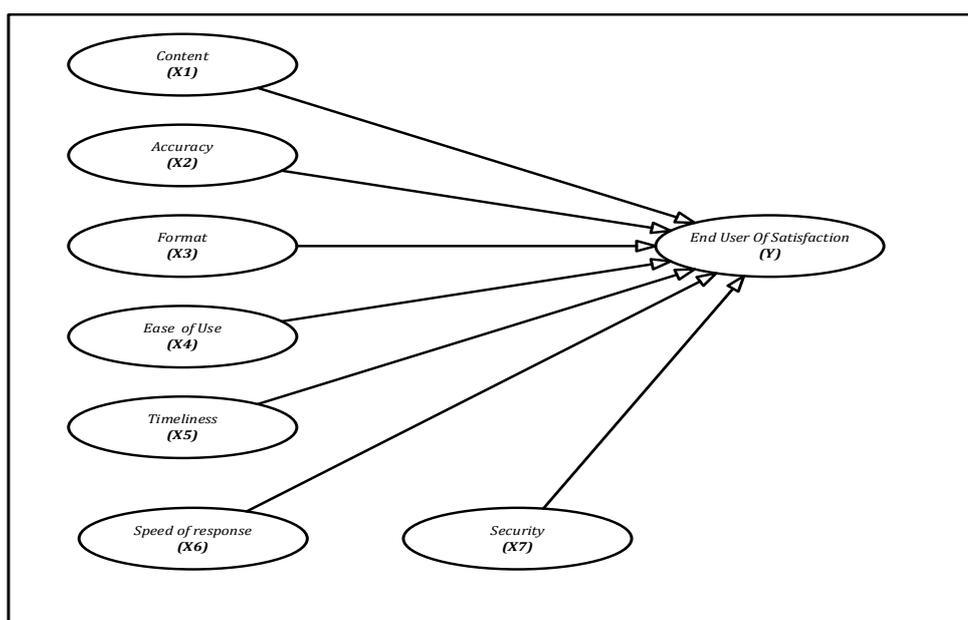


Gambar 1. Tahapan penelitian

1. Pada tahap pertama peneliti melakukan identifikasi dan perumusan masalah terhadap penelitian yang dijalankan,
2. Kedua peneliti melakukan pengumpulan data mulai dari observasi, wawancara hingga studi literatur terhadap referensi terkait penelitian *End User Computing Satisfaction (EUCS)*,
3. Ketiga peneliti menentukan jumlah populasi dan sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini,
4. Keempat melakukan penyebaran kuesioner terhadap responden yang sudah ditentukan pada tahap sebelumnya,
5. Kelima melakukan pengujian terhadap data hasil penyebaran kuesioner yang disebar kepada responden dengan bantuan SPSS 25,
6. Keenam melakukan penyabaran terhadap hasil dan pembahasan dari pengolahan data jawaban kuesioner pada SPSS 25,
7. Terakhir kesimpulan dan saran penelitian.

2.1. Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan [10] [17].



Gambar 2. Model EUCS

Model dari kerangka konseptual dapat menggambarkan hubungan dengan variabel yang dilakukan untuk menguji dalam sebuah penelitian. Berdasarkan kerangka konseptual, penelitian ini mempunyai hipotesis sebagai berikut:

H1: *Content* berpengaruh positif signifikan terhadap *End User of Satisfaction*

H2: *Accuracy* berpengaruh positif signifikan terhadap *End User of Satisfaction*

H3: *Format* berpengaruh positif signifikan terhadap *End User of Satisfaction*

H4: *Ease of Used* berpengaruh positif signifikan terhadap *End User of Satisfaction*

H5: *Timeliness* berpengaruh positif signifikan terhadap *End User of Satisfaction*

H6: *Security* berpengaruh positif signifikan terhadap *End User of Satisfaction*

H7: *Speed of Response* berpengaruh positif signifikan terhadap *End User of Satisfaction*

