

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian yang dapat ditarik terkait evaluasi kepuasan pengguna aplikasi media sosial X *rebranding* Twitter menggunakan metode *EUCS* adalah seluruh variabel *EUCS* yakni, konten (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) sebagai variabel pengukur secara signifikan dan parsial mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) variabel yang diukur dengan memperoleh nilai dan dukungan positif. Berdasarkan hasil analisis statistik inferensial dalam menguji hipotesis penelitian dan hasil analisis statistik deskriptif dalam mendukung pengujian hipotesis penelitian, 3 faktor yang sangat berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* adalah *content*, *accuracy*, dan *format* dengan nilai signifikan secara berurutan sebesar 0,001, 0,000, dan 0,000 sehingga ke-3 faktor atau variabel tersebut sangat penting untuk diperhatikan pihak pengembangan aplikasi. Sedangkan, 2 faktor lainnya cukup berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*, yakni *ease of use* sebesar 0,027 dan *timeliness* sebesar 0,003.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan analisis hasil dan kesimpulan penelitian yang diperoleh, terdapat kekurangan yang peniliti sadari, maka beberapa saran yang dapat peniliti berikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut.

1. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya untuk mengembangkan dan menambahkan variabel-variabel lain sehingga memungkinkan analisis hasil penelitian lebih komprehensif terhadap penelitian yang serupa.
2. Mengembangkan dan meningkatkan jumlah instrumen pertanyaan pada setiap variabel yang diteliti sehingga penelitian dapat memperoleh hasil yang lebih spesifik.







