E-ISSN: 3031-1640
DOI: doi-No.
Received: 12/01/2025, Revised: 21/01/2025, Publish: 26/01/2025

Metode End User Computing Satisfication untuk Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning MyCyber

Syifa Nurlaeli Muthmainnah[1], Satya Arisena Hendrawan[2*]
[1]Sistem Informasi / Universitas Siber Indonesia, Indonesia, syifanurlaeli26@gmail.com.
[2]Sistem Informasi / Universitas Siber Indonesia, Indonesia, arisenahendrawan@cyber-univ.ac.id.

Korespondensi: Satya Arisena Hendrawan[2]

Abstract: There is an error in the attendance recording, as well as a lack of notification features and replayable instructional videos. These issues impact user satisfaction and experience when engaging with the E-Learning of MyCyber. A study was conducted on the Indonesian Cyber University e-learning website to measure user satisfaction using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. Data collection was carried out through observation, literature review, and questionnaires. Partial analysis of user satisfaction from 80 active student respondents at Indonesian Cyber University revealed that 3 variables positively influenced user satisfaction: accuracy, ease of use, and timeliness, while content and format did not have a significant effect. Meanwhile, the simultaneous test results showed that the variables content, accuracy, format, ease of use, and timeliness influenced the satisfaction of users of the Indonesian Cyber University e-learning website by 83.8%. Recommendations for Indonesian Cyber University include improving and optimizing its e-learning website, particularly in content and information presentation, to enhance user satisfaction when using the E-Learning.

Keywords: Analysis, User Satisfication, End User Computing Satisfication (EUCS), E-Learning.

Abstract: Terdapat kesalahan pada saat melakukan presensi kehadiran, kurangnya fitur notifikasi dan video pembelajaran rekam ulang. Permasalahan tersebut mempengaruhi kepuasan dan pengalaman pengguna dalam melakukan aktifitas pada *E-Learning* MyCyber. Penelitian ini untuk mengukur kepuasan pengguna pada suatu sistem dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi literatur, dan penyebaran kuesioner. Secara Parsial hasil analisis kepuasan pengguna dari 80 responden mahasiswa aktif Universitas Siber Indonesia menunjukkan bahwa terdapat 3 variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna yaitu *accurancy, ease of use, dan timeliness*, sedangkan *content* dan *format* tidak berpengaruh secara signifikan. Sementara itu hasil uji secara simultan menunjukkan variabel *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *E-Learning* MyCyber sebesar 83,8%. Saran yang dapat diberikan kepada Universitas Siber Indonesia diharapkan dapat melakukan peningkatan dan pengoptimalan terhadap E-Learning, khususnya pada isi dan konten serta tampilan informasi *E-Learning* MyCyber agar meningkatnya kepuasan pengguna.

Kata Kunci: E-Learning, End User Computing Satisfication (EUCS), Kepuasan Pengguna

PENDAHULUAN

Teknologi internet sangat penting bagi dunia pendidikan, terutama pendidikan perguruan tinggi. Saat ini, di dunia pendidikan memanfaatkan sistem informasi untuk kegiatan pembelajaran, meningkatkan kualitas pendidikan dan mempermudah proses belajar. *E-learning* adalah proses belajar melalui web, yang membutuhkan koneksi internet agar pengguna dapat berinteraksi dan berbicara satu sama lain (Novita, 2020).

E-learning sudah lama ada di dunia pendidikan dan membantu mahasiswa berinteraksi dengan dosen dan mendukung aktivitas belajar. Banyak perguruan tinggi telah menggunakan dan memanfaatkan *E-Learning* untuk mendukung proses belajar (Novita, 2020). Universitas Siber Indonesia sebagai perguruan tinggi yang memanfaatkan dan menggunakan *e-learning* untuk proses pembelajaran dan pengajaran, *e-learning* yang digunakan bernama MyCyber dimana digunakan oleh mahasiswa dan dosen. Khusus akun mahasiswa, sistem e-learning ini memiliki fitur yang memudahkan mahasiswa untuk mengakses materi perkuliahan, jadwal perkuliahan, upload tugas perkuliahan, interaksi diskusi dengan dosen dan sebagainya.

Proses pelayanan pembelajaran dengan menggunakan e-learning MyCyber, pihak kampus harus mempertahankan kualitas pembelajaran dan menjaga kinerja pelaksana akademik dalam memberi jaminan kepuasan dan kelayakan ke pengguna e-learning MyCyber dengan asumsi aplikasi stabil digunakan. Peneliti telah melakukan pra-penelitian dengan melakukan observasi terhadap mahasiswa karyawan dan regular, dari Kesimpulan yang mereka rasakan mengenai tingkat kepuasan saat menggunakan sistem e-learning MyCyber seperti absensi atau akses materi yang sering terjadi permasalahan server down, fitur forum diskusi yang terkadang hilang percakapan sebelumnya, terkadang materi lama hilang dari ruang penyimpanan materi dan sebagainya. Namun harus dilakukan penelitian lebih lanjut untuk melihat aspek-aspek mana saja yang memang perlu dilakukan perbaikan agar kepuasan pengguna e-learning MyCyber merasakan puas menggunakan aplikasi.