3. Hasil dan Pembahasan

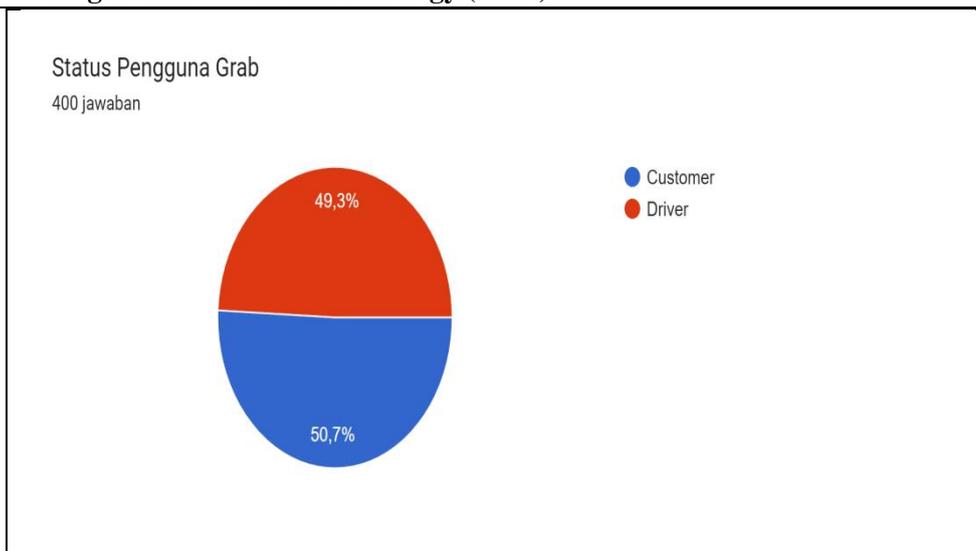
Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil jawaban responden yang sudah dikumpulkan berdasarkan pengguna dari Aplikasi Grab yang ada di Kota Palembang baik itu pelanggan atau pengemudi yang telah menjadi mitra Grab. Data ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna sistem informasi. Total responden yang digunakan adalah 400 responden. Berikut ini merupakan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kuesioner

Variabel	Kuesioner
<i>Content</i>	Informasi yang membantu dalam kegiatan transaksi dari Aplikasi Grab berkualitas baik Informasi dalam Grab sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi Informasi catatan membantu melihat histori selama transaksi berlangsung Sering mendapatkan informasi yang disajikan dalam Grab
<i>Accuracy</i>	Aplikasi Grab menghasilkan Ketepatan informasi? Aplikasi Grab memiliki respon yang cepat Keakuratan data yang disajikan sudah sesuai
<i>Format</i>	Format Aplikasi Grab Kejelasan informasi pada tampilan antarmuka Format Aplikasi sudah sesuai paduan warna tampilan? Format Aplikasi Grab sesuai dengan tata letak
<i>Ease Of User</i>	Aplikasi Grab memiliki kemutakhiran informasi Aplikasi Grab memiliki respon yang tinggi Aplikasi Grab mudah dipahami Aplikasi Grab cepat tanggap
<i>Timeliness</i>	Aplikasi Grab mampu memudahkan pengguna Aplikasi Grab ramah digunakan (<i>user friendly</i>) Aplikasi Grab memiliki tombol navigasi
<i>Speed of Response</i>	Aplikasi Grab memiliki kecepatan akses ke Homepage Aplikasi Grab memiliki kecepatan dalam mengakses antar halaman pada Aplikasi
<i>Security</i>	Sistem yang ada pada aplikasi Grab menjamin keamanan informasi pribadi pengguna Sistem yang ada pada Aplikasi Grab menjamin kerahasiaan informasi pribadi pengguna Informasi dalam sistem aplikasi Grab tidak dapat diubah kecuali oleh pemilik informasi
<i>End User Satisfaction</i>	Sistem aplikasi Grab menyediakan fitur login dan logout Aplikasi Grab yang disediakan dapat membantu tugas atau pekerjaan para penggunanya Aplikasi Grab efektif ketika digunakan Aplikasi Grab efisien dalam penggunaannya serta kinerja aplikasi memenuhi kepuasan penggunaannya

3.1. Grafik Responden Berdasarkan Status Pengguna

Berikut ini merupakan pembagian data yang sudah dibagi oleh penulis dalam bentuk grafik pada penelitian Pengukuran Kepuasan Pengguna GRAB di Palembang Menggunakan Metode EUCS. Adapun Gambar 3 merupakan Grafik berdasarkan status pengguna aplikasi Grab.



Gambar 3. Grafik pengguna berdasarkan status pengguna

Pada diagram grafik diatas menunjukkan status pengguna aplikasi Grab yang didominasi oleh pelanggan aplikasi Grab yang berjumlah 50.7% dari keseluruhan pengguna Aplikasi.

