

# Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PeduliLindungi Masyarakat Kota Batam Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Mustika Embun Jati\*, Sandi Prasetyaningsih\*

\*Politeknik Negeri Batam

Multimedia Engineering Technology Program  
Parkway Street, Batam Centre, Batam 29461, Indonesia

E-mail: [sandi@polibatam.ac.id](mailto:sandi@polibatam.ac.id)

## Abstrak

Sejak munculnya Covid-19 di Indonesia, salah satu upaya yang dilakukan untuk memutus rantai penularan adalah dengan memanfaatkan aplikasi PeduliLindungi yang dikembangkan Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk melacak orang-orang yang diduga terpapar Covid-19. Banyak faktor yang diperlukan untuk mengetahui suatu aplikasi berkualitas baik. Salah satu faktor yang sangat penting adalah kepuasan pengguna, sehingga diperlukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi PeduliLindungi. Dengan menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) yang melibatkan masyarakat umum Kota Batam yang telah melakukan vaksinasi Covid-19 sebagai responden, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan seberapa besar pengaruh variabel EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu dan kepuasan pengguna secara keseluruhan valid dan reliabel dengan pengaruh sebesar 36,4% terhadap kepuasan pengguna. Dari 5 hipotesis yang diajukan, hanya variabel ketepatan waktu yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** Covid-19, EUCS, PeduliLindungi, Kepuasan Pengguna

## Abstract

Since the emergence of Covid-19 in Indonesia, one of the efforts made to break the chain of transmission is the PeduliLindungi application developed by the Ministry of Communication and Informatics to track people suspected of being exposed to Covid-19. Many factors are needed to recognize that an application is good quality. One very important factor is user satisfaction, so research is needed on measuring the level of user satisfaction with the PeduliLindungi application. By using the EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) method which involves the general public of Batam City who have carried out the Covid-19 vaccination as respondents, this study aims to determine the level of user satisfaction and how much influence the EUCS variables have on the level of satisfaction for PeduliLindungi application users. The results showed that the content, accuracy, format, ease of use, timeliness and user satisfaction variable as a whole were valid and reliable with an effect of 36.4% on user satisfaction. Of the 5 hypotheses, only the timeliness variable has a significant effect on user satisfaction.

**Keywords:** Covid-19, EUCS, PeduliLindungi, User Satisfaction

## 1. Pendahuluan

Kasus COVID-19 kali pertamanya terjadi dan dikonfirmasi pada negara di Indonesia di awal Maret 2020 [1]. Pandemi menyebar ke 34 provinsi pada 9 April 2020 dan provinsi yang paling banyak terpapar Covid-19 yaitu, DKI Jakarta, Jawa Timur dan Sulawesi Selatan. Upaya untuk pencegahan hal tersebut untuk lebih meluas pun dilakukan. Setidaknya ada dua upaya pencegahan yang dapat dilakukan, yang pertama

menjaga jarak (*social distancing*) dan senantiasa mencuci tangan menggunakan sabun. Yang kedua adalah dengan memperbanyak wastafel *portable* yang dapat dilakukan oleh masyarakat pribadi. Upaya lainnya dari pemerintah yaitu diberlakukannya sebuah Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan menghimbau untuk menetap dirumah (*stay at home*) [2].

Dengan berkembangnya sebuah teknologi dengan makin pesatnya bisa menjadikan sebuah dampak terhadap gaya hidup masyarakatnya, sebagaimana dimisalkan dengan semakin tinggi gaya hidup suatu orang yaitu terdapat sebuah *smartphone*. Sebagai suatu dampak positifnya yang telah ada beberapa manfaatnya yaitu diterapkannya sebuah teknologi *mobile* dalam bidang kesehatan berupa aplikasi PeduliLindungi [3]. Aplikasi sebagai suatu bentuk tindakan diterapkannya, melakukan penyimpanan sebuah data, persoalan, pekerjaan pada sebuah sarana maupun media untuk bisa dilakukan penerapan dalam suatu model yang lebih *update*. Dalam sebuah definisinya mengenai aplikasi pada umumnya yaitu peralatan yang diterapkan dengan mempunyai fungsi dengan cara khusus dan dipadukan berdasarkan sebuah kompetensi yang ada pada suatu aplikasi. Dalam hal ini juga dapat diartikan sebuah perangkat komputer dengan telah dipersiapkan dan dipergunakan untuk *user* [4].

Aplikasi PeduliLindungi sendiri dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk membantu melacak orang yang diduga terpapar Covid-19 untuk melakukan sebuah pencegahan dengan menyebarnya Covid-19. Ada fitur yang memberi tahu pengguna saat berada di keramaian atau *Red Zone* (zona merah). Pada pengimplementasian yang telah dilakukan, aplikasi dengan mempunyai sebuah golongan dengan lebih baru tersebut masih tidak dijalankan secara optimal, hal ini disebabkan dengan masih adanya sebuah hambatan dan kendala pada proses yang digunakan, seperti aplikasi tidak mempunyai fungsi yang baik serta lebih dominan mengalami *error*, banyak kegagalan ketika melaksanakan *check in*, dan juga waktu yang lama untuk menerbitkan sertifikat vaksin. Dalam menggunakan sebuah sistem maupun aplikasi diharapkan memberikan harapannya bisa memberi sebuah manfaat berdasarkan sebuah tujuan yang digunakan. Dalam sebuah masalah yang terjadi, perlu dilaksanakan sebuah analisa mengenai tingkat kepuasan seseorang yang menggunakan menjadi suatu dasar yang dapat digunakan dalam mengembangkan dan melakukan perbaikan sistem untuk menjadikan kualitas sistem menjadi peningkatan dan tetap bertahan [5].

Dalam mengukur tingkat kepuasan orang yang menggunakan sebuah aplikasi bisa dilaksanakan dengan menerapkan banyak metode. Pertama metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*). Dalam sebuah metode yang disebutkan, diperoleh lima variabel yang digunakan untuk mengukurnya yaitu berupa *accuracy*, *ease of use*, *content*, *format*, dan *timeliness*, dengan sudah banyak dilakukan sebuah pengujian dengan beberapa penelitian menggunakan banyaknya bahasa dengan tidak mempunyai kesamaan

dalam memberikan suatu penjelasan mengenai variabel yang digunakan [6].