Keterlibatan pengguna dalam teknologi *E-learning* sangat menentukan keberhasilan sistem dan kualitas informasi yang dihasilkannya. Beberapa penelitian sebelumnya, telah menganalisis kepuasan pengguna *website e-learning* atau aplikasi pembelajaran kegiatan akademik lainnya. Pada penelitian sebelumnya juga membahas kepuasan pengguna terhadap *E-Learning* Nusa Mandiri mengenai pada aspek *user interface dan user experiece* menggunakan *E-Service Quality,* hasil penelitian 105 responden memiliki pengaruh positif signifikan pada tampilan *E-Learning* Nusa Mandiri (Heristyanto, 2022).

Penelitian lainnya membahas kepuasan pengguna *E-Learning* kampus Universias PGRI Palembang dengan EUCS menunjukkan hasil sebesar 80,70% merasakan puas dan memiliki tanggapan yang sangat baik dari pengguna aplikasi (Santana & Oktaviani, 2020). Berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai metode EUCS telah terbukti memberikan hasil yang akurat dan komprehensif dalam mengevaluasi kepuasan pengguna, terutama dalam konteks E-learning di lingkungan kampus. Keakuratan metode ini dibandingkan dengan metode lain sangat bergantung pada konteks dan kebutuhan spesifik dari penelitian yang dilakukan. Namun, EUCS memberikan pendekatan yang holistik dan terfokus pada pengguna akhir, yang sering kali menjadi keunggulan utama dalam analisis kepuasan sistem informasi *E-learning* (Putra, et al. 2023).

Peneliti telah memilih menggunakan metode EUCS, bahwa metode ini dapat mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi dengan memberikan harapan dan pengalaman pengguna. Model EUCS Doll dan Torkzadeh tahun 1988 menyatakan bahwa pengguna harus

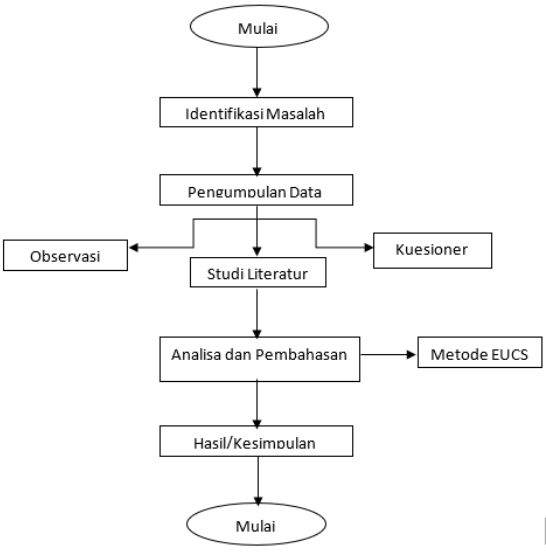
merasakan puas saat menggunakan teknologi atau melakukan evaluasi sistem dari isi konten, akurasi, bentuk, waktu dan kemudahan pengguna.

TINJAUAN LITERATUR

E-Learning memiliki pengertian proses pembelajaran yang berlangsung *asynchronous* menggunakan bantuan perangkat elektronik komputer. Pengertian lainnya bahwa pendidikan elektronik adalah belajar yang dibantu dan memanfaatkan media elektronik dan internet. Saat ini, *E-Learning* sebagai pandangan baru pada bidang pendidikan modern (Triandika, et al. 2021). Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebuah pendekatan yang menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi dengan membandingkan harapan pengguna terhadap sistem informasi yang sebenarnya. Penilaian keseluruhan dari pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka menggunakan sistem. Model EUCS Doll dan Torkzadeh tahun 1988 menekankan kepuasan pengguna akhir dengan aspek teknologi saat mengevaluasi konten sistem, akurasi, bentuk, waktu, dan kemudahan penggunaan (Pujana, et al. 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana Menurut Sugiyono (2013:13) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Abdurahman, et. al. 2020). Dengan tujuan untuk mengukur kepuasan pengguna *E-Learning MyCyber* dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) meliputi dari aspek *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timelines.*



Gambar 1. Bagan Tahapan Penelitian

Adapun dalam pengumpulan data yang dilakukan pada analisis penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. Observasi
Observasi langsung kepada pengguna mahasiswa terhadap *E-Learning MyCyber*. Tahap observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi awal mengenai tanggapan, kritik dan testimoni dari sudut pandang mahasiswa sebagai pengguna yang menggunakan *E-Learning MyCyber*

B. Studi Literatur
Studi literatur yang dilakukan yaitu mempelajari kajian materi dari jurnal, artikel, buku skripsi dan lainnya yang sesuai dengan topik penelitian yaitu metode EUCS dan mengenai menganalisis kepuasan pengguna *E-Learning MyCyber* dengan menggunakan metode EUCS. Tahapan ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi dan pengetahuan terkait pengertian dan cara pengukuran kepuasan dengan metode EUCS.

