

ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL IN INLISLITE LIBRARY SYSTEM USING END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

I Made Kerisna Laksana^{*1}, I Made Ardwi Pradnyana², I Gusti Lanang Agung Raditya Putra³

^{1,2,3}Information Systems Study Programme, Engineering and Vocational Faculty, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia

Email: ¹kerisna@undiksha.ac.id, ²ardwi.pradnyana@undiksha.ac.id, ³raditya.putra@undiksha.ac.id

(Article received: February 5, 2024; Revision: March 23, 2024; published: July 29, 2024)

Abstract

The Denpasar Library and Archives Office has implemented an automation service called INLISLite for the development of information and communication technology-based library management and services. However, there are obstacles related to the level of user satisfaction that have not been identified. This study uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method, focusing on five satisfaction variables: content, accuracy, appearance, ease of use, and timeliness. The research population involved admin employees and users of the INLISLite system at the Denpasar City Library and Archives Office. The sample of 109 respondents was obtained through saturated sampling and purposive sampling. The Likert scale is used to measure user satisfaction with 24 statements for each indicator of each variable. The results of data analysis of the average user satisfaction level were 3.98 with satisfied categories in each variable, namely 4.03 for content, 3.92 for accuracy, 3.93 for format, 3.97 for timeliness, and 4.04 for ease of use. With each EUCS variable known, it has an influence and is significant on the end-user satisfaction of INLISLite. However, it is necessary to make improvements to the system with some improvements. System improvement recommendations are prepared based on open question suggestions for each variable in the EUCS. Continuous improvement and development is expected to improve the quality of library and archival services based on information and communication technology.

Keywords: Analysis, End User Computing Satisfaction (EUCS), User Satisfaction.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INLISLITE PERPUSTAKAAN DENGAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Abstrak

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Denpasar telah menerapkan layanan otomatisasi bernama INLISLite untuk pengembangan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Meskipun demikian, terdapat kendala terkait tingkat kepuasan pengguna yang belum teridentifikasi. Penelitian ini menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), fokus pada lima variabel kepuasan: isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Populasi penelitian melibatkan pegawai admin dan pengguna sistem INLISLite di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar. Sampel 109 responden didapat melalui sampling jenuh dan purposive sampling. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan 24 pernyataan untuk masing-masing indikator tiap variabel. Hasil analisis data tingkat kepuasan pengguna rata-rata 3,98 dengan kategori puas yang dimasing-masing variabel, yaitu 4,03 untuk *content*, 3,92 untuk *accuracy*, 3,93 untuk *format*, 3,97 untuk *timeliness*, dan 4,04 untuk *ease of use*. Dengan diketahui masing-masing variabel EUCS memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir INLISLite. Namun, perlu dilakukan penyempurnaan terhadap sistem dengan beberapa perbaikan. Rekomendasi perbaikan sistem disusun berdasarkan saran open question untuk masing-masing variabel yang ada pada EUCS. Perbaikan dan pengembangan berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan kearsipan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Kata kunci: Analisis, End User Computing Satisfaction (EUCS), Kepuasan Pengguna.

1. PENDAHULUAN

Dalam beberapa dekade terakhir, perkembangan teknologi, khususnya teknologi informasi, telah

memberikan dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia [1]. Transformasi ini mencakup bidang seperti teknologi komunikasi, energi, transportasi, medis, dan banyak lagi. Teknologi informasi, sebagai bagian utama dari kemajuan ini, memainkan peran krusial dalam memudahkan akses informasi, meningkatkan efisiensi pekerjaan sehari-hari, dan memfasilitasi komunikasi global [2], [3].

Perpustakaan, sebagai lembaga penyedia informasi, juga mengalami perubahan signifikan dengan menerapkan teknologi informasi [4], [5]. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar telah mengadopsi layanan otomatisasi bernama INLISLite, sebuah perangkat lunak aplikasi otomasi perpustakaan yang dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Implementasi INLISLite bertujuan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dengan memberikan akses yang lebih baik dan efisien guna memuaskan pengguna, lambatnya adaptasi pemustaka baru dan kompleksitas penggunaan fitur sistem secara umum.

Dalam implementasinya ditemukan beberapa kendala yang pernah dialami oleh pengguna dari sistem INLISLite seperti isi dari kelengkapan gambar sampul buku pada sistem masih banyak yang tidak lengkap, ketidaksesuaian antara data sistem dan keberadaan buku di rak perpustakaan, tampilan sistem yang kurang menarik, kendala teknis seperti downtime sistem, respons sistem yang lambat, serta tidak dapat diaksesnya sistem INLISLite. Kendala-kendala yang dialami pengguna dapat secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem INLISLite.