Banyak penelitian yang diterapkan dengan sebuah metode EUCS untuk dilakukan penerapan dengan banyaknya sistem yang berupa penelitiannya yang dilakukan [5] dengan melakukan sebuah analisa kepuasan mahasiswa pada aplikasi PeduliLindungi. Dalam sebuah penelitiannya yang dihasilkan ditunjukkan dengan seluruh variabel dalam sebuah metode EUCS mempunyai pengaruh dengan lebih positif dan juga signifikan pada kepuasan mahasiswanya menjadi orang yang menggunakan aplikasi PeduliLindungi. Selain itu, penelitian oleh [7] yang dengan melaksanakan sebuah analisa kepuasan orang yang menggunakan *E-Learning*. Dalam penelitiannya yang dihasilkan diperoleh oleh keseluruhan variabel EUCS dengan cara simultan mempunyai pengaruhnya dengan lebih signifikan dengan besarnya 45% pada tingkatan kepuasan orang yang menggunakan *E-Learning*.

Terdapat beberapa metode lain yang juga bisa dilakukan penerapan dengan mengetahui tingkat kepuasan orang yang menggunakan seperti metode WebQual 4.0, metode IPA, metode *PIECES Framework*, dan sebagainya.

Dari penjabaran diatas, penulis memilih metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) guna melakukan pengukuran sebuah tingkatan kepuasan orang yang menggunakan secara akhir pada aplikasi PeduliLindungi. Dalam sebuah metode yang disebutkan meliputi lima variabel pengukuran dengan isinya (*content*), seberapa akurat (*accuracy*), bentuknya (*format*), kemudahan dalam menggunakannya (*ease of use*), serta tepat waktunya (*timeliness*) [8].

## 2. Landasan Teori

### 2.1 Aplikasi

Dalam definisinya sebagai sebuah perangkat yang menerapkan, melakukan penyimpanan sebuah data, persoalan, pekerjaan pada sebuah media dan sarana untuk bisa diterapkan dalam menggunakan sebuah model yang lebih *update*. Dalam sebuah penjelasan yang menjabarkan mengenai aplikasi pada umumnya sebagai suatu peralatan yang diterapkan dengan mempunyai fungsi dengan lebih khusus serta dapat dipadukan berdasarkan sebuah kompetensi yang ada dalam sebuah aplikasi yang digunakan. Sebagaimana lebih jelasnya sebagai sebuah perangkat komputer untuk dipersiapkan untuk *user* [4]. Aplikasi yaitu kumpulan elemen yang berinteraksi dan saling berkaitan terhadap satu sama lainnya untuk melaksanakan sebuah

aktifitas yang dilakukan dengan cara yang bersamaan guna melakukan pencapaian sebuah tujuan yang diharapkan [9].

## 2.2 Aplikasi PeduliLindungi

Pemerintah melakukan usaha dalam mencegah Covid-19. Salah satu hal yang dilakukan pemerintah yaitu merilis aplikasi PeduliLindungi yang dapat diakses dengan perangkat pribadi. Aplikasi PeduliLindungi memiliki fitur untuk melacak riwayat kontak dan apabila pengguna sedang berada di zona merah (*red zone*) atau daerah yang terpapar Covid-19, aplikasi PeduliLindungi akan memunculkan notifikasi. Bagi pengguna yang telah melakukan vaksinasi juga dapat menggunakan fitur mencetak kartu vaksin dan riwayat vaksin di aplikasi PeduliLindungi. Aplikasi PeduliLindungi dirancang guna menangani keadaan darurat nasional dan global, serta kasus-kasus yang tidak biasa. Untuk melindungi masyarakat umum seperti halnya pasien positif Covid-19, orang untuk mengawasi dan pasien pada pengawasannya, aplikasi PeduliLindungi akan terus dikembangkan [10].

Johnny G. Plate mengatakan, “Aplikasi tersebut dibuat oleh anak negeri dan dipersembahkan untuk negara guna menangani keadaan darurat nasional dan global dan kasus yang tidak biasa” [11].

## 2.3 Kepuasan Pengguna pada Aplikasi

Dalam sebuah aplikasi, salah satu faktor penting adalah tingkat kepuasan pengguna. *User satisfaction* dapat dilihat apabila seseorang menggunakan aplikasi secara berkelanjutan dan ada efek dirasa oleh pengguna. [12].

Tingkat kepuasan ditentukan oleh perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan. Pelanggan akan kecewa jika kinerja tidak sesuai dengan harapan. Pelanggan lebih puas jika kinerja memenuhi harapan. Namun, pelanggan akan sangat puas jika kinerja melebihi harapan [13].

## 2.4 EUCS

Ada berbagai pendekatan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap implementasi aplikasi, salah satunya adalah pendekatan EUCS. Model EUCS dapat dipakai sebagai alat ukur tingkat kepuasan *end-user* pada suatu aplikasi. Doll dan Torkzadeh mengatakan bahwa ada lima variabel yang harus diperhatikan dalam model EUCS yaitu isinya (*content*), seberapa akurat (*accuracy*), bentuknya (*format*), kemudahan penggunaannya (*ease of use*), dan ketepatan waktunya (*timeliness*) [14]. Sistem informasi

sebuah organisasi bisa dilaksanakan dengan keandalannya jika mempunyai sebuah kualitas dengan baik dan dapat memberi rasa kepuasan untuk orang yang menggunakan [15].

## 2.5 SEM-PLS

SEM menggunakan sebuah pendekatannya sebuah *Partial Least Square* (PLS) sebagai suatu metode analisis dengan *powerful*, hal ini disebabkan tidak memerlukan banyaknya asumsi dan pengukuran sampel dengan tidak begitu besarnya [16]. Model yang digunakan pada PLS tersusun atas dua pemodelan, dengan berupa *inner* dan *outer* model [17]. PLS-SEM diterapkan dalam sebuah tujuan penelitian yang dilaksanakan dengan melakukan pengembangan suatu teori maupun melakukan pembangunan suatu teori (orientasi sebagai sebuah prediksi), mempunyai sebuah model penelitian yang lebih kompleksitas besar yang lebih dominan dikonstruksi dan semakin mengindikasikan bila ada sebuah konstruk formatif pada model penelitian yang menjadikan penggunaan PLS-SEM bisa dilakukan [18].