C. Kuesioner
Kuesioner berupa pertanyaan sebanyak 29 item pertanyaan yang meliputi dari aspek *Content, Accuracy, Format, Ease of Use,* dan *Timeliness* di metode EUCS. Kuesioner melalui media *Google Form* dan dibagikan dengan media *Whatsapp*. Setiap item pertanyaan kuesioner memiliki jawaban kepuasan pengguna dengan skala likert dengan nilai 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3(Ragu atau Netral), 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan metode EUCS yang memiliki 5 aspek yang terdiri dari *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness*. Kelima aspek ini sebagai variabel bebas atau *independent variable* (X). Sementara itu, variabel terikat atau *dependent variable* pada penelitian ini merupakan kepuasan pengguna *E-Learning MyCyber*.

Menurut (Sugiyono, 2016) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karateristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan observasi dan pengamatan jumlah mahasiswa aktif yang ada di Universitas Siber Indonesia, yaitu 231 responden dalam mengukur kepuasan pengguna *website e-learning MyCyber* (Dirgahayu, et.al. 2021).

Menurut(Sugiyono, 2016) bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Maka penentuan jumlah sampel dilakukan dengan cara perhitungan statistic yaitu menggunakan Rumus Slovin, dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir sebesar 5% (Dirgahayu, et. al. 2021).
Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{(1 + (N.e^2))}$$

Keterangan:

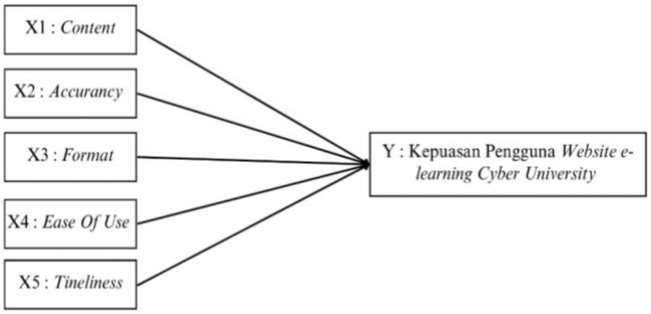
n	=	Ukuran Sampel
N	=	Ukuran Populasi
e	=	Kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, kemudian di kuadratkan

Berdasarkan Rumus Slovin, maka besarnya penarikan jumlah sampel penelitian adalah

$$n = \frac{231}{(1 + (231x0.05^2))} = \frac{231}{1.5775} = 146$$

Maka besar sampel yang digunakan sebanyak 146 mahasiswa yang akan dijadikan responden. Namun karena keterbatasan waktu penelitian dan keterjangkuannya responden seperti beberapa responden tidak dapat dihubungi, maka dari itu penulis hanya mendapatkan 100 dari 146 responden yang telah mengisi kuesioner dan 80 responden yang digunakan untuk pengujian data dengan *Stratified Random Sampling*, 23.75% adalah mahasiswa karyawan dan 76.25% adalah mahasiswa regular.

Berdasarkan rumusan masalah, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dari penelitian ini adalah



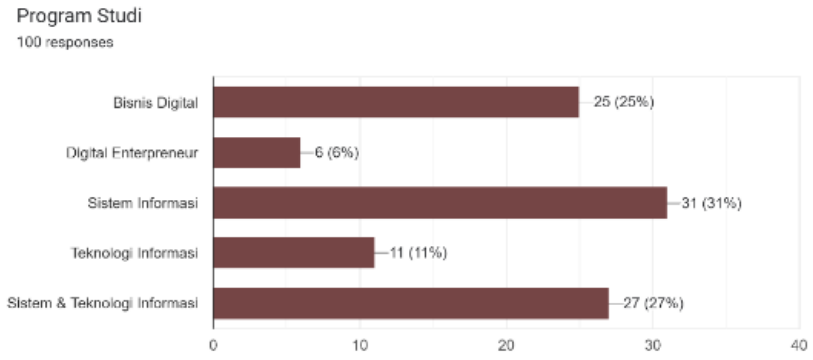
Gambar 2. Hipotesis Penelitian

H1 = Variabel Content (X1) berpengaruh terhadap tingkat kepauasan pengguna (Y) E-Learning MyCyber
H2 = Variabel Accuracy (X2) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) E-Learning MyCyber
H3 = Variabel Format (X3) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) E-Learning MyCyber
H4 = Variabel Ease of User (X4) berpepngaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) E-Learning MyCyber
H5 = Variabel Timelines (X5) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) E-Learning MyCyber

