

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan sebelumnya maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah variabel *Accuracy* dan *Format*, sehingga apabila semakin baik *Accuracy* dan *Format* maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna.
2. Variabel bebas yang tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah variabel *Content*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*, sehingga apabila ketiga variabel tersebut bernilai rendah maupun tinggi tetap tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi DANA.

5.2. Saran

Berdasarkan proses analisis data serta hasil dari penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah mengumpulkan jumlah sampel yang lebih banyak. Saran berikutnya adalah bagi pihak pengelola aplikasi DANA agar mempertahankan nilai dari *Accuracy* dan *Format* yang ada serta jika perlu, meningkatkan pengembangan aplikasi dengan mengacu pada *Accuracy* dan *Format*, dikarenakan kedua variabel tersebut memberikan pengaruh positif dan signifikan dalam peningkatan kepuasan pengguna. Selain itu perlu adanya pengembangan aplikasi lebih lanjut dan maksimal berkaitan dengan *Content*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* agar dapat lebih sesuai dengan harapan pengguna. Saran dari segi *Content*, agar bagi pihak pengelola aplikasi DANA untuk lebih memfilter fitur dan informasi yang perlu ditampilkan agar lebih menarik dan simpel, serta tidak mengganggu aktivitas pengguna saat menggunakan aplikasi. Berikutnya dari segi *Ease of Use*, agar pihak pengelola aplikasi DANA menyediakan panduan yang lebih rinci serta jelas misalnya terkait

cara *top up* dari menu apa yang harus diklik sampai pada pilihan-pilihan cara *top up*. Terakhir dari segi *Timeliness*, agar pihak pengelola aplikasi DANA lebih meningkatkan kecepatan dan kestabilan *response time* dari aplikasi DANA atau dengan kata lain mengurangi masalah yang sering terjadi berkaitan dengan *response time*.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. R. Emil Yana, Dinna Yunika Hardiyanti, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION," *JOISIE J. Inf. Syst. Informatics Eng.*, vol. 7, no. 2, pp. 265–275, 2023.
- [2] I. Ali, "a Study of Consumer Perception of," *Int. J. Manag. Stud.*, vol. II, no. 1, pp. 69–80, 2015.
- [3] D. Septia Pratiwi and I. Kadek Dwi Nuryana, "Analisis Tingkat Penerimaan dan Kepercayaan Pengguna Teknologi Terhadap Penggunaan Dompot Digital DANA," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 02, no. 04, p. 2021, 2021.
- [4] W. Suhendry, "Minat Penggunaan E-Wallet DANA di Kota Pontianak," *J. Ekon. Manaj.*, vol. 7, no. 1, pp. 46–56, 2022, doi: 10.37058/jem.v7i1.2586.
- [5] A. Samara and S. Metta, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma," *Jura J. Ris. Akunt.*, vol. 1, no. 2, pp. 249–260, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JURA/article/download/700/659>
- [6] A. H. Heryanti, "Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment)," *J. Educ.*, vol. 5, no. 3, pp. 8080–8096, 2023, doi: 10.31004/joe.v5i3.1595.
- [7] A. Ahdiat, "Survei Pengguna Dompot Digital: Gopay dan OVO Bersaing Ketat," 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/25/survei-pengguna-dompot-digital-gopay-dan-ovo-bersaing-ketat>
- [8] S. S. Tama, A. Pratama, and A. Faroqi, "Pengaruh Desain Antarmuka Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Fun Murojaah Menggunakan End-User Computing Satisfaction," vol. 4, no. 3, pp. 1767–1776, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i3.1524.
- [9] S. Sakinah and N. R. Oktadini, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JTKSI*