## 2.6 Analisis Model Struktural (Inner Model)

Model struktural diterapkan dalam melakukan sebuah pengukuran sebuah korelasi dengan setiap konstruk eksogen menggunakan konstruk endogen [19]. Dalam penelitiannya yang dilakukan untuk mengukur sebuah model struktural dengan dilaksanakan guna mengidentifikasi sebuah penilaian *R Square*. Rentang penilaian *R Square* dengan berupa kisaran 0 hingga 1 menggunakan standar yang digunakan untuk mengukur 0,25 kriteria rendah, 0,5 kriteria sedang, dan 0,75 kriteria tinggi, [20].

## 2.7 Nilai R Square

Nilai *R Square* diterapkan dalam menjabarkan lebih kuat sebuah variabel laten independen pada variabel laten dependennya. Terdapat sebuah standar yang digunakan untuk mengukur *R Square* yaitu 0,75 diberikan sebuah pernyataan dengan kuat, 0,50 diberikan sebuah pernyataan dengan cukup moderat, dan 0,25 diberikan pernyataan dengan lemah [21]. Dalam berubahnya nilai *R Square* pun bisa diterapkan guna memberikan sebuah penilaian sebuah variasi pengaruh yang berupa variabel independennya pada variabel dependen [22].

# 3. Metode Penelitian

## 3.1 Model Penelitian

Dalam studi yang dilakukan menerapkan sebuah metode kuantitatif menggunakan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner melalui media *online* [6]. Dalam penelitiannya yang dilakukan dengan sebuah model EUCS guna

melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir aplikasi. Adapun langkah-langkah dengan diterapkan dalam sebuah penelitian yang dilakukan guna melakukan pengidentifikasian sebuah, studi pustaka, desain penelitian, merumuskan sebuah hipotesis, mengumpulkan sebuah data, menganalisa data, pembahasan, menyimpulkan dan memberikan saran.



**Gambar 1. Alur Penelitian**

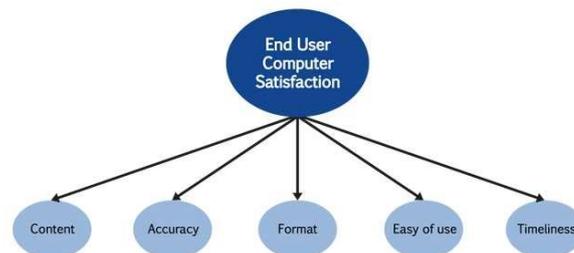
Penelitian akan dilakukan dengan pengidentifikasian sebuah permasalahan dengan ditinjau dari sebuah masalah yang ada dalam aplikasi PeduliLindungi. Peneliti melakukan pengukuran tingkat kepuasannya untuk orang yang menggunakan PeduliLindungi dalam menerapkan model EUCS. Langkah berikutnya adalah studi pustaka, khususnya melakukan pencarian literatur dalam sebuah jurnal, buku dan di internet yang relevan menggunakan topik pembahasan. Penelusuran terhadap penelitian terdahulu juga dapat menjadi acuan yang digunakan dalam penelitiannya yang digunakan. Sekaligus, menjalankan sebuah desain penelitiannya dengan lebih relevan dalam suatu topik permasalahan yang digunakan dalam pembahasan yang dilakukan. Dalam sebuah desain penelitiannya, *content* (x1), *format* (x2), *accuracy* (x3), *ease of use* (x4), dan *timeliness* (x5) sebagai variabel independen, lain halnya pada *user satisfaction* (y) sebagai variabel dependennya.

Selanjutnya penyusunan kuesioner berdasarkan variabel-variabel tersebut yang nantinya bisa dilakukan pengisian dari respondennya. Pembentukan hipotesis berdasarkan model

penelitiannya dilakukan dengan penentuan sebuah tahapan dalam desain penelitiannya dan dirumuskan lima hipotesis. Kuesioner akan disebar menggunakan *Google Forms* yang akan diterapkan dalam proses yang digunakan dalam mengumpulkan sebuah data.

Ketika telah memperoleh data, selanjutnya dilaksanakan sebuah analisa data. Dalam penelitiannya yang dilakukan menggunakan sebuah teknik analisa data menggunakan alat untuk melakukan analisis Partial Least Square (PLS) yang dibantu oleh *software* SmartPLS V3.0. Dalam studi yang dilakukan, diterapkan analisa data dengan menguji beberapa hipotesis dan instrumen. Dalam pengujian sebuah instrumen dilaksanakan dengan menjalankan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas [23]. Dalam tahapan kesimpulan dan saran, hasil dalam proses analisa data selanjutnya dilakukan penarikan sebuah kesimpulan dan peneliti juga memberi suatu saran untuk mengembangkan sebuah aplikasi dan penelitian berikutnya.

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan dengan menerapkan model EUCS guna melaksanakan sebuah evaluasi tingkat *user satisfaction* aplikasi.



**Gambar 2. Variabel-variabel EUCS**

Terdapat lima variabel penting yang akan dihitung dengan model EUCS:

1. *Content*  
*Content* adalah isi, berupa informasi yang akan disediakan dari suatu aplikasi untuk tujuan tertentu. Untuk dapat memastikan kepuasan bagi pengguna aplikasi, tentunya informasi yang diberikan harus relevan dengan keperluan pengguna aplikasi dan terbebas dari kesalahan. Variabel ini diperlukan untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna dengan isi dari sebuah sistem. Modul yang memberikan informasi bermanfaat dan berkualitas serta dapat digunakan oleh pengguna biasanya merupakan isi dari sistem. Variabel ini juga digunakan untuk menentukan apakah sistem menghasilkan data sesuai dengan kebutuhan pengguna. Agar tingkat kepuasan pengguna tinggi, maka modul yang digunakan juga harus lebih lengkap.
2. *Accuracy*

Kepuasan pengguna terhadap ketepatan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi diukur dengan variabel *accuracy*. Variabel ini juga dapat melihat berapa banyak kesalahan atau kelalaian yang terjadi selama visualisasi data. Informasi yang diberikan atau terkandung dalam aplikasi tidak hanya harus relevan dengan kebutuhan pengguna, tetapi juga memastikan akurasi dan harus tetap *up-to-date*.

3. *Format*

Variabel *format* digunakan sebagai alat ukur kepuasan pengguna terhadap visual dan estetika sistem. Seperti halnya apakah antarmuka laporan atau informasi yang disajikan sistem menarik, dan apakah visual sistem memudahkan pengguna serta dapat berpengaruh terhadap keefektifitasan pengguna. Pastinya variabel ini juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi.