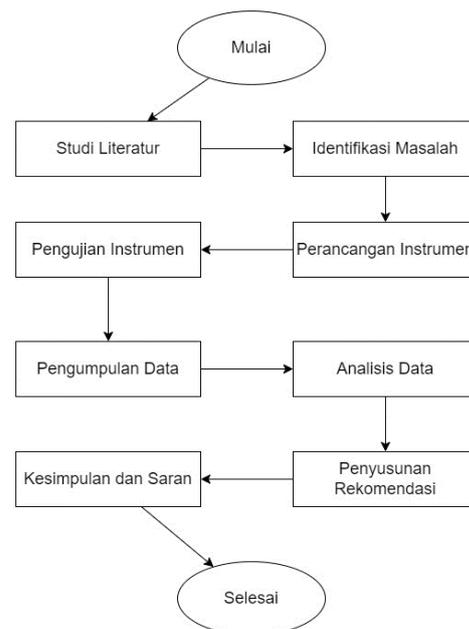
Kepuasan pengguna adalah parameter kritis dalam menilai keberhasilan dan efektivitas suatu sistem atau layanan [6]–[8]. Dalam konteks implementasi INLISLite di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar, kepuasan pengguna menjadi fokus penting. Sejauh mana pemustaka atau pengguna merasa puas dengan penggunaan INLISLite dapat mencerminkan seberapa baik sistem ini memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Evaluasi kepuasan pengguna dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) menjadi suatu langkah yang strategis [9]–[11]. Melalui analisis EUCS, aspek-aspek seperti konten, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan sistem dapat dinilai secara sistematis [12], [13].

Beberapa penelitian dengan metode serupa pernah dilakukan sebelumnya diantaranya yaitu Gemasiano Alfiansyah dkk menggunakan metode EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna *electronic health record* (EHR) di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Hasil yang didapat setelah dilakukan analisis menggunakan statistik dari 50 responden menunjukkan bahwa kelima variabel yang ada di EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *electronic health record* (EHR) [14]. Penelitian selanjutnya adalah penelitian

yang dilakukan oleh Desi Pibriana & Lena Fitriyani yang membahas mengenai tingkat kepuasan pengguna e-learning menggunakan EUCS di MTs N 2 Kota Palembang dengan jumlah sampel sebanyak 257 responden dan dianalisis menggunakan statistik. Hasil dari penelitian dapat menunjukkan bahwa variabel content, accuracy, format, ease of use dan timeliness berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [15].

Berdasarkan uraian diatas, pada penelitian ini perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS dengan tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan INLISLite di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar serta mengetahui aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem. Dengan memahami tingkat kepuasan pengguna, diharapkan dapat diidentifikasi area yang perlu perbaikan dan pengembangan dalam sistem, serta memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

2. METODE PENELITIAN



Gambar 1. Alur Penelitian

2.1. Studi Literatur

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang melibatkan survei terhadap data yang sudah ada, dengan mengidentifikasi dan meneliti teori-teori yang telah dikembangkan dalam bidang ilmu pengetahuan [16]. Teknik ini mencakup penelusuran buku-buku dan pencarian jurnal sebagai referensi dalam penulisan laporan dan pengembangan sistem, serta analisis data yang telah digunakan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Dalam penelitian ini, peneliti telah mengevaluasi berbagai literatur terkait, termasuk buku-buku dan jurnal-jurnal yang membahas metode End User Computing Satisfaction

(EUCS). Selain itu, penelitian ini juga merinci literatur yang membahas aspek kepuasan pengguna.

2.2. Identifikasi Masalah

Bagaimana cara menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem INLISLite Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar menggunakan aspek yang ada dalam model End User Computing Satisfaction (EUCS) dan pengaruh masing-masing aspek dari EUCS terhadap kepuasan pengguna serta rekomendasi perbaikan terhadap sistem merupakan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini.

Dalam penelitian ini model yang akan digunakan adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini akan menggunakan kelima variabel EUCS untuk memberikan gambaran holistik tentang sejauh mana INLISLite memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, serta tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Selanjutnya, analisis statistik dapat diterapkan untuk mengidentifikasi hubungan dan dampak variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna.

2.3. Perancangan Instrumen

Perancangan instrumen dilakukan dengan membuat pernyataan survei dalam bentuk kuesioner dengan 14 indikator dan 24 pernyataan. Kemudian dalam penelitian ini perhitungan nilai didasarkan skala likert pada hasil penelitian ini. Skala Likert digunakan dalam menilai persepsi atau pandangan orang terhadap kondisi yang dimaksud dengan setiap kategori jawaban menggunakan skala 1-5, di mana tiap komponennya diberikan bobot 1 sampai 5 seperti pada tabel 1. Skala Likert [17].

Tabel 1. Skala Likert

Bobot	Keterangan	Kode
1	Sangat Tidak Setuju	STS
2	Tidak Setuju	TS
3	Netral	N
4	Setuju	S
5	Sangat Setuju	SS

2.4. Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen pada penelitian dilakukan untuk dapat memastikan bahwa instrumen yang digunakan memiliki kualitas yang baik, dapat diandalkan, dan memberikan hasil yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian. Pengujian instrumen dilakukan dalam 3 tahap yaitu uji ahli instrumen, uji validitas, dan uji realibilitas.

