

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penarikan kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi Oriflame menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* didasarkan pada hasil analisis statistik inferensial yang telah diperoleh terkait pengujian hipotesis penelitian. Penarikan kesimpulan juga akan didukung dari hasil analisis statistic deskriptif yang diperoleh dari jawaban responden yaitu para pengguna aplikasi Oriflame. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Content*

Variabel *content* (X1) secara parsial menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna (Y) berpengaruh signifikan.

2. *Accuracy*

Variabel *accuracy*(X2) secara parsial menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna(Y) berpengaruh signifikan.

3. *Format*

Variabel *format* (X3) secara parsial menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna (Y) berpengaruh signifikan

4. *Ease Of Use*

Variabel *ease of use* (X4) secara parsial menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna (Y) berpengaruh secara signifikan.

5. *Timeliness*

Variabel *timeliness* (X5) secara parsial menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna (Y) berpengaruh secara signifikan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, ditemukan bahwa pada penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan peneliti selanjutnya melakukan penelitian dengan menggunakan *smart PLS* dalam pengujian statistik agar hasil penelitian dapat lebih maksimal
2. Melakukan penambahan jumlah sampel yang akan diteliti agar dapat menghasilkan hasil yang lebih spesifik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. B. Widagdo, "Perkembangan Electronic Commerce (E-Commerce) di Indonesia," *Researchgate.Net*, no. December, pp. 1–10, 2016, [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/311650384>.
- [2] "Kementerian Komunikasi dan Informatika." https://kominfo.go.id/content/detail/16770/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce-indonesiacapai-78-persen/0/sorotan_media (accessed Oct. 19, 2021).
- [3] R. I. Nurlita, A. Kusyanti, and R. I. Rokhmawati, "Analisis Kualitas Layanan Website [id . oriflame . com](http://id.oriflame.com) Terhadap Kepuasan," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 2, pp. 821–830, 2018.
- [4] "Sejarah Oriflame – Oriflame Cosmetics." <https://id.oriflame.com/about/our-history>.
- [5] "Oriflame Cosmetics | Oriflame Cosmetics." <https://id.oriflame.com/> (accessed Oct. 20, 2021).
- [6] "Oriflame Cosmetics." <https://id.oriflame.com/35tahunOriflame> (accessed Oct. 20, 2021).
- [7] "Oriflame - Aplikasi di Google Play." <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.oriflame.oriflame&hl=in&gl=US> (accessed Oct. 20, 2021).
- [8] W. H. Delone and E. R. McLean, "The quest for the dependent variable. Information Systems Research," *Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 1, pp. 60–95, 1992, [Online]. Available: <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>.

- [9] S. J. Putra, A. Subiyakto, I. Yunita, M. N. Gunawan, and Y. Durachman, "Assessing the user satisfaction perspectives of information system: A library case study in Indonesia," *Indones. J. Electr. Eng. Comput. Sci.*, vol. 12, no. 1, pp. 95–101, 2018, doi: 10.11591/ijeecs.v12.i1.pp95-101.
- [10] V. P. Aggelidis and P. D. Chatzoglou, "Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS)," *J. Biomed. Inform.*, vol. 45, no. 3, pp. 566–579, 2012, doi: 10.1016/j.jbi.2012.02.009.
- [11] E. S. Kassim, S. F. A. K. Jailani, H. Hairuddin, and N. H. Zamzuri, "Information System Acceptance and User Satisfaction: The Mediating Role of Trust," *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 57, no. January 2015, pp. 412–418, 2012, doi: 10.1016/j.sbspro.2012.09.1205.
- [12] S. Widjoyo, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya," *J. Manaj. Pemasar.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–9, 2014.
- [13] W. J. Doll, X. Deng, T. S. Raghunathan, G. Torkzadeh, and W. Xia, "The meaning and measurement of user satisfaction: A multigroup invariance analysis of the end-user computing satisfaction instrument," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 21, no. 1, pp. 227–262, 2004, doi: 10.1080/07421222.2004.11045789.
- [14] I. Purwandani, "Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS dan Model Delone and McLean," *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 4, no. 2, pp. 99–106, 2019, doi:

10.31294/ijse.v4i2.5989.