4. *Ease Of Use*

Variabel *ease of use* diterapkan dalam melakukan sebuah pengukuran tingkat kepuasan pengguna dengan kemudahan penggunaan sistem seperti entri data yang efisien, pengolahan data, dan pencarian informasi secara efektif. Agar pengguna tetap merasa nyaman dan puas maka jangan sampai sistem membingungkan pengguna yang menggunakan aplikasi.

5. *Timeliness*

Kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu diukur dengan variabel *timeliness*. Seperti seberapa cepat sistem memberikan data dan informasi kepada pengguna aplikasi. Setiap permintaan (*input*) pengguna akan diproses secara instan dan *output* akan ditampilkan segera; ini dikenal sebagai variabel *timeliness*. [8].

3.2 Sampel dan Pengambilan data

Populasi penelitian ini adalah masyarakat Kota Batam yang berjumlah 1.193.088 jiwa [24]. Selanjutnya pengambilan data sampel memakai metode *simple random sampling*, dan jumlah sampel minimum dihitung dengan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \tag{1}$$

Gambar 3. Rumus Slovin

Dalam persamaan yang telah disebutkan, n merupakan ukuran sampel, N adalah banyaknya populasi, dan untuk e sebagai *margin error* dengan toleransinya (10% atau 0,1). Sesuai banyaknya populasi 1.193.088 dan tingkatan kesalahannya 10% menjadikan total minimum sampel yang diperlukan dalam penelitian adalah 100. Dalam proses pengumpulan data dilaksanakan dengan kuesioner untuk dilakukan

sebuah pengisian *Google Forms* dilakukan dengan pemilihan sebuah jawaban dengan menerapkan skala 1 hingga 4 (skala likert) [5]. Tabel 1. Merupakan pilihan kategori penilaian pengguna aplikasi PeduliLindungi yang terdapat di dalam kuesioner. Terdapat 4 kategori penilaian, berupa sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 1. Kategori Penilaian Pengguna  
Sumber: Pradana dan Mawardi (2021)

No	Kategori
1	Sangat Setuju
2	Setuju
3	Tidak Setuju
4	Sangat Tidak Setuju

3.2.1 Karakteristik Responden

Jumlah responden yang didapatkan sebanyak 101 masyarakat kota Batam dengan karakteristik berdasarkan jenis kelamin dan domisili kecamatan, dengan 40% laki-laki dan 61% perempuan. Berdasarkan domisili kecamatan Batam Kota sebanyak 27 (26,7%), Batu Aji sebanyak 28 (27,7%), Batu Ampar sebanyak 2 (2%), Bengkong sebanyak 8 (7,9%), Bulang sebanyak 3 (3%), Lubuk Baja sebanyak 3 (3%), Nongsa sebanyak 5 (5%), Sagulung sebanyak 14 (13,9%), Sei Beduk sebanyak 3 (3%), dan Sekupang sebanyak 8 (7,9%).

3.2.2 Proses Pengolahan Kuesioner

Dalam mengevaluasi model untuk mengukur yang terdiri dari *validity test* yang diperhatikan dengan sebuah nilai *loading factor* dan juga AVE dan *reliability test* dilakukan sebuah pengukuran menggunakan sebuah nilai *cronbach's alpha* dan komposit reliabilitas. Untuk proses mengevaluasi suatu model struktural dilakukan pengukuran dengan menggunakan sebuah nilai R *Square*. Dalam sebuah rentang nilainya R *Square* dengan kisaran angka 0 hingga 1 dalam standar yang digunakan untuk mengukur adalah 0,75 berkriteria tinggi, 0,5 berkriteria sedang, dan 0,25 berkriteria rendah. Bila secara keseluruhan konstruk sudah melakukan pemenuhan dalam menguji *outer* dan *inner model*, selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis menggunakan metode *bootstrapping* [5].

3.2.3 Kuesioner

Tabel-tabel berikut merupakan rancangan kuesioner yang diambil sesuai dengan penelitian EUCS terdahulu dan sudah dimodifikasi sesuai dengan penelitian penulis [25].

1. *Content (Isi)*

Dalam hal ini dilakukan dengan melakukan pengukuran kepuasan orang yang menggunakan aplikasi dalam isi pada suatu sistem umumnya dirupakan dengan fungsi dan modul dengan bisa diterapkan dengan seorang yang menggunakan sistem serta informasi dari sistem yang dihasilkannya.

**Tabel 2. Kuesioner *Content (Isi)***

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Untuk memenuhi kebutuhan anda, aplikasi PeduliLindungi memberi informasi yang tepat				
2	Aplikasi PeduliLindungi menyajikan data yang lengkap mengenai vaksinasi anda				
3	Aplikasi PeduliLindungi menawarkan berbagai macam informasi bermanfaat untuk pekerjaan anda.				
4	Aplikasi PeduliLindungi memberikan informasi yang jelas mengenai regulasi perjalanan dalam negeri atau luar negeri				
5	Aplikasi PeduliLindungi dapat membantu dalam kegiatan sehari-hari karena isi dan informasi yang di suguhkan.				

2. *Format (Bentuk)*

*Format* mengukur kepuasan pengguna dari aspek tampilan dan estetika antarmuka aplikasi; format laporan atau informasi

yang dihasilkan oleh sistem; dan apakah antarmuka sistem menarik dan membuat aplikasi mudah digunakan.

**Tabel 3. Kuesioner *Format (Bentuk)***

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Struktur menu pada Aplikasi PeduliLindungi cukup teratur				
2	Aplikasi PeduliLindungi menggunakan kombinasi warna yang sangat baik sehingga tidak membosankan atau melelahkan mata				
3	Aplikasi PeduliLindungi membuat format dan laporan mudah dibaca dan dipahami				
4	Tampilan antarmuka aplikasi PeduliLindungi yang mudah membuat Anda lebih cepat dalam menyelesaikan tugas				
5	Cara aplikasi PeduliLindungi menyajikan data dengan baik				

3. *Accuracy (Keakuratan)*

*Accuracy* mengukur kepuasan pengguna yang mengidentifikasi keseringan sebuah aplikasi memperoleh sebuah hasil *output* yang salah saat melakukan pengolahan *input* untuk orang yang menggunakan, tidak hanya dengan mengidentifikasi sebuah permasalahan maupun terjadinya *error* dalam proses yang dilakukan untuk mengolah data.