Uji ahli instrumen dilakukan dengan tujuan apakah instrumen yang sudah dirancang layak atau tidak digunakan dalam penelitian. Di penelitian ini uji ahli dilakukan dengan metode *gregory* dimana metode ini adalah suatu pendekatan kuantitatif dalam menguji validitas isi, berikut merupakan perhitungan uji valid serta kriteria validitas isi yang dapat dilihat pada tabel 1. Kriteria Validitas Isi [18].

$$\text{Validitas isi} = \frac{D}{A+B+C+D} \quad (1)$$

Pada persamaan (1), A merupakan kedua penilai tidak setuju. B adalah penilai 1 setuju, penilai 2 tidak setuju. C adalah penilai 1 tidak setuju, penilai 2 setuju. D adalah kedua penilai setuju.

Tabel 2. Kriteria Validitas Isi

Koefisien Validitas	Tingkat Validitas
0,8 - 1,0	Validitas sangat tinggi
0,6 - 0,79	Validitas tinggi
0,4 - 0,59	Validitas sedang
0,2 - 0,39	Validitas rendah
0,0 - 0,19	Validitas sangat rendah

Pengujian instrumen pada tahap uji validitas dan uji realibilitas di penelitian ini dilakukan setelah disebarkan kuesioner awal kepada 30 responden. Dalam penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas diukur menggunakan model pengukuran *Outer Model*.

2.5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu melaksanakan observasi, wawancara, dan angket. Untuk pengumpulan data dengan teknik observasi dan wawancara dilaksanakan secara langsung dengan pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar guna mencari data yang valid dan lengkap. Kemudian pengumpulan data dengan teknik angket/kuesioner dalam penentuan respondenya terlebih dahulu ditentukan populasi responden. Populasi adalah kelompok individu atau entitas yang menjadi target dari survei atau penelitian tertentu [19]. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai sebagai admin serta pengguna sistem INLISLite. Selanjutnya ditentukan sampel dari masing-masing populasi penelitian. Sampel adalah subset atau bagian dari populasi yang dipilih untuk diambil sebagai subjek penelitian atau survei.

Sampel penelitian dipilih dengan tujuan mewakili populasi secara keseluruhan, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi atau diberlakukan pada populasi yang lebih luas [16]. Dalam penelitian ini penentuan jumlah sampel dari populasi pegawai admin sistem INLISLite ditentukan menggunakan teknik sampling jenuh yang mana seluruh jumlah populasi dipilih menjadi sampel didapatkan jumlah responden sebanyak 10 orang. Kemudian populasi pengguna sistem INLISLite ditentukan menggunakan teknik purposive sampling yang penentuan sampelnya didasarkan dari kriteria-kriteria tertentu. Kriterianya adalah pengguna yang menjadi anggota perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Denpasar serta sebelumnya telah menggunakan sistem INLISLite Perpustakaan Kota Denpasar.

Dari jumlah pengguna yang menjadi anggota perpustakaan diketahui sebesar 12.060 pengguna, dengan jumlah sampel yang besar diperlukan sebuah rumus untuk memperkecilnya. Rumus Slovin dapat digunakan dalam penelitian yang mengukur proporsi

populasi, dengan asumsi tingkat kepercayaan sebesar 90% dan menggunakan pendekatan distribusi normal [20]. Berikut merupakan perhitungan minimal sampel penelitian:

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

Pada persamaan (2), n merupakan ukuran sampel, N adalah ukuran populasi. e adalah nilai kritis (batas ketelitian) Berikut perhitungan dengan jumlah populasi sebanyak 12.060:

$$n = \frac{12.060}{(1 + 12.060 \times 0,1^2)} = 99 \text{ responden}$$

Dari populasi tersebut ditentukan dengan menyebar kuesioner penelitian kepada 109 responden yaitu pengguna sistem INLISlite berjumlah 99 responden dan Admin berjumlah 10 responden. Dimana pada kuesioner skalan penilaian pada penelitian ini menggunakan skala likert dalam penilaiannya.

2.6. Analisis Data

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan analisis tingkat kepuasan pengguna untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap masing-masing variabel EUCS dapat diukur dengan rumus untuk menghitung rata-rata tingkat kepuasan pengguna [21] sebagai berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(STS*1)+(TS*2)+(N*3)+(S*4)+(SS*5)}{\Sigma STS+TS+N+S+SS} \quad (3)$$

Persamaan (3), RK merupakan nilai rata-rata kepuasan. JSK yaitu jumlah skor kuesioner pengguna diperoleh dari perhitungan jawaban kuesioner dikali skor tiap kuesioner. JK adalah jumlah kuesioner diperoleh dari perhitungan jawaban kuesioner.

Berikut merupakan nilai rata-rata tingkatan kepuasan pengguna [22].