Tabel 1. Pernyataan Aspek EUCS dan Kepuasan Pengguna

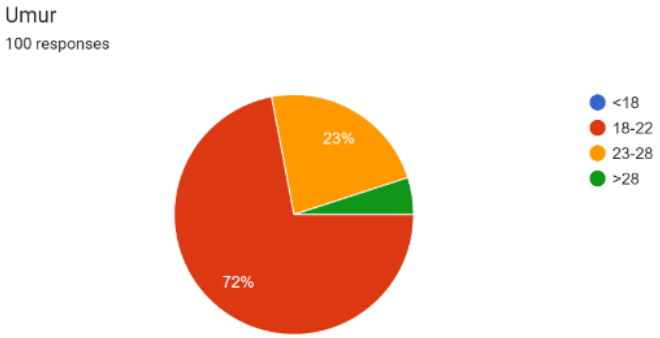
Variabel	Kode	Pernyataan
Content (X1)	C1	Menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna
	C2	Informasi jelas dan mudah dipahami
	C3	Memberikan informasi yang bermanfaat
	C4	Konten dan Informasi yang menarik

	C5	Setiap fitur berfungsi dengan baik
Accuracy (X2)	A1	Informasi yang dihasilkan sistem sangat akurat
	A2	Output yang dihasilkan sistem sesuai dengan yang diperintahkan
	A3	Sistem menghasilkan informasi yang dapat diandalkan dan dipercaya
	A4	Tidak terjadi Error pada Website
Format (X3)	F1	Informasi yang ditampilkan sangat jelas
	F2	Tampilan Interface sistem sangat menarik
	F3	Komposisi warna sistem tidak melelahkan mata
	F4	Format dan desain mudah dipahami dan digunakan
	F5	Tampilan mudah dipahami pengguna baru
Ease of Use (X4)	E1	Informasi yang dihasilkan sistem sangat akurat
	E2	Output yang dihasilkan sistem sesuai dengan yang diperintahkan
	E3	Sistem menghasilkan infomasi yang dapat diandalkan dan dipercaya
	E4	Tidak terjadinya Error pada Website
Timelines (X5)	T1	Menampilkan informasi tepat waktu
	T2	Memberikan data informasi terbaru
	T3	Menyediakan informasi secara cepat
	T4	Menyediakan informasi yang dibutuhkan
Kepuasan Pengguna (Y)	K1	Memenuhi kebutuhan pengguna
	K2	Memberikan kemudahan bagi pengguna
	K3	Menggunakan sistem lebih dari lima kali dalam satu minggu
	K4	Layanan yang diberikan oleh sistem sesuai harapan
	K5	Secara keseluruhan pengguna merasa puas terhadap sistem
	K6	Memenuhi kebutuhan pengguna



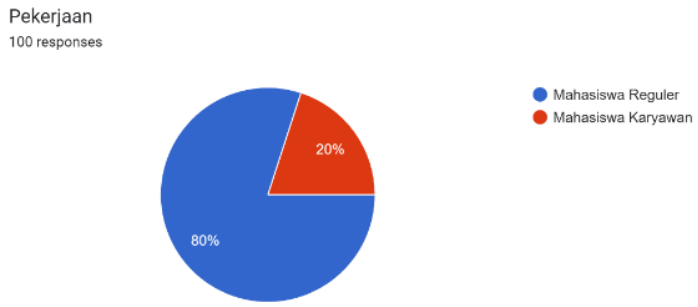
Gambar 3. Sebaran Program Studi

Gambar 3 menunjukkan jumlah responden mahasiswa dimana pada Program Studi Sistem Informasi sebanyak 31 responden, pada Program Studi Sistem & Teknologi Informasi dengan jumlah sebanyak 27 responden., pada Program Studi Bisnis digital dengan jumlah 25 responden, pada Program studi Kewirausahaan sebanyak 6 responden dan program studi teknologi informasi sebanyak 11 responden. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna *E-Learning MyCyber* lebih dominan di program studi sistem informasi.



Gambar 4. Sebaran Umur Responden

Berdasarkan Gambar 4 Jumlah responden dengan rentang umur 18-22 sebanyak 72 responden. Selanjutnya pada rentang umur 23-28 sebanyak 23 responden. Untuk umur >28 tahun sebanyak 5 responden. Dapat disimpulkan pengguna *E-Learning MyCyber* didominasi oleh pengguna dengan rentang umur 18-22 tahun.



Gambar 5. Sebaran Jenis Mahasiswa

Pada Gambar 5 menunjukkan pengguna *website e-learning Cyber University* didominasi oleh mahasiswa reguler sebanyak 80 responden. Sedangkan mahasiswa karyawan sebanyak 20 responden.