**Tabel 4. Kuesioner *Accuracy (Ketepatan)***

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Setiap user aplikasi PeduliLindungi memiliki <i>user ID</i> dan <i>password</i>				
2	<i>Error</i> jarang terjadi ketika Anda				

	menggunakan aplikasi PeduliLindungi				
3	Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi aplikasi PeduliLindungi sangat akurat.				
4	Informasi yang dihasilkan aplikasi PeduliLindungi dapat diandalkan, dipercaya, tepat, jelas dan benar. aplikasi PeduliLindungi sangat akurat				
5	Aplikasi PeduliLindungi selalu memberikan hasil data ( <i>output</i> ) yang sesuai dengan yang anda masukkan atau perintahkan ( <i>input</i> )				

4. *Timeliness* (Ketepatan waktu)

*Timeliness* dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam sisi ketepatan waktu. Sebuah sistem bisa dilakukan dengan pengkategorian menjadi sebuah sistem *realtime*, jika masing-masing permintaan maupun *input* untuk dilaksanakan dari seseorang yang menggunakan dengan cara langsung dilakukan sebuah pemrosesan dan *output* untuk dilakukan penampilan dengan cara cepat dengan tidak harus membutuhkan waktu yang lebih lama.

**Tabel 5. Kuesioner *Timeliness* (Ketepatan waktu)**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Aplikasi PeduliLindungi memberi Anda informasi yang tepat waktu				
2	Aplikasi PeduliLindungi menyediakan informasi terbaru				
3	Aplikasi PeduliLindungi				

	memberikan pemberitahuan dan peringatan cepat kepada pengguna aplikasi				
4	Informasi yang tersedia untuk pengambilan keputusan cepat dibantu oleh sistem yang ada.				
5	Layanan <i>help center</i> pada aplikasi PeduliLindungi merespon masalah dan pertanyaan anda dengan cepat				

5. *Ease of use* (Kemudahan Pengguna)

*Ease of use* melakukan sebuah pengukuran suatu kepuasan pengguna dalam sisi kemudahan pengguna maupun *user friendly* dengan menerapkan sebuah aplikasi berupa proses untuk menginput data, melakukan pengolahan data dan melakukan pencarian sebuah informasi dengan diperlukan.

**Tabel 6. Kuesioner *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pelajari Aplikasi PeduliLindungi tidak membutuhkan waktu yang lama				
2	Sangat mudah untuk menggunakan Aplikasi PeduliLindungi				
3	Aplikasi PeduliLindungi memiliki manual bantuan, yang dapat ditemukan melalui menu bantuan				
4	Aplikasi PeduliLindungi memberikan arahan yang jelas tentang cara menggunakannya				
5	Sangat mudah untuk mengetahui jika ada perubahan dalam				

	Aplikasi PeduliLindungi				
--	-------------------------	--	--	--	--

6. *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

*User Satisfaction* merupakan tingkat perasaan pengguna yang dihasilkan dari perbandingan antara apa yang mereka harapkan dari suatu produk dan hasilnya.

**Tabel 7. Kuesioner *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya akan terus menggunakan aplikasi PeduliLindungi karena tampilannya yang menarik				
2	Saya benar-benar merekomendasikan aplikasi PeduliLindungi ke orang lain.				
3	Saya senang dengan layanan yang saya dapatkan dari aplikasi PeduliLindungi				
4	Aplikasi PeduliLindungi sangat sederhana untuk digunakan				
5	Secara keseluruhan, aplikasi PeduliLindungi cukup memuaskan bagi saya				

**3.2.4 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)**

Model pengukuran dilakukan melalui *Validity* dan *Reliability Test*. Suatu pengukuran dianggap memiliki validitas konvergen yang baik apabila mampu memenuhi nilai *loading factor* serta nilai AVE yang lebih besar dari 0,7 dan 0,5. [21]. Kemudian suatu konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai *composite reliability* dan nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,7 [26].

**3.2.5 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)**

Nilai R Square digunakan untuk mengukur model struktural dalam penelitian ini. Nilai R Square berkisar antara 0 dan 1, dan standar

pengukuran adalah 0,75 sebagai kriteria tinggi, 0,5 sebagai kriteria sedang, dan 0,25 sebagai kriteria rendah [20].

**3.2.6 Pengujian Hipotesis**

Dalam menguji sebuah hipotesis dilaksanakan dengan mengidentifikasi hasil penerimaan hipotesis dengan sudah dilakukan perumusan sebelumnya. Dalam proses pengujiannya dilaksanakan dengan mengidentifikasi sebuah pengaruh dan tingkatan signifikansi konstruk eksogen pada konstruk endogen menggunakan metode *bootstrapping*. Dalam penelitiannya yang dilakukan, tingkatan signifikansi dengan dilakukan penerapannya berupa 5% (T-tabel = 1,96) yang menjadikan hipotesis untuk diterima bila nilai T *statistic* > T-tabel dan juga nilai P *Value* < 0,05 [5].

**4. Hasil dan Pembahasan**

**4.1 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)**

Model yang digunakan untuk mengukur dilaksanakan dengan mengidentifikasi sebuah hubungan dalam setiap indikator menggunakan variabel laten. Dalam mengukur dilaksanakan dengan *Validity Test* dan *Reliability Test*.

**A. Uji Validitas**

Pada sebuah kuesioner dalam sebuah pengukurannya dapat dijelaskan dengan mempunyai validitas konvergen dengan lebih baik jika dapat melakukan pemenuhan nilai *loading factor* dan juga nilai AVE dengan lebih dari 0,7 dan 0,5.

Tabel 8. Ditunjukkan dengan dari 30 item indikator keseluruhan mempunyai nilai *loading factor* dan juga nilai AVE dengan lebih dari 0,7 dan 0,5. Menjadikan dalam penelitiannya yang dilakukan, keseluruhan indikator untuk diterapkan sudah melakukan pemenuhan syarat validitas konvergenya hingga semua pertanyaan kuesioner bisa dilakukan penerapan pada penelitiannya yang dilakukan.