Tabel 3. Nilai rata-rata Kepuasan Pengguna

No	Range Nilai	Tingkat Validitas
1	1-1,79	Sangat Tidak Puas
2	1,8-2,59	Tidak Puas
3	2,6-3,39	Ragu-Ragu
4	3,4-4,91	Puas
5	4,92-5	Sangat Puas

Setelah dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna selanjutnya dilakukan analisis statistik untuk mengukur pengaruh masing-masing faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna INLISLite. Analisis dilakukan menggunakan teknik Partial Least Square-Structural Equation Modeling (SEM-PLS) dimana teknik ini digunakan untuk mengembangkan dan menguji model statistik yang mengevaluasi hubungan sebab-akibat antar variabel serta hipotesis dari model [23]. Analisis dengan teknik SEM-PLS pada penelitian dilakukan dengan dengan bantuan *software* SmartPLS 3.

Teknik SEM-PLS pada penelitian ini dilakukan dengan dua tahap, tahap pertama yaitu Outer model (model pengukuran) merupakan model PLS yang menggambarkan hubungan antar variabel laten dengan indikatornya dengan tujuan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumennya dilakukan dengan dua tahapan yaitu *Convergent Validity* untuk mengukur sejauh mana korelasi antara konstruk dengan variabel laten dan *Discriminant Validity* suatu langkah dalam analisis validitas instrumen pengukuran yang bertujuan untuk memastikan bahwa konstruk atau variabel yang diukur oleh suatu instrumen benar-benar berbeda satu sama lain dan tidak saling tumpang tindih [24].

Convergent Validity dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu *Individual Item Reliability* bertujuan untuk memvalidasi indikator terhadap variabel konstruknya, *Individual Item Reliability* dapat dilihat dari nilai *outers loadings* dimana nilai ambang batas yang telah ditentukan sebesar 0,7 [25]. *Internal Consistency Reliability* bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen pengukuran memberikan hasil yang konsisten atau stabil dalam mengukur suatu konsep atau variabel tertentu, *Internal Consistency Reliability* dapat dilihat dari nilai *composite realibility* dimana nilai ambang batas yang telah ditentukan sebesar 0,7 [25]. *Average Variance Extracted (AVE)* bertujuan untuk mengukur seberapa baik indikator dari suatu konstruk. Nilai AVE yang lebih besar dari 0.5 dianggap sebagai indikasi bahwa konstruk tersebut memiliki validitas diskriminan yang baik [25]. Kemudian *Discriminant Validity* dapat dilihat dari nilai *Fornell-Larcker* dimana tiap variabel harus memiliki nilai tertinggi diantara variabel lainnya [25].

Tahap kedua yaitu model struktural (inner model) merupakan model untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Inner model dievaluasi dengan melihat serta mengukur koefisien jalur (*path coefficient*), *coefficient of determinant (R²)*, *Uji T-test*.

Path coefficient bertujuan untuk menunjukkan pengaruh hubungan antara dua variabel dalam model struktural, batas nilai yang ditentukan adalah > 0.1 yang berarti bahwa jalur tersebut memiliki pengaruh dalam model [25]. *coefficient of determinant (R²)* bertujuan untuk untuk menilai sejauh mana variabel eksogen berpengaruh terhadap variabel endogen, Nilai standar untuk pengukuran ini adalah $>0,670$, yang menunjukkan kekuatan yang tinggi, sekitar $>0,333$ menunjukkan tingkat kekuatan moderat, dan $<0,190$ atau kurang menunjukkan kelemahan [25]. *Uji Effect Size (f²)* bertujuan untuk memprediksi variabel apa yang berpengaruh terhadap variabel lainnya, nilai yang digunakan sebagai minimalnya adalah sebesar > 0.02 untuk yang memiliki pengaruh kecil, kemudian > 0.15 untuk yang memiliki pengaruh sedang, serta > 0.35 yang memiliki pengaruh besar sedangkan untuk nilai f^2 yang kurang dari 0.02 diartikan tidak mempunyai pengaruh di

struktur model [25]. Uji t test bertujuan untuk menentukan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak, nilai standar pengukuran ini yaitu > 1,96 [26].

2.7. Rekomendasi Perbaikan

Penyusunan rekomendasi perbaikan merupakan tahap dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem informasi yang dievaluasi. Rekomendasi perbaikan pada penelitian ini didapatkan dari jawaban responden terhadap pernyataan open question yang telah disebar dalam kuesioner yang bersifat membangun.

2.8. Kesimpulan dan Saran

Setelah diketahui hasil dari penelitian ini, selanjutnya peneliti membuat kesimpulan serta memberikan saran dan ide untuk penulisan selanjutnya.

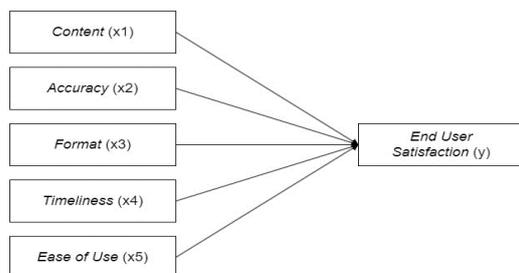
2.9. Instrumen Penelitian

Berdasarkan model EUCS yang terdiri dari 5 variabel yakni *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use* serta variabel *end user satisfaction* dapat dilihat pada tabel 4. Variabel Penelitian.