Uji validitas merupakan uji instrumen item kuesioner yang berfungsi untuk melihat apakah setiap item pertanyaan kuesioner valid atau sesuai. Uji validitas dikatakan valid apabila dikatakan valid apabila r hitung ≥ r tabel dan nilai signifikasi ≤ nilai probabilitas (Janna & Herianto, 2021). Peneliti menggunakan 30 responden dari 100 responden yang telah mengisi kuesioner Google Form untuk dilakukan uji validitas dengan rumus Df = N-2 = 30-2 = 28. Nilai 28 ini dikonversi dengan Rtabel dimana nilai signifikasi yang digunakan sebesar 5%, maka hasil konversi adalah 0,374. Berikut ini hasil uji validitas setiap instrumen pertanyaan pada Tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Kode	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Content (X1)	C1	0.748	0.374	Valid
	C2	0.884		
	C3	0.838		
	C4	0.912		
	C5	0.794		
Accuracy (X2)	A1	0.889	0.374	Valid
	A2	0.821		
	A3	0.827		
	A4	0.777		
Format (X3)	F1	0.706	0.374	Valid
	F2	0.865		
	F3	0.843		
	F4	0.905		
Ease of Use (X4)	E1	0.895	0.374	Valid
	E2	0.879		
	E3	0.875		
	E4	0.951		
Timeliness (X5)	T1	0.775	0.374	Valid

	T2	0.922		
	T3	0.863		
	T4	0.856		
Kepuasan Pengguna (Y)	K1	0.876	0.374	Valid
	K2	0.907		
	K3	0.464		
	K4	0.897		
	K5	0.912		
	K6	0.902		

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari seluruh pertanyaan yang mewakili 5 *independent variable* (X) dan 1 *dependent variable* (Y) menunjukkan hasil Valid dengan kata lain indikator tersebut memenuhi syarat untuk digunakan serta dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pada dasarnya, uji realibilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan atau pernyataan. Variabel yang digunakan melalui pertanyaan atau pernyataan yang digunakan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur (Janna & Herianto, 2021). *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 atau 0 (Janna & Herianto, 2021).

Uji realibilitas pada 5 *independent variable* (X) dan 1 *dependent variable* (Y) penelitian ini dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Hasil uji realibilitas pada setiap variabel dapat dilihat pada Tabel 3 yang menunjukkan bahwa hasil keseluruhan uji relibilitas dapat dikatakan reliabel karena Rhitung > Rtabel.

Tabel 3. Tabel Uji Reliabilitas

Variabel	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Content	0.884	0.6	Reliabel
Accuracy	0.835	0.6	
Format	0.903	0.6	
Ease of Use	0.918	0.6	
Timeliness	0.873	0.6	
Kepuasan Pengguna	0.906	0.6	

Uji asumsi klasik yang sering digunakan adalah uji normalitas, dan multikolinearitas serta sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda (Purnomo, 2019).

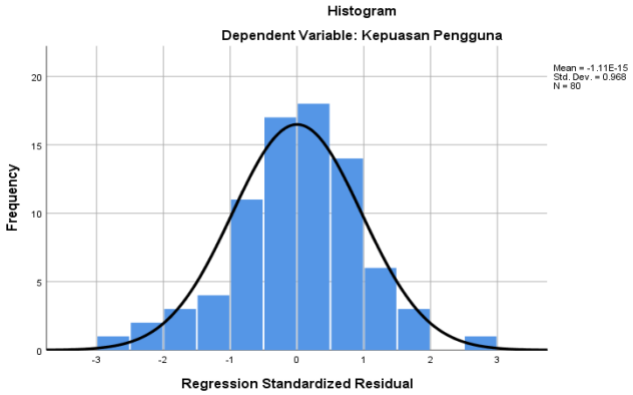
1. Uji Normalitas
   Uji normalitas digunakan untuk melihat nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan uji 1-sampel K-S. Pengujian normalitas menggunakan aplikasi SPSS v.25. Dapat dikatakan normal terdistribusi apabila nilai signifikasi ≥ nilai probabilitas (0,05) dan distribusi akan terlihat pada diagram P-Plot akan ikuti garis diagnolnya. Hasil uji normalitas ditunjukkan pada Gambar 6.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.09870024
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.049
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

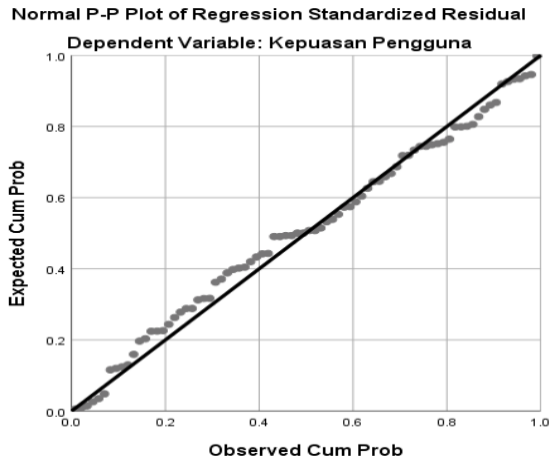
Gambar 6. Uji Normalitas

Berdasarkan pada Gambar 6 menunjukkan bahwa hasil pengolahan uji normalitas mendapatkan nilai signifikasi pada nilai *asymp.sig* sebesar 0,200 dimana nilai signifikasi yang didapatkan lebih besar dari nilai probabilitas yaitu 0,05. Peneliti juga menggunakan diagram histogram untuk melihat sebaran distribusi normal dan membentuk pola distribusi seperti lonceng menghadap ke bawah yang ditunjukkan pada Gambar 7.