- (*Jurnal Teknol. Komput. dan Sist. Informasi*), vol. 6, no. 2, p. 185, 2023, doi: 10.56327/jtksi.v6i2.1487.
- [10] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction Professor of MIS and Strategic Management The University of Toledo Gholamreza Torkzadeh Assistant Professor of Information Systems," *MIS Q.*, vol. 1213512, no. 2, pp. 259–274, 1988, [Online]. Available: <http://www.jstor.org/stable/248851><http://www.jstor.org/page/info/about/policies/terms.jsp><http://www.jstor.org>
- [11] A. Saputra and D. Kurniadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di lain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs," *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.)*, vol. 7, no. 3, p. 58, 2019, doi: 10.24036/voteteknika.v7i3.105157.
- [12] E. Marwati and D. Krisbiantoro, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto Menggunakan Metode Eucs," *J. Inf. Syst. Manag.*, vol. 4, no. 2, pp. 67–72, 2023, doi: 10.24076/joism.2023v4i2.902.
- [13] H. Setiawan and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1375.
- [14] D. Pibriana and L. Fitriyani, "Penggunaan Metode EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning di MTs N 2 Kota Palembang," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 81–95, 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2182.
- [15] W. Rezalina, F. N. Salisah, Angraini, and M. R. Munzir, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna SIAM Poltekkes Riau Menggunakan Metode EUCS," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 10, no. 2, pp. 117–128, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/3950>
- [16] N. D. Abrilia and T. Sudarwanto, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layananterhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya," *Pendidik. Tata Niaga*, vol. 8, no. 3, pp. 1006–1012, 2022.
- [17] M. Kartika, A. Utomo, and J. J. C. Tambotuh, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Website Registrasi Pendakian Taman Nasional Gunung Merbabu dengan Metode Webqual 4.0," *J. Ris. Komputer*, vol. 10, no. 1, pp. 2407–389, 2023, doi:

- 10.30865/jurikom.v10i1.5814.
- [18] P. L. Lokapitasari Belluano, I. Indrawati, H. Harlinda, F. A. . Tuasamu, and D. Lantara, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework," *Ilk. J. Ilm.*, vol. 11, no. 2, pp. 118–128, 2019, doi: 10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128.
- [19] I. G. N. S. Wijaya and I. W. K. Suwastika, "Analisa Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Kano," *J. Sist. dan Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 128–138, 2017.
- [20] V. I. Oktaviani and S. S. Dahda, "Penentuan Prioritas Perbaikan Atribut Produk Bandeng Presto Menggunakan Metode Kano," *INTECOMS J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 6, no. 2, pp. 599–604, 2023, doi: 10.31539/intecom.v6i2.7105.
- [21] K. Kasmawati and S. Sofiyannurriyanti, "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Metode Kano," *J. Optim.*, vol. 9, no. 1, p. 65, 2023, doi: 10.35308/jopt.v9i1.7404.
- [22] N. L. Rachmawati and D. Krisbiantoro, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus : Universitas Amikom Purwokerto)," *J. Inf. Syst. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 29–35, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.amikom.ac.id/index.php/joism/article/view/473>
- [23] D. Y. Krisna, R. Sulistiyowati, and B. Hasanah, "PENERAPAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION UNTUK PENILAIAN KUALITAS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA DI JAKARTA," *J. Inform. Komputasi*, vol. 17, 2023.
- [24] I. Oktafia, "Analisis Kepuasan Pengguna Fitur Zenbot pada Aplikasi Zenius di Surabaya Berdasarkan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 1, no. 2, pp. 316–328, 2023.
- [25] A. R. Pratama, S. M. Anwar, and A. R. Hasbi, "Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Es Kristal Pluto Mineral Di Kota Palopo," *Jesya*, vol. 6, no. 2, pp. 1702–1715, 2023, doi: 10.36778/jesya.v6i2.1166.
- [26] L. Tarifu, S. S. Wardanhi, F. T. Susilawaty, and M. Masrul, "Telemedicine