Tabel 4. Variabel Penelitian

Variabel	Kode	Indikator
Content X1	CON1	Kualitas
	CON2	Relevansi
	CON3	Manfaat
Accuracy X2	ACC1	Akurat
	ACC2	Kesalahan sistem
Format X3	FOR1	Tampilan Menarik
	FOR2	Tata Letak
	FOR3	Ukuran Huruf Normal
Timeliness X4	TIM1	Up to Date
	TIM2	Ketepatan Waktu
Ease of Use X5	EOU1	Kemudahan Pengguna
	EOU2	Kemudahan Akses
End User Satisfaction Y1	EUS1	Kecukupan
	EUS2	Overall Satisfaction

2.10. Hipotesis Penelitian



Gambar 2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah suatu pernyataan yang merumuskan hubungan antara dua variabel atau lebih dalam suatu penelitian [16]. Hipotesis dapat berupa prediksi atau dugaan terhadap jawaban dari

pertanyaan penelitian. Berikut adalah hipotesis-hipotesis dari penelitian ini:

H1: Content (X1) berpengaruh signifikan terhadap end user satisfaction (Y) website INLISLite Perpustakaan Kota Denpasar.

H2: Accuracy (X2) berpengaruh signifikan terhadap end user satisfaction (Y) website INLISLite Perpustakaan Kota Denpasar.

H3: Format (X3) berpengaruh signifikan terhadap end user satisfaction (Y) website INLISLite Perpustakaan Kota Denpasar.

H4: Timeliness (X4) berpengaruh signifikan terhadap end user satisfaction (Y) website INLISLite Perpustakaan Kota Denpasar.

H5: Ease of use (X5) berpengaruh signifikan terhadap end user satisfaction (Y) website INLISLite Perpustakaan Kota Denpasar.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Ahli Instrumen

Pada tahap uji ahli instrumen, peneliti melakukan pengujian terhadap instrumen yang akan digunakan dalam penelitian untuk menilai kelayakan dan kecocokannya. Dalam kasus ini, pengujian tersebut melibatkan dua penilai yang ahli di bidangnya, Ahli tersebut bertujuan untuk menilai apakah pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang disusun sudah relevan atau tidak.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Uji Ahli Instrumen

Penilaian Ahli 1		Penilaian Ahli 2	
		Kurang Relevan (skala 1-2)	Sangat Relevan (skala 3-4)
Ahli 1	Kurang Relevan (skala 1-2)	0	0
	Sangat Relevan (skala 3-4)	0	29

Berdasarkan hasil uji instrumen pada tabel 5. Hasil Perhitungan Uji Ahli Instrumen, maka dapat dilakukan hasil perhitungan untuk menentukan kriteria intrument:

$$Uji\ Ahli = \frac{D}{A+B+C+D} = \frac{29}{0+0+0+29} = 1$$

Sehingga dengan validasi konstruk sebesar 1 berdasarkan tabel 2. Kriteria Validitas Isi dapat dinyatakan bahwa instrumen memiliki validitas sangat tinggi.

3.2. Uji Validitas

Dalam SEM-PLS tahapan uji validitas dapat dinilai berdasarkan nilai *Outer Loadings* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Pada uji validitas penelitian ini data yang digunakan sama dengan data uji reliabilitas dengan jumlah 30 data responden, dimana data ini berbeda dengan data yang diujikan untuk pengujian Outer Model dan Iner Model. Dari gambar 3. Hasil Perhitungan Outer Loadings

diketahui nilai loading factor pada penelitian ini sudah melebihi nilai batas 0,7.

	Accuracy	Content	Ease of U...	End Use...	Format	Timeliness
ACC1	0.938					
ACC2	0.872					
CON1		0.888				
CON2		0.899				
CON3		0.894				
EOU1			0.903			
EOU2			0.880			
FOR1					0.704	
FOR2					0.821	
FOR3					0.856	
TIM1						0.924
TIM2						0.894
US1				0.885		
US2				0.880		

Gambar 3. Hasil Perhitungan Outer Loadings

Dari gambar 4. Hasil Perhitungan Average Extracted diketahui nilai AVE sudah melebihi 0,5.

	Average Variance Extracted (AVE)
Accuracy	0.820
Content	0.799
Ease of U...	0.795
End User ...	0.778
Format	0.634
Timeliness	0.827

Gambar 4. Hasil Perhitungan Average Extracted

Dari hasil perhitungan uji validitas menurut SEM-PLS dengan hasil sudah melebihi nilai ambang batas yang ditentukan maka diketahui instrumen dalam penelitian ini sudah valid dan mewakili pernyataan penelitian.