- [15] J. H. Robbins, "Tissue culture studies of the human lymphocyte," *Science (80-.)*, vol. 146, no. 3652, pp. 1648–1655, 1964, doi: 10.1126/science.146.3652.1648.
- [16] A. K. Subramani, "a Study on Customer Satisfaction Towards Coco-Cola Company , a Study on Customer Satisfaction Towards Coco-Cola Company , Chennai," no. February, pp. 3–8, 2018.
- [17] J. Etezadi-Amoli and A. F. Farhoomand, "On End-User Computing Satisfaction," *MIS Q.*, vol. 15, no. 1, p. 1, 1991, doi: 10.2307/249428.
- [18] Y. K. Dwivedi, M. R. Wade, and S. L. Schneberger, "Informations Systems Theory: Vol.2," *Springer*, vol. 28, no. May, p. 461, 2012, doi: 10.1007/978-1-4419-6108-2.
- [19] A. Saputra and D. Kurniadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs," *J. Vokasional Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 7, no. 3, pp. 58–66, 2019.
- [20] A. S. Damayanti, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 11, pp. 4833–4839, 2018.
- [21] A. Fujianto, "Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Pln Mobile Menggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction) Berdasarkan Prospektif Pelanggan Pt.Pln (Persero) Up3 Jember Skripsi," *Digit. Repos. Univ. Jember*, 2013.

- [22] B. Prasetyo, R. W. E. Yulia, and Felisia, "Measuring end-user satisfaction of online marketplace using end-user computing satisfaction model (EUCS Model) (Case study: Tokopedia.com)," *Proc. 2017 4th Int. Conf. Comput. Appl. Inf. Process. Technol. CAIPT 2017*, vol. 2018-Janua, pp. 1–5, 2018, doi: 10.1109/CAIPT.2017.8320710.
- [23] 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.
- [24] F. Silvia, "Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II," *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelangg. di Kant. Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar II*, pp. 1–12, 2012.
- [25] F. Yusup, "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif," *J. Tarb. J. Ilm. Kependidikan*, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2018, doi: 10.18592/tarbiyah.v7i1.2100.
- [26] B. Ives, M. H. Olson, and J. J. Baroudi, "The measurement of user information satisfaction," *Commun. ACM*, vol. 26, no. 10, pp. 785–793, 1983, doi: 10.1145/358413.358430.
- [27] N. Antoniou, G.; Papoglou, "Business Intelligence & Analytics Measuring End-user Satisfaction," *Informatics*, 2015.
- [28] M. Information and M. Information, "Factor," vol. 18, no. 4, pp. 453–461, 2014.
- [29] W. J. Doll and W. Xia, "Confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument: A replication," *J. End*

- User Comput.*, vol. 9, no. 2, pp. 24–31, 1997, doi: 10.4018/joeuc.1997040103.
- [30] T. Somers, K. Nelson, and J. Karimi, “Erratum: Confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument: Replication within an ERP domain (Decision Sciences 34:3 (595-621)),” *Decis. Sci.*, vol. 35, no. 1, p. 145, 2004, doi: 10.1111/j.1540-5414.2004.02437.x.
- [31] G. Torkzadeh and W. J. Doll, “Test-Retest Reliability of the End-User Computing Satisfaction Instrument,” *Decis. Sci.*, vol. 22, no. 1, pp. 26–37, 1991, doi: 10.1111/j.1540-5915.1991.tb01259.x.
- [32] A. R. Hendrickson, K. Glorfeld, and T. P. Cronan, “On the Repeated Test-Retest Reliability of the End-User Computing Satisfaction Instrument: A Comment,” *Decis. Sci.*, vol. 25, no. 4, pp. 655–665, 1994, doi: 10.1111/j.1540-5915.1994.tb01864.x.
- [33] R. McHaney, R. Hightower, and D. White, “EUCS test-retest reliability in representational model decision support systems,” *Inf. Manag.*, vol. 36, no. 2, pp. 109–119, 1999, doi: 10.1016/S0378-7206(99)00010-5.
- [34] U. Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. 2012.
- [35] E. Overby, *Information System Theory vol 1*, vol. 28. 2012.
- [36] R. Panjaitan, “Analisis Penerapan E-Business Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN), Tbk,” *J. Ilm. Ekon. Dan Bisnis*, p. 17, 2019.
- [37] B. Weijters, E. Cabooter, and N. Schillewaert, “The effect of rating scale format on response styles: The number of response