3.2. Hasil Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebarakan kepada 400 responden. Pengujian validitas terhadap uji coba terhadap penggunaan aplikasi Grab baik sebagai pengguna ataupun pengemudi. Masing-masing dijelaskan pada tabel-tabel yang akan menampilkan ringkasan uji validitas para pengguna Aplikasi Grab.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas.

Variabel	Hasil Uji Validitas	Keterangan	
<i>Content (X1)</i>	C1	0.739	Valid
	C2	0.817	Valid
	C3	0.746	Valid
	C4	0.822	Valid
<i>Accuraccy (X2)</i>	A1	0798	Valid
	A2	0.746	Valid
	A3	0.814	Valid
<i>Format (X3)</i>	F1	0.738	Valid
	F2	0.751	Valid
	F3	0.766	Valid
	F4	0.800	Valid
<i>Ease Of Used (X4)</i>	EU1	0.764	Valid
	EU2	0.780	Valid
	EU3	0.754	Valid
	EU4	0.804	Valid
<i>Timeliness (X5)</i>	T1	0.804	Valid
	T2	0.749	Valid

Variabel	Hasil Uji Validitas	Keterangan	
	T3	0.845	Valid
	S1	0.745	Valid
<i>Security (X6)</i>	S2	0.797	Valid
	S3	0.768	Valid
	S4	0.786	Valid
<i>System of Response (X7)</i>	SR1	0.829	Valid
	SR2	0.860	Valid
<i>User Satisfaction (Y)</i>	US1	0.797	Valid
	US2	0.782	Valid
	US3	0.827	Valid

Keterangan:

1. Berdasarkan hasil uji validitas *Content Status* menghasilkan data yang valid.
2. Berdasarkan hasil uji validitas *Accuracy* menghasilkan menghasilkan data yang valid.
3. Berdasarkan hasil uji validitas *Format* menghasilkan menghasilkan data yang valid.
4. Berdasarkan hasil uji validitas *Ease of Used* menghasilkan menghasilkan data yang valid.
5. Berdasarkan hasil uji validitas *Timeliness* menghasilkan menghasilkan data yang valid.
6. Berdasarkan hasil uji validitas *Security* menghasilkan menghasilkan data yang valid.
7. Berdasarkan hasil uji validitas *Speed of Response* menghasilkan menghasilkan data yang valid.
8. Berdasarkan hasil uji validitas *End User of Satisfaction* menghasilkan menghasilkan data yang valid.

3.3. Hasil Uji Reabilitas

Berikut ini merupakan hasil dari uji realibilitas terhadap hasil kuesioner yang dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Uji Reabilitas

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.961	27

Keterangan:

Dari hasil diatas, didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,961. Ini menandakan nilai Cronbach's Alpha lebih besar daripada 0,60, dan data dapat dikatakan reliable ($0,961 > 0,60$). Karena nilai *composite reliability* harus $> 0,70$ meskipun nilai 0,60 masih dapat diterima. Suatu konstruk dapat dikatakan memiliki nilai reliabilitas yang tinggi jika nilai *composite reliability* $> 0,70$. Reabilitas berhubungan dengan ketepatan dan ketelitian dari pengukuran[18].

3.4. Hasil Uji Normalitas

Berikut ini merupakan hasil uji normalitas dari hasil jawaban terhadap kuesioner yang telah dijawab oleh pengguna Aplikasi Grab baik itu pelanggan atau pengemudi yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		400
<i>Norma Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1.19161297
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.077
	<i>Positive</i>	.077
	<i>Negative</i>	-.072
<i>Test Statistic</i>		.077
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.000 ^c
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		
<i>c. Lilliefors Significance Correction.</i>		

Keterangan

Dari hasil output diatas, didapat hasil *Asymp. Sig. (2 tailed)* sebesar 0,000. Karena nilai *Asymp. Sig. (2 tailed)* $0,000 < 0,05$, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas di atas, dapat disimpulkan bahwa data tidak terdistribusi secara normal. Karena nilai terdistribusi normal adalah diatas > 0.05 .