Gambar 7. Diagram Histogram Normalitas

Selain itu, menggunakan diagram P-Plot untuk melihat sebaran data yang terlihat telah mengikuti garis diagonal yang ditunjukkan pada Gambar 8, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa data penelitian ini terdistribusi secara normal.



Gambar 8. Diagram P-Plot Normalitas

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah korelasi atau hubungan antara variabel bebas. Uji multikolinearitas dnegan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai tolerance. Uji multikolinearitas dapat dikatakan berelasi antar variabel tersebut apabila nilai VIF > 10000 dan nilai tolerance > 0.10. Berikut ini hasil pengolahan data dengan uji multikolineartitas ditunjukkan pada Gambar 9.

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Content	.217	4.613
	Accurancy	.184	5.443
	Format	.291	3.434
	Ease Of Use	.231	4.322
	Timeliness	.242	4.139

Gambar 9. Uji Multikolinearitas

Pada Gambar 9 telah mendapatkan nilai *tolerance* untuk 5 *independent variable* (X) dimana variabel *content* (X1) sebesar 0,217 dan nilai VIF sebesar 4,613 sehingga variabel X1 dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas karena memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10. Variabel *accurancy* (X2) mendapatkan nilai *tolerance* sebesar 0,184 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 5,443 < 10 sehingga variabel X2 dinyatakan tidak multikolinearitas. Variabel *format* (X3) mendapatkan nilai *tolerance* sebesar 0,291 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 3.434 < 10 sehingga X3 dinyatakan tidak multikolinearitas. Variabel *ease of use* (X4) mendapatkan nilai *tolerance* sebesar 0,231 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 4.322 < 10 sehingga variabel X4 dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Variabel *timeliness* (X5) mendapatkan nilai *tolerance* 0,242 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 4,139 < 10 sehingga variabel X5 dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Semua variabel bebas (X) pada penelitian ini tidak memiliki korelasi satu dengan yang lain karena hasil menunjukkan tidak ada gejala multikolinearitas.

Uji regresi linear berganda dilakukan untuk mencari pengaruh dua atau lebih variabel *independent* atau variabel bebas terhadap variabel *dependen* atau variabel terikat (Prasetyo, et.al. 2022). Hasil perhitungan uji regresi linear berganda yang ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	B
Kepuasan Pengguna (Y)	-0,155
Content (X1)	0,251
Accuracy (X2)	0,421
Format (X3)	-0,058
Ease of use (X4)	0,533
Timeliness (X5)	0,314

Keterangan
*Signifikan pada $\alpha = 5\%$
Hasil perhitungan diatas diperoleh persamaan regresi sabagai berikut:
$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$
$Y = -0{,}155 + 0{,}251X1 + 0{,}421X2 + 0{,}058X3 + 0{,}533X4 + 0{,}314X5$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka hasil koefisiensi regresinya dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1) Nilai Konstanta (α) yang diperoleh sebesar -0,155 dapat diartikan apabila semua variabel bebas (*Content, Accuracy*, *Format, Ease of use,* dan *Timeliness*) dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka jumlah kepuasan pengguna sebesar -0,155. Nilai konstanta -0,155 hasil dari regresi linear berganda, disini kontanta -0,155 berarti berpengaruh negatif. Konstanta negatif artinya terjadi penurunan jumlah kepuasan pengguna sebesar -0,155.
2) Nilai koefisiensi regresi variabel *content* (X1) sebesar 0,251 menyatakan apabila tingkat *content* naik satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan, maka nilai kepuasan pengguna akan naik sebesar 0,251 atau 25,1%
3) Nilai koefisiensi regresi variabel *accuracy* (X2) sebesar 0,421 menyatakan apabila tingkat *accuracy* naik satuan dengan asumsi variabel lainnya *konstan*, maka nilai kepuasan pengguna akan naik sebesar 0,421 atau 42,1%
4) Nilai koefisiensi regresi variabel *format* (X3) sebesar -0,058, berarti jika penyajian informasi (*format)* kurang dari 1% (X3), maka penyajian infomasi (*format*) akan mengalami sebesar -0,058 persen, asumsi variabel yang lain (*Ease of use*, dan *Timeliness)* tetap. Koefisien penyajian informasi (*format)* bernilai negatif, maka penyajian informasi (*format)* mempengaruhi negatif terhadap jumlah penyajian informasi (*format)*. Apabila penyajian informasi (*format)* naik 1% maka, jumlah penyajian informasi (*format*) pun akan berkurang dari sebesar -0,058 persen.
5) Nilai koefisiensi regresi variabel *ease of use* (X4) sebesar 0,533 menyatakan apabila tingkat *ease of use* naik satuan dengan asumsi variabel lainnya *konstan*, maka nilai kepuasan pengguna akan naik sebesar 0,533 atau 53,3%