**Tabel 8. Hasil Uji Validitas**

Konstruk	Indikator	Loading Faktor	AVE
<i>Content</i>	CON1	0.718	0.645
	CON 2	0.773	
	CON 3	0.875	
	CON 4	0.795	
	CON 5	0.845	
<i>Accuracy</i>	ACC1	0.761	0.653
	ACC2	0.808	

Konstruk	Indikator	Loading Faktor	AVE
	ACC3	0.862	
	ACC4	0.811	
	ACC5	0.796	
Format	FOR1	0.715	0.623
	FOR2	0.781	
	FOR3	0.796	
	FOR4	0.872	
	FOR5	0.773	
Easy of use	EOU1	0.776	0.606
	EOU2	0.775	
	EOU3	0.764	
	EOU4	0.831	
	EOU5	0.745	
Timelines	TIM1	0.703	0.619
	TIM2	0.831	
	TIM3	0.779	
	TIM4	0.835	
	TIM5	0.779	
User satisfaction	y01	0.716	0.606
	y02	0.773	
	y03	0.775	
	y04	0.822	
	y05	0.800	

## B. Uji Reliabilitas

Kemudian uji reliabilitas berkaitan pada tingkatan ketepatan pengukuran yang dihasilkan. Kuesioner dijelaskan mengenai reliabel apabila bisa memberi sebuah relative yang dihasilkan dengan serupa. Ketika dilaksanakan sebuah pengukuran ulang terhadap sebuah objek yang berlainan dalam waktu yang tidak sama dan memberikan ketepatan dalam sebuah hasil. Nilai komposit reliabilitas dan hasil cronbach's alpha digunakan untuk menguji reliabilitas. Sebuah konstruk dinyatakan mempunyai reliabilitas dengan baik jika nilai komposit reliabilitasnya dan nilai cronbach's alpha nya melebihi 0,7.

Tabel 9. Ditunjukkan dengan keseluruhan konstruk mempunyai nilai komposit reliabilitasnya dan nilai cronbach's alpha nya melebihi 0,7. Sehingga menjadikan, beberapa jawaban responden pada beberapa variabel penelitiannya dinyatakan *reliable* dan melakukan pemenuhan sebuah syarat reliabilitasnya, ang menjadikan bisa diterapkan guna melanjutkan penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

Konstruk	Cronbach's alpha	Composite reliability
x1	0.862	0.900

Konstruk	Cronbach's alpha	Composite reliability
x2	0.868	0.904
x3	0.849	0.891
x4	0.838	0.885
x5	0.846	0.890
y	0.837	0.885

## 4.2 Analisis Model Struktural (Inner Model)

Model struktural diterapkan dalam melakukan pengukuran sebuah korelasi pada setiap konstruk eksogen terhadap konstruk endogen. Mengukur model struktural dijalankan dengan menemukan nilai *R Square*. Dengan menggunakan standar pengukuran 0,75 untuk kriteria tinggi, 0,5 untuk kriteria sedang, dan 0,25 untuk kriteria rendah, nilai *R square* berkisar antara 0 sampai 1.

Tabel 10. Menunjukkan nilai *R Square* yang besarnya 0,364 dengan berkategori sedang. Dalam hal tersebut dinyatakan mengenai variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction* yang besarnya 36,4%. Hal ini dapat diartikan dengan 101 responden memperoleh hasil 37 responden dengan merasakan kepusan dalam penggunaan aplikasi PeduliLindungi.

Tabel 10. Nilai *R Square*

	<i>R-square</i>
y	0.364

## 4.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui hasil penerimaan hipotesis yang telah dibuat. Ini dilakukan dengan menggunakan metode *bootstrapping* untuk menilai seberapa besar pengaruh dan signifikansinya variabel independen pada variabel dependennya. Dalam penelitiannya yang dilakukan, tingkatan signifikansinya untuk diterapkan yaitu besarnya 5% ( $T\text{-tabel} = 1,96$ ) hal ini menjadikan hipotesis dapat dilakukan penerimaan bila nilai  $T\text{ statistic} > T\text{-tabel}$  dan juga nilai  $P\text{ Value} < 0,05$ . Dalam uji hipotesis yang dihasilkan dilakukan dengan sebuah penyajian data dengan tabel 11.

Tabel 11. Hasil *Path Coefficient*

Variabel	<i>T statistics</i> ( O/STDEV )	<i>P values</i>
x1	0.924	0.356
x2	1.036	0.300

Variabel	T statistics ( O/STDEV )	P values
x3	0.323	0.747
x4	0.783	0.434
x5	2.683	0.007

Hasil dari tabel 11. dijelaskan sebagai berikut :

1. Ditunjukkan sebuah penilaian signifikansinya guna memberi pengaruh sebuah variabel *content* (x1) pada variabel *user satisfaction* yaitu besarnya  $0,356 > 0,05$  (signifikansi 5%) dan nilai t *statistics*  $0,924 < t$  tabel 1,94. Menjadikan diperoleh sebuah kesimpulan mengenai H1 yaitu variabel *content* (x1) tidak memberi pengaruh signifikan pada variabel *user satisfaction* (y).
2. Ditunjukkan sebuah penilaian signifikansinya guna memberi pengaruh sebuah variabel *format* (x2) pada variabel *user satisfaction* yaitu besarnya  $0,300 > 0,05$  (signifikansi 5%) dan nilai t *statistics*  $1,036 < t$  tabel 1,94. Menjadikan diperoleh sebuah kesimpulan mengenai H2 yaitu variabel *format* (x2) tidak memberi pengaruh secara signifikan pada variabel *user satisfaction* (y).
3. Ditunjukkan sebuah penilaian signifikansinya guna memberi pengaruh sebuah variabel *accuracy* (x3) pada variabel *user satisfaction* yaitu besarnya  $0,747 > 0,05$  (signifikansi 5%) dan nilai t *statistics*  $0,323 < t$  tabel 1,94. Yang menjadikan diperoleh sebuah kesimpulan mengenai H3 berupa variabel *accuracy* (x3) tidak memberi pengaruh secara signifikannya pada variabel *user satisfaction* (y).
4. Ditunjukkan sebuah penilaian signifikansinya guna memberi pengaruh sebuah variabel *ease of use* (x4) pada variabel *user satisfaction* yaitu besarnya  $0,434 > 0,05$  (signifikansi 5%) dan nilai t *statistics*  $0,783 < t$  tabel 1,94. Yang menjadikan diperoleh sebuah kesimpulan dengan H4 berupa variabel *ease of use* (x4) tidak memberi pengaruh secara signifikan nya pada variabel *user satisfaction* (y).
5. Ditunjukkan sebuah penilaian signifikansinya guna memberi pengaruh sebuah variabel *timeliness* (x5) pada variabel *user satisfaction* yaitu besarnya  $0,007 > 0,05$  (signifikansi 5%) dan nilai t *statistics*  $2,683 < t$  tabel 1,94. Yangmenjadikan diperoleh sebuah kesimpulan H5 berupa variabel *timeliness* (x5) memberi pengaruh secara signifikannya pada variabel *user satisfaction* (y).