3.3. Uji Realibilitas

Dalam SEM-PLS untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan mengukur nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Pada uji realibilitas penelitian ini data yang digunakan sama dengan data uji validitas dengan jumlah 30 data responden, dimana data ini berbeda dengan data yang diujikan untuk pengujian *Outer Model* dan *Iner Model*. Gambar 5. Hasil pengolahan data didapatkan nilai *composite reliability* pada penelitian ini sudah melebihi nilai ambang batas sebesar 0,7 dan *cronbach's alpha* sebesar 0,6.

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average ...
Accuracy	0.786	0.851	0.901	0.820
Content	0.874	0.878	0.922	0.799
Ease of U...	0.743	0.749	0.886	0.795
End User ...	0.715	0.715	0.875	0.778
Format	0.727	0.801	0.838	0.634
Timeliness	0.792	0.806	0.905	0.827

Gambar 5. Hasil Perhitungan *Cronbach's Alpha* & *Composite Reliability*

Dari hasil perhitungan uji realibilitas menurut SEM-PLS dengan hasil sudah melebihi nilai ambang batas yang ditentukan maka diketahui instrumen dalam penelitian ini sudah reliabel dan sudah membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk.

3.4. Uji Tingkat Kepuasan Pengguna

Pada tahap ini setelah dilakukan penyebaran kepada 109 responden, dilakukan penghitungan tingkat kepuasan pengguna.

Tabel 6. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pengguna

Variabel	Skor Jawaban					JSK/JK	RK
	1	2	3	4	5		
Content	0	18	68	231	119	1300/327	4,03
Total Skor Content	0	44	174	612	470		
Accuracy	0	12	106	333	94	2144/545	3,93
Total Skor Accuracy	0	24	318	1332	470		
Format	0	18	132	388	116	2564/654	3,92
Total Skor Format	0	36	396	1552	580		
Timeliness	0	22	58	153	94	1300/327	3,97
Total Skor Timeliness	0	44	174	612	470		
Ease of Use	0	12	57	162	96	1323/327	4,04
Total Skor Ease of Use	0	24	171	648	480		
End User Satisfaction							3,98

Berdasarkan tabel 6. Hasil Perhitungan Uji Kepuasan Pengguna diketahui hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,98 untuk kepuasan. Dengan masing masing variabel memiliki nilai 4,03 (*content*) kategori puas, nilai 3,93 (*accuracy*) kategori puas, nilai 3,92 (*format*) kategori puas, nilai 3,97 (*timeliness*) kategori puas, dan nilai 4,04 (*ease of use*) kategori puas.

3.5. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pada pengujian outer model dilakukan setelah terkumpulnya 109 data responden yang kemudian datanya diolah dengan bantuan software SmartPLS 3, data yang diolah merupakan data yang sama dengan data untuk pengujian *Inner Model*. Analisis pengukuran model (*outer model*) dilakukan dengan mengukur nilai *Convergent Validity* (*Individual Item Reliability*, *Internal Consistency Reliability*, *convergent validity*) serta *Discriminant Validity*.

Pengujian individual item realibility ini dapat dilihat pada gambar 6 Hasil Outer Loadings diketahui nilai outers loadings pada penelitian ini masing-masing indikatornya melebihi nilai ambang batas yang telah ditentukan sebesar 0,7 [25].

Matrix	Accuracy	Content	Ease of U...	End User ...	Format	Timeliness
ACC1	0.913					
ACC2	0.911					
CON1		0.821				
CON2		0.777				
CON3		0.788				
EOU1			0.890			
EOU2			0.896			
EUS1				0.903		
EUS2				0.920		
FOR1					0.804	
FOR2					0.753	
FOR3					0.870	
TIM1						0.862
TIM2						0.893

Gambar 6. Hasil Outer Loadings

Tahap selanjutnya pengujian *internal consistency reliability* dapat diukur dengan melihat nilai *Composite Reliability* (CR) serta pengujian AVE yang dapat dilihat pada gambar 7. Hasil *Composite reliability*, *Average Variance Extracted* (AVE) diketahui nilai CR pada penelitian ini melebihi nilai ambang batas yang ditentukan sebesar 0,7. Kemudian pengujian *Average Variance Extracted* (AVE) diperoleh nilai AVE penelitian ini melebihi nilai ambang batas yang ditentukan sebesar 0,5 [25].

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Accuracy	0.908	0.831	0.908	0.831
Content	0.838	0.633	0.838	0.633
Ease of U...	0.887	0.797	0.887	0.797
End User ...	0.908	0.832	0.908	0.832
Format	0.851	0.657	0.851	0.657
Timeliness	0.870	0.770	0.870	0.770

Gambar 7. Hasil *Composite Reliability*, *Average Variance Extracted* (AVE)

Tahap selanjutnya yaitu melakukan pengujian *discriminant validity*. Dari gambar 8. Hasil Perhitungan *Fornell-Larcker* diketahui nilai *fornell-larcker* sudah memiliki nilai tertinggi diantara variabel lainnya.