- categories and response category labels,” *Int. J. Res. Mark.*, vol. 27, no. 3, pp. 236–247, 2010, doi: 10.1016/j.ijresmar.2010.02.004.
- [38] R. Dewa, *Analisis Kepuasan Penggunaan Terhadap Portal Program Studi Informatika Menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction)*, vol. 13, no. 1. 2016.
- [39] A. Fitriansyah and I. Harris, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *Query J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2018, [Online]. Available: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>.
- [40] N. S. Sukmadinata, “Metode Penelitian Pendekatan,” 2009.
- [41] D. N. A. Janie, *Statistik deskriptif & regresi linier berganda dengan spss*. 2012.
- [42] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. .
- [43] M. Produksi, P. Di, and K. Bantul, “Ervan Triyanto, 2) Heri Sismoro, 3) Arif Dwi Laksito,” vol. 4, no. 2, pp. 73–86, 2019.
- [44] “Developing a tool for measuring computer user satisfaction, bailey.pdf.” .

Lampiran

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Perkenalkan saya Tesselonika Vevayosa Sibero, mahasiswa prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri UAJY. Saat ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Oriflame menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

Kuesioner ini ditujukan bagi para member aktif yang terdaftar di Oriflame yang menggunakan aplikasi Oriflame sebagai alat transaksi seperti melakukan pesanan barang, mendaftarkan anggota baru dan lain-lain.

Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu sekalian untuk menjadi responden penelitian dengan mengisi kuesioner ini seakurat mungkin berdasarkan pengalaman masing-masing ketika menggunakan aplikasi Oriflame. Setiap data yang diperoleh dari kuesioner ini akan digunakan dengan tujuan akademis atau kebutuhan penelitian saja. Data pribadi dari pihak responden akan dijamin kerahasiaannya agar tidak disalahgunakan pihak lain.

Atas bantuan dan partisipasi yang diberikan saya ucapkan terima kasih banyak

Bagian 1. Profil Responden

1. Nama responden :

2. Usia :

3. Pekerjaan :

4. Terdaftar sebagai member Oriflame :

5. Jenis Kelamin :

Pria

Wanita

Bagian 2. Pengukuran Kepuasan Pengguna

Berikut ini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kepuasan anda terhadap aplikasi Oriflame yang saat ini digunakan untuk melakukan transaksi. Pilihlah 1 dari 5 poin jawaban pada setiap pertanyaan yang diajukan dengan memberikan tanda centang.

Keterangan Jawaban :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

1. Variabel *Content*

Penilaian Anda Terhadap sisi Konten berupa informasi yang disajikan pada aplikasi Oriflame seperti informasi pada halaman utama berupa tampilan katalog, *e-learning*, cara order barang, dsb.

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Aplikasi Oriflame menyediakan konten informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan untuk kegiatan transaksi saya					
2	Aplikasi Oriflame menyediakan konten informasi yang bermanfaat yang memenuhi kebutuhan saya					
3	Aplikasi Oriflame menyediakan informasi terkait kebutuhan saya sebagai member					
4	Aplikasi Oriflame menyediakan informasi produk yang lengkap bagi saya					
5	Aplikasi Oriflame menyediakan konten informasi yang jelas sehingga mudah dimengerti					

2. Variabel *Accuracy*

Penilaian anda terhadap Keakuratan Aplikasi Oriflame dalam memberikan informasi atau memproses output dengan tepat seperti ketepatan informasi produk pada Katalog, ketepatan output pada saat melakukan *input* produk pada keranjang belanja, ketepatan data diri member pada pengaturan, dsb.

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Aplikasi Oriflame menampilkan informasi atau <i>output</i> yang akurat					
2	Aplikasi Oriflame menampilkan output pada layar sesuai dengan apa yang saya perintahkan/ <i>input</i>					
3	Aplikasi Oriflame jarang terjadi <i>error</i> atau kesalahan ketika saya menggunakannya					

4	Saya merasa puas dengan akurasi yang dimiliki oleh Aplikasi Oriflame					
---	--	--	--	--	--	--

3. Variabel *Format*

Penilaian anda terhadap tampilan antarmuka pengguna (*User Interface*) dan tampilan *output*/informasi yang disajikan Aplikasi Oriflame.

Contoh : tampilan informasi pada menu *Home* ; tampilan katalog ; tampilan/desain *layout* (tata letak), warna, ikon, dan *font* pada Aplikasi Oriflame.