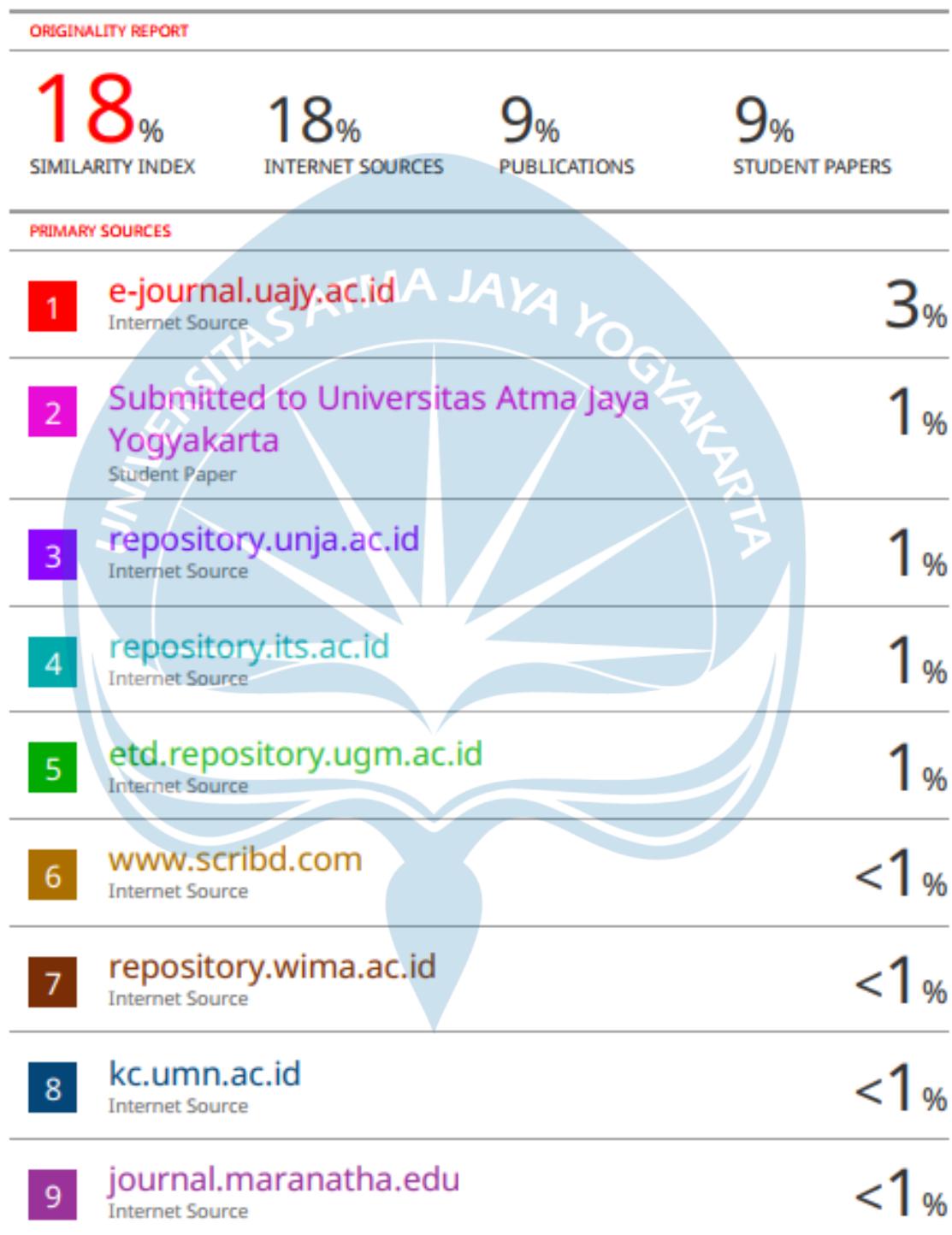




- [64] Wiyanie Putri, "Penyalahgunaan Aplikasi X Sebagai Media Akses Konten Pornografi," *KALBISOCIO J. Bisnis dan Komun.*, vol. 11, no. 1, 2024, doi: 10.53008/kalbisocio.v11i1.3264.
- [65] Kurniawati and L. Bachtiar, "Pengembangan Teknologi Mobile Untuk Sistem Kasir Rumah Makan Di Kota Sampit Menggunakan Firebase Realtime Database," *J. Teknol. Inf. Univ. Lambung Mangkurat*, vol. 5, no. 2, pp. 57–66, 2020, doi: 10.20527/jtiulm.v5i2.51.
- [66] A. Bojko, *Eye Tracking the User Experience. Eye Tracking Without Eyes*, no. 18/01/2014. 2013. [Online]. Available: [http://rosenfeldmedia.com/books/eye-tracking/blog/participant-free\\_ey](http://rosenfeldmedia.com/books/eye-tracking/blog/participant-free_ey)
- [67] C. Russ, Unger; Carolyn, *A Project Guide to UX Design : For User Experience Designers in the Field or in the Making*. 2023. [Online]. Available: [books?hl=en&lr=&id=wsHWEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT18&dq=Mobile+User+Experience:+A+Practical+Guide&ots=Bt5myuM9Gm&sig=o0N6dzWoJDdOz\\_OUyGCIj7NPk2Q&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com/books?id=wsHWEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT18&dq=Mobile+User+Experience:+A+Practical+Guide&ots=Bt5myuM9Gm&sig=o0N6dzWoJDdOz_OUyGCIj7NPk2Q&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- [68] M. S. In and A. Chiappetta, "Designing Effective User Onboarding Experiences for Mobile Applications," *POLITesi*, 2020.
- [69] A. R. Dopp, K. E. Parisi, S. A. Munson, and A. R. Lyon, "A glossary of user-centered design strategies for implementation experts," *Transl. Behav. Med.*, vol. 9, no. 6, pp. 1057–1064, 2019, doi: 10.1093/tbm/iby119.
- [70] K. Li, C. Zhou, X. (Robert) Luo, J. Benitez, and Q. Liao, "Impact of information timeliness and richness on public engagement on social media during COVID-19 pandemic: An empirical investigation based on NLP and machine learning," *Decis. Support Syst.*, vol. 162, no. June 2021, p. 113752, 2022, doi: 10.1016/j.dss.2022.113752.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Hasil Pemeriksaan Turnitin



**Lampiran 2.** Kuesioner Penelitian (*Google Form*)



**SURVEY ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA  
APLIKASI X REBRANDING TWITTER**

Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Felix Kurniawan, mahasiswa program studi Sistem Informasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian untuk Tugas Akhir tentang "**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Media Sosial X Rebranding Twitter Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)**".

Oleh karena itu, saya mengharapkan ketersediaan Saudara/i dalam meluangkan waktu sekitar 5 menit untuk mengisi kuesioner dengan jawaban yang dianggap sesuai dengan kenyataan berdasarkan pengalaman masing-masing Saudara/i dalam menggunakan aplikasi X rebranding Twitter. Seluruh informasi yang didapatkan dari kuesioner ini murni untuk tujuan akademis dan kebutuhan penelitian.

Kuesioner terdiri dari 5 poin skala Likert sebagai acuan jawaban setiap pertanyaan seperti dideskripsikan dibawah berikut :

1 : Sangat Tidak Setuju  
2 : Tidak Setuju  
3 : Netral  
4 : Setuju  
5 : Sangat Setuju

Jika terdapat pertanyaan lebih lanjut terkait survei dan penelitian, Anda dapat menghubungi nomor WhatsApp 082164140242 atas nama Felix Kurniawan.

Jika terdapat pertanyaan lebih lanjut terkait survei dan penelitian, Anda dapat menghubungi nomor WhatsApp 082164140242 atas nama Felix Kurniawan.

Atas waktu dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

[felixkurniawan69@gmail.com](mailto:felixkurniawan69@gmail.com) Switch account

 Not shared



Next

Page 1 of 8

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

### Data Responden

Nama Lengkap \*

Your answer

Jenis Kelamin \*

Pria

Wanita

Usia \*

< 18 Tahun

18 - 25 Tahun

26 - 40 Tahun

> 40 Tahun

Status \*

Pelajar  
 Mahasiswa  
 Pekerja

Berapa lama Anda menggunakan Aplikasi X (Twitter) ? \*

< 1 Tahun  
 1-2 Tahun  
 3-4 Tahun  
 > 5 Tahun

Back Next Page 2 of 8 Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

Faktor Isi / Konten (Content)

Pada sesi ini terdapat 4 pertanyaan terkait faktor isi atau konten untuk mengukur kepuasan pengguna dari perspektif isi atau konten berupa informasi yang disediakan dan dipresentasikan oleh aplikasi X (Twitter) dianggap memadai dan relevan dalam memenuhi kebutuhan pengguna atau tidak.