#### 4.4 Pembahasan

Pembahasan dari hasil pengujian hipotesis dari setiap variabel independennya pada variabel dependent, bisa diberikan sebuah penjelasan

mengenai:

1. Pengaruh *Content* (x1) pada *User Satisfaction* (y)

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai statistik t sebesar 0,924 lebih rendah dari nilai t tabel 1,94, dan tingkat signifikansi sebesar 0,356 lebih tinggi dari 0,05. Dengan ini diperoleh sebuah kesimpulan mengenai tidak terdapat sebuah pengaruh secara signifikan pada variabel *content* dalam *user satisfaction*. Berdasarkan sebuah persepsi responden pada umumnya memberi anggapan mengenai isi dari informasi yang terdapat dalam sebuah aplikasi PeduliLindungi tidak disesuaikan dengan keinginan yang diharapkan oleh orang yang menggunakan, hal ini penyebabnya yaitu informasi yang diperlukan oleh orang yang menggunakan dinyatakan dengan kurang kompleks.

2. Pengaruh *Format* (x2) terhadap *User Satisfaction* (y)

Sesuai dengan pengujian hipotesis yang dihasilkan, diperoleh sebuah nilai t *statistics* yang besarnya 1,036 tidak lebih dari t tabel 1,94 dan tingkatan signifikansi dengan besarnya 0,300 melebihi nilai 0,05. Hal ini diperoleh sebuah kesimpulan mengenai tidak adanya sebuah pengaruh secara signifikan pada variabel *format* dengan variabel *user satisfaction*. Berdasarkan sebuah persepsi responden pada umumnya memberi anggapan model yang ditampilkan dalam aplikasi PeduliLindungi masih belum sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh penggunaanya karena tampilan pada aplikasi PeduliLindungi belum cukup baik dan struktur menu dalam aplikasi PeduliLindungi tidak mudah di pahami.

3. Pengaruh *Accuracy* (x3) terhadap *User Satisfaction* (y)

Sesuai dengan pengujian hipotesis yang dihasilkan, diperoleh sebuah nilai t *statistics* yang besarnya 0,323 tidak lebih dari t tabel 1,94 dan tingkatan signifikansi dengan besarnya 0,747 melebihi nilai 0,05. Hal ini diperoleh sebuah kesimpulan mengenai tidak adanya sebuah pengaruh secara signifikan pada variabel *accuracy* dengan variabel *user satisfaction*. Berdasarkan sebuah persepsi responden pada umumnya memberi anggapan model yang ditampilkan dalam aplikasi PeduliLindungi masih belum sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh penggunaanya sebab masih sering terjadi *error* ketika menggunakan aplikasi,

dan informasi yang diberikan kurang akurat.

#### 4. Pengaruh *Ease of Use* (x4) pada *User Satisfaction* (y)

Sesuai dengan pengujian hipotesis yang dihasilkan, diperoleh sebuah nilai *t statistics* yang besarnya 0,783 tidak lebih dari *t* tabel 1,94 dan tingkatan signifikansi dengan besarnya 0,434 melebihi nilai 0,05. Hal ini diperoleh sebuah kesimpulan mengenai tidak adanya sebuah pengaruh secara signifikan pada variabel *ease of use* dengan variabel *user satisfaction*. Berdasarkan sebuah persepsi responden pada umumnya memberi anggapan mengenai mudahnya dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi masih belum sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh penggunanya, dengan disebabkan aplikasi PeduliLindungi tidak memberikan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya.

#### 5. Pengaruh *Timeliness* (x5) terhadap *User Satisfaction* (y)

Sesuai dengan pengujian hipotesis yang dihasilkan, diperoleh sebuah nilai *t statistics* yang besarnya 2,683 tidak lebih dari *t* tabel 1,94 dan tingkatan signifikansi dengan besarnya 0,007 melebihi nilai 0,05. Hal ini diperoleh sebuah kesimpulan mengenai tidak adanya sebuah pengaruh secara signifikan pada variabel *timeliness* dengan variabel *user satisfaction*. Berdasarkan sebuah persepsi responden pada umumnya memberi anggapan ketepatan waktu yang ada dalam aplikasi PeduliLindungi untuk melakukan pencarian sebuah data dan informasi yang diperlukan oleh orang yang menggunakan telah dirasa memberi kepuasan.

### 5. Kesimpulan

Hasil analisis data kuesioner menunjukkan bahwa dari variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness* dan *user satisfaction* berdasarkan uji validitas dan reliabilitas secara keseluruhan item dari masing-masing variabel ini telah valid dan reliabel. Artinya dalam penelitian ini pertanyaan kuesioner dapat digunakan.

Dari lima hipotesis yang diusulkan, yaitu variabel *content* (x1), *format* (x2), *accuracy* (x3), *ease of use* (x4), dan *timeliness* (x5) secara bersamaan berdampak pada variabel kepuasan pengguna (y) sebesar 0,364 atau 36,4%. Dengan kata lain, dari 101 orang

yang disurvei, 37 menyatakan bahwa mereka puas dengan aplikasi PeduliLindungi.

Ada empat variabel yang tidak mempengaruhi kepuasan pengguna (y), menurut uji hipotesis, yaitu variabel *content* (x1), *format* (x2), *accuracy* (x3), dan *ease of use* (x4) dan terdapat satu variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (y) yaitu variabel *timeliness* (x5).