Matrix	Accuracy	Content	Ease of U...	End User ...	Format	Timeliness
Accuracy	0.912					
Content	0.705	0.796				
Ease of U...	0.754	0.730	0.893			
End User ...	0.797	0.757	0.814	0.912		
Format	0.720	0.771	0.803	0.792	0.810	
Timeliness	0.693	0.542	0.710	0.718	0.630	0.878

Gambar 8. Hasil Perhitungan *Fornell-Larcker*

Berdasarkan empat tahapan yang telah dilakukan pada analisis pengukuran model (*outer model*), dimana pada masing-masing hasil pengujian *Individual Item Reliability*, *Internal Consistency Reliability*, *Convergent Validity*, dan *Discriminant Validity* sudah memenuhi nilai ambang batas yang ditentukan maka dapat diketahui bahwa model yang telah diajukan dalam penelitian ini telah memiliki karakteristik yang baik secara statistik yakni sesuai dengan syarat pada masing-masing tahapan yang ada pada *outer model*.

3.6. Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Pada tahap analisis *inner model* ini dilakukan melalui enam tahapan pengujian, yaitu terdiri dari pengujian *path coefficient* (β), *coefficient of determination* (R^2), *t-test* menggunakan *bootstrapping*. Pada pengujian ini dilakukan setelah terkumpulnya 109 data responden yang kemudian datanya diolah menggunakan software *SmartPLS 3* dan telah dilakukan uji *outer model* sebelumnya. Berikut hasil pengukuran ini yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Pada tahap awal dilakukan pengujian *path of coefficient* dengan melihat signifikansi hubungan antar konstruk. Dari gambar 9. Hasil Pengujian *Path Coefficient* dapat dilihat bahwa dari 5 jalur yang pada model penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan.

Path Coefficients

	Original ...	Sample ...	Standard ...	T Statistic...	P Values
Accuracy ...	0.245	0.248	0.092	2.665	0.008
Content ...	0.187	0.185	0.080	2.348	0.019
Ease of U...	0.224	0.225	0.089	2.502	0.012
Format ...	0.183	0.184	0.085	2.138	0.033
Timelines...	0.174	0.170	0.077	2.247	0.025

Gambar 9. Hasil Pengujian *Path Coefficient*

Selanjutnya dihitung nilai *R-Squares* atau koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan gambar 10. Hasil Pengujian *R Square* maka dapat diketahui hasil pengujian *R-Squares* dari EUS memiliki nilai 0.783. Maka hal tersebut dapat diartikan bahwa seluruh variabel eksogen yaitu ACC, CON, EOU, FOR, TIM menjelaskan secara kuat (78,30%) varian dari EUS.

R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
End User ...	0.788	0.778

Gambar 10. Hasil Pengujian *R Square*

Pengujian selanjutnya adalah *t_{test}* dengan diperoleh hasil dari gambar 9. Hasil Pengujian *Path Coefficient* menunjukkan bahwa keseluruhan 5 hipotesis diterima karena memiliki nilai *T Statistic* melebihi 1,96.

3.7. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan setelah pengujian *outer model* dan *inner model* yang untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel terhadap *end user satisfaction* dengan melihat *path coefficient* (β), *coefficient of determination* (R^2), *t-test* menggunakan metode *bootstrapping*, yang dapat dilihat pada tabel 7. Hasil Uji Hipotesis.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis		β	t-test	Analisis	
No	Jalur			β	t-test
H1	CON→EUS	0,187	2,348	Sign	Diterima
H2	ACC→EUS	0,245	2,665	Sign	Diterima
H3	FOR→EUS	0,183	2,138	Sign	Diterima
H4	TIM→EUS	0,174	2,247	Sign	Diterima
H5	EOU→EUS	0,224	2,502	Sign	Diterima

Pengaruh variabel *content* terbukti berpengaruh positif terhadap *end user satisfaction* dengan nilai t-test sebesar 2,348 yang lebih besar dari t tabel 1,96, dan signifikansi dengan nilai *path of coefficient* sebesar 0,187 dimana lebih besar dari 0,1. Pengaruh variabel *accuracy* juga memiliki pengaruh positif terhadap *end user satisfaction* dengan nilai t-test 2,665 lebih besar dari t tabel 1,96, dan signifikansi dengan nilai *path of coefficient* sebesar 0,245 dimana lebih besar dari 0,1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima dalam penelitian ini. Pengaruh variabel format juga terbukti berpengaruh positif terhadap *end user satisfaction* dengan nilai t-test 2,138 lebih besar dari t tabel 1,96, dan signifikansi dengan nilai *path of coefficient* sebesar 0,183 dimana lebih besar dari 0,1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima dalam penelitian ini. Pengaruh variabel *timeliness* juga berpengaruh positif terhadap *end user satisfaction* dengan nilai t-test 2,247 lebih besar dari t tabel 1,987, dan signifikansi dengan nilai *path of coefficient* sebesar 0,174 dimana lebih besar dari 0,1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima dalam penelitian ini. Pengaruh *ease of use* memiliki pengaruh positif yang terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t-test 2,502 jauh lebih besar dari t tabel 1,96, dan signifikansi dengan nilai *path of coefficient* sebesar 0,224 dimana lebih besar dari 0,1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 diterima dalam penelitian ini.