6) Nilai koefisiensi regresi variabel *timeliness* (X5) sebesar 0,314 menyatakan apabila tingkat *timeliness* naik satuan dengan asumsi variabel lainnya *konstan*, maka nilai kepuasan pengguna akan naik sebesar 0,314 atau 31,4%.

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (Setiawan, 2019). Uji T dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung yan diperoleh dari hasil perhitungan dengan program SPSS pada tabel *coefficients* dan nilai t tabel yang diperoleh dengan rumus TINV (probabilitas,df). Hipotesis diterima apabila nilai t hitung > t tabel dan nilai sig.<0,05. Hasil dari perhitungan uji T dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Uji T

Variabel	Nilai T hitung	Nilai T tabel	Nilai Sig.	Hipotesis
Content (X1)	1.979	1.995	0.052	Ditolak
Accuracy (X2)	2.469	1.995	0.016	Diterima
Format (X3)	-0,619	1.995	0.538	Ditolak
Ease of use (X4)	3,823	1.995	0.000	Diterima
Timeliness (X5)	2.104	1.995	0.039	Diterima

Hasil perhitungan diatas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut dengan menggunakan rumus T tabel: T(α/2;n-k-1).
Keterangan :
n = Sampel
α = 0,05 = Tingkat kepercayaan = 95%
k = Jumlah variabel
T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05/2= 0,025 (uji 2 sisi) dengan df = n-k-1 atau 80-5-1= 74.

Didapat t tabel sebesar 1.995, maka interpretasi dari tabel diatas adalah sebagai berikut.

a. Nilai t hitung variabel *content* (X1) lebih kecil dari nilai t tabel dan nilai sig. lebih besar dari 0.05 sehingga hipotesis H1 ditolak dan hipotesis H0 diterima. Artinya variabel *content* secara parsial tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna.
b. Nilai t hitung variabel *accuracy* (X2) lebih besar dari nilai t tabel dan nilai sig. lebih kecil dari 0.05 sehingga hipotesis H0 ditolak dan H2 diterima. Artinya variabel *accurancy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
c. Nilai t hitung variabel *format* (X3) lebih kecil dari nilai t tabel dan nilai sig. lebih besar dari 0.05 sehingga hipotesis H1 ditolak dan hipotesis H0 diterima. Artinya variabel *format* secara parsial tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna.
d. Nilai t hitung variabel *ease of use* (X4) lebih besar dari nilai t tabel dan nilai sig. lebih kecil dari 0.05 sehingga hipotesis H0 ditolak dan hipotesis H5 diterima. Artinya variabel *timeliness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

e. Nilai t hitung variabel *timeliness* (X5) lebih besar dari nilai t tabel dan nilai sig. lebih kecil dari 0.05 sehingga hipotesis H0 ditolak dan hipotesis H5 diterima. Artinya variabel *timeliness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa secara persial variabel *accuracy, ease of use* dan *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan variabel *content* dan *format* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan atau bersama-sama (Sujarweni, 2020). Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung yang telah didapatkan dengan aplikasi SPSS dan F Tabel yang didapat dengan menggunakan rumus FINV (probabilitas, df1, df2). Nilai F tabel yang didapatkan dengan probabilitas 0,05 dan df1 = 5 dan df2=74 adalah 2,34. Hipotesis diterima apabila nilai f hitung > f tabel dan nilai sig. < nilai probabilitas yaitu 0,05. Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan nilai F hitung sebesar 76,626 yang lebih besar dari nilai F tabel yaitu 2,34 dan nilai sig. dari hasil perhitungan adalah 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan variabel *content, accuracy, format, ease of use,* dan *timeliness* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dalam Penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan adalah 80 dari 100 mahasiswa aktif di *Cyber University.* Jumlah sampel ini telah memenuhi persyaratan minimum untuk analisis stastistik, namun tetap harus diperhatikan bahwa sampel dapat mempengaruhi kekuatan statistik dan hasil pengujian hipotesis. Dari hasil analisis parsial, terlihat bahwa variabel *content* dan *format* memiliki nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,052 dan 0,538, yang berarti hipotesisi untuk kedua variabel *content* mendekati nilai ambang batas signifikansi (0,05), yang menunjukkan bahwa hasil ini hampir signifikan. Ukuran sampel yang lebih besar umumnya akan meningkatkan kekuatan uji statistik, yang berarti kemungkinan mendeteksi efek yang sebenarnya (jika ada) akan lebih tinggi. Dalam konteks ini, jika jumlah sampel yang digunakan lebih besar, misalnya melibatkan seluruh 100 mahasiswa aktif, hasil pengujian hipotesis untuk variabel *content* mungkin saja menunjukkan hasil yang signifikan secara statistik.