- Consultation : Is It Effective ?,” *J. Ilmu Komun. UHO J. Penelit. Kaji. Ilmu Komun. dan Inf.*, vol. 8, no. 2, pp. 180–187, 2023, doi: 10.52423/jikuho.v8i2.25.
- [27] P. W. Dhari, A. C. Ruslin, and Afifah, “Pengaruh Strategi Green Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Produk Molto Ultra Sekali Bilas di Padang,” *Polibisnis*, vol. 10, no. 2, pp. 1–9, 2018.
- [28] F. Abdjul, J. D. . Massie, and Y. Mandagie, “Pengaruh Content Marketing, Search Engine Optimization Dan Social Media Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Feb Unsrat Di E-Commerce Sociolla,” *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 10, no. 3, p. 225, 2022, doi: 10.35794/emba.v10i3.41752.
- [29] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, “MENGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru),” *Tekno. dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020.
- [30] R. A. Setyawan and W. F. Atapukan, “Measurement of E-Commerce Website Usability for Sambal Nyoss Using the Likert Scale Method,” *Compiler*, vol. 7, no. 1, pp. 54–61, 2018, [Online]. Available: <http://ejournals.stta.ac.id/index.php/compiler/article/view/254>
- [31] S. Sumartini, K. S. Harahap, and S. Sthevany, “Kajian Pengendalian Mutu Produk Tuna Loin Precooked Frozen Menggunakan Metode Skala Likert Di Perusahaan Pembekuan Tuna,” *Aurelia J.*, vol. 2, no. 1, p. 29, 2020, doi: 10.15578/aj.v2i1.9392.
- [32] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online,” *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [33] R. Wahyuddin, A. Sucipto, and T. Susanto, “Pemanfaatan Teknologi Augmented Reality Dengan Metode Multiple Marker Pada Pengenalan Komponen Komputer,” *J. Inform. dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 3, no. 3, pp. 278–285, 2022, doi: 10.33365/jatika.v3i3.2034.
- [34] A. Winantu and S. I. Viony, “Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD STMIK El Rahma Dengan Metode EUCS dan IPA,” *J. Inform. Komputer, Bisnis dan Manaj.*, vol. 21, no. 3, pp. 30–42, 2023, doi: 10.61805/fahma.v21i3.7.
- [35] S. N. Qholisa and S. R. Nudin, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Peduli

- Lindungi Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 04, no. 02, pp. 77–87, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/54974>
- [36] 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.
- [37] E. Rosita, W. Hidayat, and W. Yuliani, “Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial,” *FOKUS (Kajian Bimbing. Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, p. 279, 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7413.
- [38] H. Puspasari and W. Puspita, “Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19,” *J. Kesehat.*, vol. 13, no. 1, p. 65, 2022, doi: 10.26630/jk.v13i1.2814.
- [39] M. Imron, D. Septi, and R. Pratiwi, “Penerapan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) Untuk Menganalisis Pengaruh Pembelajaran Online Terhadap Kepuasan Siswa Application of the End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method to Analyze the Effect of Online Learning on Student Satisfacti,” *Cogito Smart J. |*, vol. 9, no. 1, pp. 135–144, 2023.
- [40] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, “Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang,” *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [41] J. H. Yam and R. Taufik, “Hipotesis Penelitian Kuantitatif,” *Perspekt. J. Ilmu Adm.*, vol. 3, no. 2, pp. 96–102, 2021, doi: 10.33592/perspektif.v3i2.1540.
- [42] M. Erida, “Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Motivasi Pengidap HIV/AIDS,” *J. Ilm. Bina Edukasi*, vol. 1, no. 1, p. 18, 2021.
- [43] M.- Marlina, Y. P. Santoso, K.- Kelvin, and J. F. Andry, “Analisis Pengaruh Website Fashion Macadamia House Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0,” *J. Teknoinfo*, vol. 13, no. 2, p. 63, 2019, doi: 10.33365/jti.v13i2.215.
- [44] E. Nahrisah and S. Imelda, “Dimensi Organizational Citizenship Behaviour dalam