Apakah aplikasi X (Twitter) menyediakan informasi yang tepat dan sesuai kebutuhan Anda ? \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Apakah isi informasi yang disediakan memenuhi kebutuhan Anda ? \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Apakah aplikasi X (Twitter) menyediakan informasi yang bermanfaat bagi Anda ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Apakah aplikasi X (Twitter) menyediakan informasi secara lengkap ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

**Back** **Next** Page 3 of 8 **Clear form**

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

**Faktor Keakuratan (Accuracy)**

Pada sesi ini terdapat 4 pertanyaan terkait faktor keakuratan dimana merupakan parameter yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dari segi keakuratan atau kevalidan hasil yang disajikan dalam bentuk informasi.

Apakah aplikasi X (Twitter) menampilkan informasi secara akurat ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Apakah aplikasi X (Twitter) menampilkan tampilan sesuai dengan yang Anda perintahkan ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Apakah aplikasi X (Twitter) jarang terjadi kesalahan sistem ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Apakah Anda merasa puas dengan akurasi aplikasi X (Twitter) ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

**Back** **Next** Page 4 of 8 **Clear form**

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

**Google Forms**

### Faktor Bentuk Penyajian (Format)

Pada saat ini terdapat 5 pertanyaan terkait *format factor* yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap desain dan tampilan antarmuka sistem. Selain desain dan tampilan antarmuka sistem, tetapi juga mencakup tata letak dan penampilan informasi yang disajikan sistem.

Apakah aplikasi X (Twitter) menyajikan tampilan atau penyajian informasi sesuai kebutuhan Anda ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Apakah aplikasi X (Twitter) menampilkan tampilan atau informasi secara jelas dan mudah untuk dipahami ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Apakah desain tampilan aplikasi X (Twitter) menarik bagi Anda ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah pengaturan warna pada tampilan aplikasi X (Twitter) sudah tepat dan serasi ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah aplikasi X (Twitter) memiliki desain tampilan antara sistem dengan pengguna yang memudahkan Anda untuk mengakses sesuatu didalamnya ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

**Back** **Next** Page 5 of 8 **Clear form**

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

**Google Forms**

### Faktor Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)

Pada sesi ini terdapat 4 pertanyaan terkait faktor kemudahan penggunaan dimana merupakan faktor yang diukur untuk mengevaluasi kepuasan pengguna akhir dari aspek kemudahan dalam menggunakan sistem. *User-friendly* sebagai acuan konsep yang sudah sering diterapkan juga, konsep dimana sistem dianggap tidak rumit untuk dimengerti dan dipelajari oleh penggunanya serta tidak jarang juga tersedianya buku panduan dalam menggunakan sistem.

Apakah aplikasi X (Twitter) mudah untuk dipelajari atau dipahami ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah aplikasi X (Twitter) mudah untuk digunakan ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah aplikasi X (Twitter) memudahkan Anda dalam mengakses informasi yang \* dibutuhkan ?

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah aplikasi X (Twitter) menyediakan panduan atau petunjuk penggunaan yang jelas ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Back      Next      Page 6 of 8      Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

### Faktor Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Pada sesi ini terdapat 4 pertanyaan terkait faktor ketepatan waktu adalah faktor yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna akhir berdasarkan keakuratan waktu sistem dalam menyampaikan informasi, aspek ketersediaan informasi pada waktu yang tepat, dan sejauh mana sistem mampu menyediakan informasi terbaru serta terkini bagi penggunanya.

Apakah aplikasi X (Twitter) menampilkan informasi yang dibutuhkan secara \* responsif dan tepat waktu ?

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah aplikasi X (Twitter) menyajikan informasi terbaru dan terkini ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah aplikasi X (Twitter) mampu untuk selalu menyajikan informasi yang Anda \* butuhkan ?

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah aplikasi X (Twitter) merespon perintah yang Anda perintahkan dalam waktu yang singkat ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

**Back**    **Next**    Page 7 of 8    **Clear form**

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. Report Abuse - Terms of Service - Privacy Policy

Google Forms

### Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Pada sesi akhir terdapat 3 pertanyaan terkait kepuasan pengguna dimana merupakan pengukuran pengguna terhadap apakah kinerja suatu jasa layanan atau produk yang diterima sesuai harapan. Variabel kepuasan dapat dijelaskan sebagai evaluasi terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan sesudah menggunakan suatu jasa layanan atau produk.

Apakah Anda merasa puas terhadap fitur-fitur aplikasi X (Twitter) ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah Anda merasa puas terhadap respon layanan-layanan aplikasi X (Twitter) ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah Anda merasa puas terhadap respon layanan-layanan aplikasi X (Twitter) ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah Anda merasa puas terhadap kinerja aplikasi X (Twitter) ? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

[Back](#) [Submit](#) Page 8 of 8 [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

## SURVEY ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI X REBRANDING TWITTER

Respons Anda telah berhasil terekam, terima kasih sebesar-besarnya atas kesediaan Saudara/i dalam meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

[See previous responses](#)

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

