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Aplikasi Oriflame memiliki format penyajian output atau informasi yang sesuai dengan kebutuhan saya.					
2	Aplikasi Oriflame memiliki format penyajian output atau informasi yang jelas dan mudah dipahami					
3	Aplikasi Oriflame memiliki desain antarmuka yang menarik					
4	Aplikasi Oriflame memiliki desain antarmuka pengguna yang memudahkan saya berinteraksi (mengakses sesuatu) di dalamnya					

4. Variabel *Ease of Use*

Penilaian anda terhadap Kemudahan Penggunaan dari seberapa mudah anda dalam menggunakan fitur yang tersedia pada aplikasi Oriflame seperti melakukan transaksi belanja suatu produk, melihat katalog bulanan yang sedang berjalan, melihat promo yang sedang berlangsung, dsb.

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
-----	------------	-----	----	---	---	----

1	Aplikasi Oriflame merupakan aplikasi yang <i>user-friendly</i> (mudah untuk dimengerti dan dipelajari)					
2	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari Aplikasi Oriflame					
3	Aplikasi Oriflame sangat mudah untuk digunakan / diakses					
4	Aplikasi Oriflame menyediakan panduan atau petunjuk penggunaan yang jelas					
5	Terdapat manual bantuan (<i>help menu</i>) di dalam Aplikasi Oriflame					

5. Variabel *Timeliness*

Penilaian anda terhadap Ketepatan Waktu yang dimiliki Aplikasi Oriflame dalam menyediakan data atau informasi yang anda butuhkan dan seberapa cepat data anda diproses menjadi *output* yang ditampilkan tanpa harus menunggu lama.

Contoh :

- Daftar produk yang sedang dijual dalam periode satu bulan telah tersedia pada menu Katalog setiap tanggal 1 di awal bulan
- Output produk yang di *input* saat melakukan proses belanja muncul dengan cepat tanpa harus menunggu lama.

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Aplikasi Oriflame menyediakan informasi yang saya butuhkan secara tepat waktu					
2	Aplikasi Oriflame menyajikan informasi yang <i>up-to-date</i> / terkini					

3	Aplikasi Oriflame mampu untuk selalu menyediakan informasi kapanpun saya butuhkan					
4	Aplikasi Oriflame memberikan <i>alert/reminder</i> pada pengguna aplikasi secara tepat waktu ketika ada pemberitahuan/ <i>notification</i> .					

6. Variabel User Satisfaction

Penilaian anda terhadap Kepuasan Pengguna yang dimiliki Aplikasi Oriflame dalam menyediakan data atau informasi yang anda butuhkan dan Aplikasi Oriflame sudah memenuhi kebutuhan anda dengan memberikan pelayanan tersebut.

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas ketika menggunakan Aplikasi Oriflame					
2	Saya merasa puas dengan tampilan desain yang telah disediakan Aplikasi Oriflame					
3	Saya merasa pekerjaan saya dipermudah ketika menggunakan layanan dari Aplikasi Oriflame					
4	<i>Loading</i> ketika menggunakan Aplikasi Oriflame sangat cepat.					

Lampiran 2. Data Jawaban Responden

Kuesioner Pengukuran Kepuasan Pengguna																									
CONTENT					ACCURACY				FORMAT				EASE OF USE					TIMELINESS				USER SATISFACTION			
C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	A 1	A 2	A 3	A 4	F 1	F 2	F 3	F 4	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	T 1	T 2	T 3	T 4	Y1	Y2	Y3	Y4
4	4	3	4	3	3	3	1	2	3	3	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	4	4
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4
4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4
2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
5	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	5	3	2	3	3	3	2	5	5	5	4

4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3
5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3
4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
5	5	4	3	5	3	3	2	4	4	5	2	1	4	4	3	5	2	3	4	5	3	4	5	5	5
3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3	4
4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5
2	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3
5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3
4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3
4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	1	5	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4
4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
4	4	4	3	3	5	5	2	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3
2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	5	5	5	5
4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5
4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

4	3	4	2	4	5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4
5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3
5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3
4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4
4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	5	3	5	3	3	1	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
5	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