Oleh karena itu, peneliti perlu mempertimbangkan keterbatasan ini dalam interpretasi hasil. Sementara hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *content* dan *format* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, tidak dapat dikesampingkan bahwa dengan sampel yang lebih besar, hasilnya bisa berbeda. Hal ini menekankan pentingnya pemilihan ukuran sampel yang memadai dalam penelitian untuk memastikan hasil yang lebih akurat dan andal.

KESIMPULAN

Penutup Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap pengukuran kepuasan pengguna *e-learning* di Universitas Siber Indonesia dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari 5 Variabel (*content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness*) yang diuji pengaruhnya secara signifikan terhadap variabel kepuasan (*satisfaction*) didapat bahwa *accuracy, ease of use,* dan *timeliness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna *website e-learning Cyber University*. Sementara itu, *content* dan *format* tidak berpengaruh secara signifikan. Oleh karena itu, hipotesis 2,4, dan 5 diterima, sementara hipotesi 1 dan 3 ditolak.

2. Dari hasil uji secara parsial diketahui bahwa *accuracy, ease of use,* dan *timeliness* berpengaruh secara signifikan terhadap *satisfaction*. Sedangkan *content* atau isi dan *format* atau tampilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna *website e-learning Cyber University*.
3. Pengujian secara simultan menunjukkan hasil bahwa semua variabel bebas (*content, accuracy, format, ease of use,* dan *timeliness*) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *satisfaction.* Hubungan variabel-variabel bebas ini juga sangat erat dengan variabel terikat (*satisfaction*) yakni sebesar 83,8%

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti ini diantaranya:

1. Saran yang dapat diberikan kepada Universitas Siber Indonesia diharapkan dapat melakukan peningkatan dan pengoptimalan terhadap *website e-learning*nya, khususnya pada isi, konten serta tampilan informasi seperti *design* dan komposisi warna pada *e-learning*, untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan *website e-learning Cyber University.*
2. Adapun untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang berbeda seperti PIECES, atau IPA (*Importance Performance Analysis)* pada studi kasus yang sejenis dengan jumlah sampel yang lebih banyak.
3. Diharapkan dapat dilakukan dengan penambahan indikator dan variabel lainnya, agar dapat mengetahui faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman, D., Budiman, B., & Encum, E. 2020. Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Rumah Sakit Majalengka Mobile Menggunakan Metode End-User Computing Satisfication. INFOTECH J, 6(2), 10-17.

Dirgahayu, H.E., Lestari, A.P., & Herlan, A.H. 2021. Jurnal Inovasi Penelitian, 6(2), 10-17.

Heristyanto, A.F., Garnadi, A.T., & Al-Hadid, A.H. 2022. Analisis Kepuasan Pengguna Website E-Learning Nusa Mandiri Perihal UI/UX dengan Metode E-Service Quality. Remik jurnal, 6(4), 729-737.

Janna, N.M., Herianto. 2021. Artikel Statistik yang Benar. Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad, 1-12.

Novita, D. 2020. Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang dengan Pendekatan EUCS. Jurnal Teknik Informasi dan Sistem Informasi (JATISI), 7(1), 29-41.

Pujana, G., Pradnyana, I.M.A., & Artha I.K.R. 2023. Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfication (EUCS) di SMP Negeri 1 Sukasada. Kumpul Artikel Mahasiswa Pendidik Teknik Informasi, 12(1), 57-66.

Putra, J., Indah, D.R., & Firdaus A. 2023. Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning SMA Xavernius 1 Palembang Menggunakan Metode End-User Computing Satisfication. Jurnal Sistem Informasi dan Komputer, 12(4), 45-51.

Prasetyo, R.A., Helma. 2022. Analisis Regresi Linear Berganda untuk Melihat Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kemiskinan di Provinsi Sumatera Barat. Jurnal Matematika UNP, 7(2), 62-68.

Santana, I.W., Oktaviani, N. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Pada Universitas PGRI Palembang Menggunakan Metode End User Computing Satisfication. Binda Darma Conference Computer Science, 2(4), 410-416.

Setiawan, A. 2019. Aplikasi Metodologi dan Statistik Penelitian. Yogyakarta:Nuha Medika.

Sujarweni, W. 2020. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta:Pustaka Baru Press.

Triandika, L.S., Rachmaningsih, D.M. & Wijaya, A.F. 2021. Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs E-Learning Universitas Terbuka Dengan Metode End User Computing Satisfication. Jurnal sebatik, 25(2), 598-603.