3.5. Hasil Uji Multikolinieritas

Berikut ini merupakan hasil uji Multikolinieritas dari hasil jawaban terhadap kuesioner yang telah dijawab oleh pengguna Aplikasi Grab baik itu pelanggan atau pengemudi yang dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	.383	.288		1.329	.185			
TotalX1	.089	.037	.119	2.414	.016	.230	4.354	
TotalX2	.079	.048	.078	1.653	.099	.249	4.009	
TotalX3	.171	.040	.219	4.234	.000	.211	4.739	
TotalX4	.079	.041	.104	1.918	.056	.190	5.270	
TotalX5	.048	.045	.049	1.075	.283	.271	3.689	
TotalX6	.188	.031	.252	6.014	.000	.321	3.116	
TotalX7	.233	.058	.169	4.007	.000	.317	3.154	

a. Dependent Variable: TotalY1

Keterangan:

Dari hasil output diatas, didapat hasil Tolerance dari masing – masing variabel X yaitu diatas 0,10 dan nilai VIF dari masing – masing variabel X yaitu dibawah 10,00. Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas di atas, dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi multikolinearitas.

3.6. Hasil Uji t

Berikut ini merupakan hasil uji t dari hasil jawaban terhadap kuesioner yang telah dijawab oleh pengguna Aplikasi Grab baik itu pelanggan atau pengemudi yang dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Uji t

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.383	.288		1.329	.185		
	TotalX1	.089	.037	.119	2.414	.016	.230	4.354
	TotalX2	.079	.048	.078	1.653	.099	.249	4.009
	TotalX3	.171	.040	.219	4.234	.000	.211	4.739
	TotalX4	.079	.041	.104	1.918	.056	.190	5.270
	TotalX5	.048	.045	.049	1.075	.283	.271	3.689
	TotalX6	.188	.031	.252	6.014	.000	.321	3.116
	TotalX7	.233	.058	.169	4.007	.000	.317	3.154

a. Dependent Variable: TotalY1

Dari data diatas didapat hasil uji t:

- Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan nilai Sig. dari variabel X1 yaitu 0,185. Itu berarti, nilai Sig. yang diperoleh lebih besar dari nilai Sig. yang ditentukan yaitu 0,05 (0,185 > 0,05). Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa *Content* berpengaruh terhadap *End User of Satisfaction*.
- Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan nilai Sig. dari variabel X2 yaitu 0,099. Itu berarti, nilai Sig. yang diperoleh lebih besar dari nilai Sig. yang ditentukan yaitu 0,05 (0,099 > 0,05). Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa *Accuracy* berpengaruh terhadap *End User of Satisfaction*.
- Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan nilai Sig. dari variabel X3 yaitu 0,000. Itu berarti, nilai Sig. yang diperoleh lebih kecil dari nilai Sig. yang ditentukan yaitu 0,05 (0,000 < 0,05). Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa *Format* berpengaruh terhadap *End User of Satisfaction*.
- Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan nilai Sig. dari variabel X4 yaitu 0,056. Itu berarti, nilai Sig. yang diperoleh lebih besar dari nilai Sig. yang ditentukan yaitu 0,05 (0,056 > 0,05). Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa *Ease of Used* berpengaruh terhadap *End User of Satisfaction*.
- Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan nilai Sig. dari variabel X5 yaitu 0,283. Itu berarti, nilai Sig. yang diperoleh lebih besar dari nilai Sig. yang ditentukan yaitu 0,05 (0,283 > 0,05). Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa *Timeliness* berpengaruh terhadap *End User of Satisfaction*.

- f. Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan nilai Sig. dari variabel X6 yaitu 0,000. Itu berarti, nilai Sig. yang diperoleh lebih besar dari nilai Sig. yang ditentukan yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa *Security* berpengaruh terhadap *End User of Satisfaction*.
- g. Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan nilai Sig. dari variabel X7 yaitu 0,000. Itu berarti, nilai Sig. yang diperoleh lebih besar dari nilai Sig. yang ditentukan yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa *Speed of Response* berpengaruh terhadap *End User of Satisfaction*.

3.7. Hasil Uji f

Berikut ini merupakan hasil uji f dari hasil jawaban terhadap kuesioner yang telah dijawab oleh pengguna Aplikasi Grab baik itu pelanggan atau pengemudi.

Tabel 7. Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2004.483	7	286.355	198.129	.000 ^b
	Residual	566.557	392	1.445		
	Total	2571.040	399			

a. Dependent Variable: TotalY1

b. Predictors: (Constant), TotalX7, TotalX6, TotalX5, TotalX1, TotalX2, TotalX3, TotalX4

Keterangan:

Dari data diatas, terlihat bahwa nilai Sig. yang didapat yaitu 0,000 dengan nilai Sig. yang telah ditentukan yaitu 0,05. Ini berarti bahwa nilai Sig. yang diperoleh lebih kecil dari Sig. yang ditentukan ($0,000 < 0,05$). Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Used*, *Timeliness*, *Security*, *Speed of Response*, secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *End User Satisfaction*.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pada penelitian Pengukuran Kepuasan Pengguna GRAB di Palembang Menggunakan Metode EUCS beserta pembahasan yang telah dipaparkan maka menghasilkan kesimpulan hasil penelitian terhadap uji validitas pada penelitian ini diketahui bahwa variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Used*, *Timeliness*, *Security*, *Speed of Response* dan *End User Satisfaction* memiliki hasil uji yang valid. Sedangkan hasil penelitian terhadap uji reliabel pada penelitian ini diketahui bahwa variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Used*, *Timeliness*, *Security*, *Speed of Response* dan *End User Satisfaction* memiliki hasil uji yang reliabel. Terakhir hasil uji t pada variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Used*, *Timeliness*, *Security*, *Speed of Response* memiliki pengaruh terhadap variabel *End User Satisfaction* dikarenakan nilai t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel yang ditentukan. Dari hasil ini maka sesuai dengan tujuan penelitian ada pengaruh kepuasan pada variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Used*, *Timeliness*, *Security*, *Speed of Response* terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Grab di Kota Palembang

Referensi

- [1] A. Z. Rahman, T. N. Hidayat, and I. Yanuttama, "Media Pembelajaran IPA Kelas 3 Sekolah Dasar Menggunakan Teknologi Augmented Reality Berbasis Android," *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Multimed.*, vol. 5, no. 1, pp. 4-6-43, 2017, [Online]. Available: <http://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/1797>
- [2] N. R. Setyoningrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja

- Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Appl. Informatics Comput.*, vol. 4, no. 1, pp. 17–21, 2020, doi: 10.30871/jaic.v4i1.1645.
- [3] D. Kurniawan, E. Zusrony, and R. A. Kusumajaya, “Analisa Persepsi Pengguna Layanan Payment Gateway pada Financial Technology dengan Metode EUCS,” *J. Inf. Politek. Indonusa Surakarta*, vol. 4, no. 3, 2018.
- [4] D. S. Canta, “Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Grab Customer dengan Menggunakan PIECES Framework Pada UKM IT,” *j-sim J. Sist. Inf.*, vol. 3, pp. 19–23, 2019.
- [5] E. Surianto, Ketmi Novrin; Istriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi *Online* Grab-Cardi Yogyakarta,” *Pros. SENDI -U 2019*, pp. 345–358, 2019.
- [6] M. P. Tambunan, “Penerapan Data Mining Dalam Analisa Data Pemakaian Obat Dengan Menerapkan Algoritma K-Means,” 2021.
- [7] J. Waworundeng, G. Sandag, S. V. Ngeloh, and A. Lalong, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Grab dan Gojek di Masa Pandemi Covid-19,” *Cogito Smart J.*, vol. 8, no. 1, pp. 111–121, 2022, [Online]. Available: <http://cogito.unklab.ac.id/index.php/cogito/article/view/395/223>
- [8] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.),” *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, 2019.
- [9] A. Fitriansyah and I. Harris, “Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web,” *Konf. Nas. Sist. Inf. 2018*, vol. 6, pp. 9–17, 2018, [Online]. Available: <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/view/334>
- [10] W. J. Doll and G. Torkzadeh, “The Measurement of End-User Computing Satisfaction,” *MIS Q.*, no. 259–274, 1998.
- [11] C. Chin, “Student-Generated Questions: Encouraging Inquisitive Minds in Learning Science,” *Teach. Learn.*, vol. 23, no. 1, 2002.
- [12] I. Kurniasih and D. Pibriana, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja *Online* Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 181–198, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i1.787.
- [13] B. Suzanto and I. Sidharta, “Pengukuran End-User Computing Satisfaction Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik,” *J. Ekon. Bisnis Entre Preneursh.*, vol. 9, no. 1, 2015.
- [14] E. Sorongan, H. Hilmansyah, and H. Hadiyanto, “Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS,” *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 3, no. 1, pp. 23–28, 2019, doi: 10.29207/resti.v3i1.777.
- [15] R. Agustina and L. A. Abdillah, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *Bina Darma Conf. Comput. Sci.*, 2021.
- [16] Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,” in *ke-26*, 2018, p. 334. [Online]. Available: www.cvalfabet.com
- [17] R. Dwy Putra and D. Rahman Prehanto, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS),” *JEISBI*, vol. 02, 2021.
- [18] I. Ghozali, *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. 2016.