Lampiran 3. Tabel Revisi

No.	Tugas Revisi	Halaman Revisi
1.	Perbaiki pada sistem penulisan, daftar isi, daftar gambar, daftar tabel, daftar pustaka, dan rujukan tabel.	-Halaman xii, viii, ix, 56-61 Sudah dilakukan perbaikan pada penulisan daftar isi, daftar gambar, daftar tabel, daftar pustaka, dan rujukan tabel
2.	Alasan menggunakan <i>margin error</i> 10%	-Halaman 31 Penjelasan <i>margin of error</i> terdapat pada paragraph terakhir halaman 31
3.	Memasukkan indikator ke dalam laporan	-Halaman 21-25 Telah menambahkan indikator beserta penjelasannya
4.	Pertimbangan penggunaan model EUCS	-Halaman 15-16 Pertimbangan terkait penggunaan EUCS sebagai model penelitian terdapat pada halaman 14 dan 15
5.	Rumusan masalah disusun lebih ringkas (Sebagian diletakkan ke dalam <i>literature review</i>)	-Halaman 5 dan 13 Telah meringkas rumusan masalah pada bab 1 dan menambahkan deskripsi ke bagian <i>literature review</i> pada bab 2
6.	Memperjelas mengenai 22 item pertanyaan yang digunakan, mana saja 12 item pertanyaan dari Doll & Torkzadeh(1988) dan mana saja pertanyaan tambahan dari referensi lain.	-Halaman 17-19 Penjelasan mengenai 12 item pertanyaan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Doll & Torkzadeh(1988) -Halaman 20-25 Tambahan item pertanyaan yang didapatkan dari referensi lain
7.	Memberikan penamaan dan penomoran pada tabel	Telah menambahkan nomor dan penamaan tabel dapat dilihat pada daftar tabel halaman x

8.	Perbaiki cara menulis rumus	-Halaman 31 Telah melakukan perbaikan penulisan rumus untuk menentukan jumlah sampel
9.	Tambahkan penjelasan mengenai item-item per variabel apa saja	-Halaman 20-25 Tambahkan item pertanyaan yang didapatkan dari referensi lain
10.	Bagian mana yang menunjukkan nilai kepuasan pengguna masing-masing aspek EUCS?	-Halaman 51-53 Nilai kepuasan pengguna telah tercapai berdasarkan 4.6 dan 4.6 pada hasil uji regresi linier berganda dan hasil uji R2 Pada 4.6 kepuasan pengguna meningkat apabila ditambahkan kelima variabel pada model EUCS . Nilai konstanta adalah 1,124 dan jika konten, akurasi, format, kemudahan dalam penggunaan dan ketepatan waktu tidak ada atau bernilai sama dengan nol (0), nilai kepuasan pengguna adalah sebesar 1,124 Pada 4.7 hasil uji R2 Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh <i>content</i> , <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>ease of use</i> , dan <i>timeliness</i> sebesar 50,8% dan sebesar 49,2% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
11.	Ceritakan secara konkret mengenai masing-masing aspek pada EUCS itu tergambar dalam aplikasi Oriflame	-Halaman 48-51 Aspek-aspek pada eucs terdapat pada kelima variabel yang menjadi hipotesis

		pada penelitian ini dan kelima variabel tersebut terbukti mempengaruhi kepuasan pengguna akhir aplikasi Oriflame. Hal tersebut dapat dilihat melalui hasil uji hipotesis dimana kelima hipotesis diterima.
12.	Daftar pustaka dan daftar isi tidak rapi	-Halaman vii, 56-61 Sudah dilakukan perbaikan daftar pustaka dan daftar isi
13.	Menambahkan dasar teori mengenai aplikasi Oriflame	-Halaman 13-15 Menambahkan dasar teori tambahan mengenai aplikasi oriflame serta menambahkan contoh gambar tampilan aplikasi oriflame.
14.	<i>Pronounce Accuracy, Timeliness</i> dan Reliabel	Telah dilakukan review dan mengganti <i>typo</i> pada kata-kata tersebut menggunakan tools <i>Find and Replace</i>
15.	Inti dari kepuasan pelanggan yang mau dibahas/di analisis tidak tercapai	-Halaman 54-55 Inti dari kepuasan pengguna akhir aplikasi Oriflame telah tercapai karena kelima variabel pada penelitian yang menggunakan model EUCS berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
16	Perbaiki definisi pada bagian Statistik	-Halaman 31-35 Telah ditambahkan penjelasan pada bagian statistik.