- Kinerja Organisasi," *Ilm. Kohesi*, vol. 3, no. 3, pp. 40–51, 2019.
- [45] B. A. Wisudaningsi, I. Arofah, and K. A. Belang, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda," *Statmat J. Stat. Dan Mat.*, vol. 1, no. 1, pp. 103–116, 2019, doi: 10.32493/sm.v1i1.2377.
- [46] A. Qurnia Sari, Y. Sukestiyarno, and A. Agoestanto, "Batasan Prasyarat Uji Normalitas dan Uji Homogenitas pada Model Regresi Linear," *Unnes J. Math.*, vol. 6, no. 2, pp. 168–177, 2017, [Online]. Available: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/ujm>
- [47] R. Y. Syahputri, A. Wulandari, U. P. Bangsa, and K. Merek, "Kepercayaan Merek dalam Memediasi Kesadaran Merek dengan Promosi sebagai Pendukung Minat Orang Tua Mendaftarkan Anak pada biMBA AIUEO Brand Trust in Mediating Brand Awareness with Promotion as a Supporter of Parents' Interest in Registering Children on b," vol. 24, no. 2, pp. 141–150, 2022.
- [48] E. S. Simangunsong, H. Karamoy, and R. J. Pusung, "Pengaruh struktur modal dan kepemilikan institusional terhadap nilai perusahaan pada perusahaan konstruksi yang terdaftar di bursa efek indonesia," vol. 13, no. 2, pp. 538–547, 2018.
- [49] E. Pujiastuti, A. N. Zahra, and N. Utami, "Analisis Kualitas Aplikasi Olstorage Menggunakan Metode WebQual 4.0 pada Divisi PPL PT. MNC Play," *J. Ilm. Ilk. - Ilmu Komput. Inform.*, vol. 6, no. 1, pp. 33–44, 2023, doi: 10.47324/ilkominfo.v6i1.157.
- [50] F. Kesehatan *et al.*, "Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II," vol. 8, no. 2, pp. 64–68, 2020.
- [51] F. N. Ramadhayanti, Mulyadi, and E. Rasywir, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS," *J. Ilm. Media Sisfo*, vol. 17, no. 1, pp. 143–151, 2023, doi: 10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792.

Form Revisi Tugas Akhir

Nama : Maria Della Strada Chyntia Tan
 NIM : 201710842
 Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)
 Penguji 1 : Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.
 Penguji 2 : Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.

Tabel Perbaikan Laporan

No	Komentar Penguji	Tanggapan
1	Perbaiki sesuai template skripsi yang baru.	Telah diperbaiki pada halaman 3 pertanyaan penelitian dihapus dan pengembangan hipotesis dipindahkan ke BAB 2 halaman 16
2	Tambahkan saran untuk industri	Telah ditambahkan pada halaman 57
3	Kenapa menggunakan EUCS di aplikasi DANA? kenapa tidak melakukan pengembangan model? contoh perceived of trust? atau loyalitas (mungkin bisa ditambahkan jika EUCS ini memiliki variable variable yang sifatnya teknis)	Telah ditambahkan pada halaman 13
4	Proses memfilter kuesioner bagaimana? lalu kriteria respondennya apa? karena ada membandingkan dengan pengalaman menggunakan aplikasi <i>e-wallet</i> lainnya	Untuk penjelasan filter kuesioner ditambahkan pada halaman 33 dan untuk kriteria responden ditambahkan pada halaman 22
5	Cek Kembali penggunaan kata "tingkat" karena di pembahasan tidak ada membahas tingkat	Penjelasan kata tingkat telah ditambahkan pada halaman 52
6	Pengolahan menggunakan metode SEM PLS dijadikan celah menurut saya kurang tepat. Mungkin perlu dicari alasan lainnya	Alasan celah penelitian yang serupa telah dijelaskan pada halaman 2
7	Perlu menambahkan pembahasan secara teknis (membandingkan dengan aplikasi <i>e-wallet</i> serupa) untuk memberikan perbaikan untuk pengembang	Telah ditambahkan pada halaman 52

Lampiran

Lampiran 1 Hasil Turnitin

TA_201710842_Maria Della Strada Chyntia Tan.docx

ORIGINALITY REPORT

22%	25%	18%	15%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	5%
2	Submitted to Universitas Atma Jaya Yogyakarta Student Paper	2%
3	repository.unej.ac.id Internet Source	2%
4	dspace.uii.ac.id Internet Source	1%
5	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
6	jurnal.amikom.ac.id Internet Source	1%
7	www.researchgate.net Internet Source	1%
8	library.polmed.ac.id Internet Source	1%
9	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%