Menurut kelima variabel x, pengguna tidak puas dengan konten, format, ketepatan, dan kemudahan penggunaan aplikasi PeduliLindungi. Oleh sebab itu, aplikasi PeduliLindungi harus meningkatkan kualitas dan kelengkapan konten, format, ketepatan, dan kemudahan penggunaan saat ini agar aplikasi lebih bermanfaat dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

### Daftar Pustaka

- [1] B. B, "Pembuatan Alat Otomatis Hand Sanitizer sebagai Salah Satu Antisipasi Penyebaran COVID-19 di Politeknik Negeri Batam," *JOURNAL OF APPLIED ELECTRICAL ENGINEERING*, vol. 4, no. 2, pp. 40-43, 2020.
- [2] R. Rosita, "Pengaruh pandemi Covid-19 terhadap UMKM di Indonesia," *Jurnal Lentera Bisnis*, vol. 9, no. 2, pp. 109-120, 2020.
- [3] E. B. Sembiring and E. Roza, "Aplikasi Diagnosa Infeksi TORCH pada Kehamilan," *Jurnal Integrasi*, vol. 8, no. 2, pp. 119-124, 2016.
- [4] H. F. Siregar, Y. H. Siregar and Melani, "Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia," (*JurTI*) *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 2, no. 2, pp. 113-121, 2018.
- [5] W. Astuti and R. Waluyo, "ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP APLIKASI PEDULILINDUNGI MENGGUNAKAN METODE EUCS," *Jurnal Rekayasa Informasi*, vol. 11, no. 1, pp. 9-16, 2022.
- [6] C. Syadewa and R. , "ANALISIS PADA SISTEM PRIMARY CARE (P-CARE) BPJS," *Journal of Applied Multimedia and Networking (JAMN)*, pp. 6-12, 2022.
- [7] A. R. Darwi and E. , "ANALISIS

KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING SEBAGAI PENDUKUNG AKTIVITAS PEMBELAJARAN MENGGUNAKAN METODE EUCS," *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, vol. 7, no. 1, pp. 25-31, 2019.

- [8] A. S. Damayanti, "Asti Shofi Damayanti," 17 May 2018. [Online]. Available: <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/13454/1/Asti%20Shofi%20Damayanti.pdf>. [Accessed 21 June 2022].
- [9] D. A. Megawaty and M. E. Putra, "Aplikasi Monitoring Aktivitas Akademik Mahasiswa Program Studi Informatika Universitas Xyz Berbasis Android," *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 1, no. 1, pp. 65-74, 2020.
- [10] I. W. Sudiarsa and I. G. B. Wiraditya, "Analisis Usability Pada Aplikasi Peduli Lindungi Sebagai Aplikasi Informasi Dan Tracking Covid-19 Dengan Heuristic Evaluation," *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, vol. 3, no. 2, pp. 354-364, 2020.
- [11] A. Fadli, "ArtikelPKMJurusanAriFadli," 21 April 2020. [Online]. Available: [https://www.researchgate.net/profile/Ari-Fadli/publication/340790225\\_MENGENAL\\_COVID-19\\_DAN\\_CEGAH\\_PENYEBARANNYA\\_DENGAN\\_PEDULI\\_LINDUNGI\\_APLIKASI\\_BERBASIS\\_ANDROID/links/5e9e6252a6fdcca7892bd9f9/MENGENAL-COVID-19-DAN-CEGAH-PENYEBARANNYA-DENGAN-PEDULI-LINDUNGI](https://www.researchgate.net/profile/Ari-Fadli/publication/340790225_MENGENAL_COVID-19_DAN_CEGAH_PENYEBARANNYA_DENGAN_PEDULI_LINDUNGI_APLIKASI_BERBASIS_ANDROID/links/5e9e6252a6fdcca7892bd9f9/MENGENAL-COVID-19-DAN-CEGAH-PENYEBARANNYA-DENGAN-PEDULI-LINDUNGI). [Accessed 21 June 2022].
- [12] 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," *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, vol. 10, no. 1, pp. 25-43, 2019.
- [13] L. Mariska and S. W. Hati, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI POLITEKNIK NEGERI BATAM," *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 1-9, 2015.
- [14] A. Fitriansyah and I. Harris, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End user computing satisfaction (EUCS)," *Query Jurnal Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, p. 1-8, 2018.
- [15] M. I. Nurfansyah, "PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA SIMAK SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS MENGGUNAKAN," Januari 2019. [Online]. Available: [http://repository.unpas.ac.id/43806/1/Mohamad%20Irfan%20Nurfansyah\\_143040108\\_Teknik%20Informatika%20%281%29.pdf](http://repository.unpas.ac.id/43806/1/Mohamad%20Irfan%20Nurfansyah_143040108_Teknik%20Informatika%20%281%29.pdf). [Accessed 30 Agustus 2022].
- [16] A. Wibisono, M. Anwar and I. Kirono, "STRUCTURAL EQUATION MODELING PARTIAL LEAST SQUARE (SEM PLS) UNTUK MENGETAHUI KINERJA KARYAWAN PADA PT. DEMPO LASER METALINDO SURABAYA," *J Statistika*, pp. 15-24, 2015.
- [17] A. Zahra, A. Fatin, H. Afuwu and R. Auliyah, "Struktur Kemiskinan Indonesia: Berapa Besar Pengaruh Kesehatan, Pendidikan dan Kelayakan Hunian?," *Jurnal Inovasi Ekonomi*, pp. 67-74, 2019.
- [18] M. Mayasari, R. Irawati and A. Irawan, "PENGARUH FAKTOR INDIVIDUAL, SITUASIONAL, DAN ORGANISASIONAL TERHADAP NIAT MELAKUKAN WHISTLE-BLOWING PADA AKUNTAN DI BATAM (STUDI KASUS POLITEKNIK NEGERI BATAM)," *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, vol. 5, no. 2, pp. 252-258, 2017.
- [19] A. Gumelar, M. I. Nasution, I. F. Oesman, F. Ramadini, M. Irfan and N. , "Technology mobile banking on customer Satisfaction," *Journal of Physics: Conference Series*, pp. 1-7, 2020.
- [20] J. F. Hair Jr, M. Sarstedt, L. Hopkins and V. G. Kuppelwieser, "Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research," *European Business Review*, pp. 106-121, 2014.
- [21] I. Ghazali and H. Latan, "Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris," *Semarang: Badan Penerbit UNDIP*, 2015.
- [22] PRADANA, Fransiska Ayuka Putri; MAWARDI, Mawardi. Pengembangan Instrumen Penilaian Sikap Disiplin Menggunakan Skala Likert dalam Pembelajaran Tematik Kelas IV SD. *Fondatia*, 2021, 5.1: 13-29.