3.8. Penyusunan Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan sistem INLISLite Perpustakaan Kota Denpasar berdasarkan analisis kepuasan pengguna dengan model End User Computing Satisfaction (EUCS) yang dibuat berdasarkan saran rekomendasi perbaikan pada open question di masing-masing variabel serta diskusi dengan pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar adalah sebagai berikut:

Variabel Content:

- Menambahkan konten baru sesuai dengan minat dan kebutuhan pengguna.
- Menata buku dalam sistem perlu diperbaiki agar sesuai dengan informasi yang tertera.
- Melakukan evaluasi dan pembaruan rutin pada isi informasi untuk menjaga kelengkapan dan kekinian.
- Melengkapi gambar pada sampul buku yang masih kosong.

Variabel Accuracy:

- Meningkatkan kinerja sistem dengan mengoptimalkan algoritma pencarian untuk memastikan akurasi pencarian.

- Melakukan pemeriksaan rutin terhadap integritas data untuk mencegah kesalahan atau kecacatan.
- Menyediakan pemberitahuan atau alert untuk memperingatkan pengguna dan administrator sistem saat terjadi kesalahan.

Variabel Format:

- Merancang antarmuka pengguna (UI) yang bersih, intuitif, dan responsif.
- Menyesuaikan tata letak dan warna antarmuka agar menciptakan tampilan yang estetik dan mudah dipahami.
- Memperbarui desain grafis dan elemen visual agar sesuai dengan tren desain terkini.

Variabel Timeliness:

- Mempercepat proses load halaman dan memberikan pemberitahuan saat terjadi error.
- Mengimplementasikan prosedur pemulihan data yang efektif.
- Menyediakan notifikasi atau pembaruan otomatis kepada pengguna mengenai perubahan atau penambahan informasi baru.
- Menyusun jadwal pemeliharaan rutin pada sistem untuk memastikan ketersediaan dan kinerja yang optimal.

Variabel Ease of Use:

- Merancang antarmuka pengguna yang intuitif dan mudah dipahami.
- Menyediakan panduan pengguna yang jelas dan mudah diakses.
- Menambahkan ikon atau shortcut yang intuitif untuk memudahkan navigasi.
- Menerapkan desain responsif agar sistem dapat diakses dengan mudah dari berbagai perangkat.

4. DISKUSI

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem INLISLite Dinas Perpustakaan Kota Denpasar masuk dalam kategori puas kemudian masing-masing variabel yang ada pada metode EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dengan beberapa penelitian yang mendukung dalam penyusunan artikel ini. Seperti yang ditulis oleh Rudy Hartono & Muhammad Zarlis yang berjudul “*Analysis of e-learning user satisfaction at XYZ University in the new normal era of the covid-19 pandemic*” dengan hasil secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan e-learning pada universitas XYZ kemudian variabel *Content*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem sedangkan variabel *format* dan *accuracy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem [27].

Selanjutnya penelitian oleh Annisa Uswatun Hasanah, Bayu Wasposito & Elsy Rahajeng dengan judul “*Analysis of MyPertamina Application User Satisfaction Using End User Computing Satisfaction Method*” diperoleh hasil pengguna merasa puas

terhadap sistem kemudian dari 5 variabel EUCS, variabel *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem sedangkan variabel format tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem [28].

Dari 2 penelitian terdahulu diketahui bahwa metode EUCS dapat mengukur kepuasan pengguna, kemudian dari masing-masing variabel yang ada pada EUCS dengan terdapat beberapa variabel yang memiliki pengaruh serta tidak memiliki pengaruh terhadap sistem yang diukur.

5. KESIMPULAN

Dari penelitian ini yang telah dilakukan disimpulkan bahwa analisis tingkat kepuasan pengguna sistem INLISLite dinas perpustakaan dan kearsipan kota Denpasar menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Variabel seperti *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Timeliness*, dan *Ease of Use* mendapat predikat puas, dengan rata-rata tingkat kepuasan pengguna sebesar 3,98.

Untuk uji hipotesis menunjukkan bahwa setiap faktor EUCS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Timeliness*, dan *Ease of Use* memiliki pengaruh yang kuat, seperti terindikasi oleh nilai t-test dan *path of coefficient* yang mencapai atau melebihi nilai batas tertentu. Sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas sistem INLISLite, rekomendasi diusulkan pada pembahasan penelitian. Diharapkan, dengan rekomendasi ini, sistem INLISLite dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik pula.

Untuk penelitian selanjutnya dikarenakan dalam penelitian ini hasil kepuasan pengguna variabel format memiliki nilai terkecil diantara variabel lainnya maka penelitian yang direkomendasikan berkaitan dengan format sistem INLISLite, khususnya terkait tampilan. Penelitian dapat difokuskan pada aspek-aspek tertentu dari format, seperti perbaikan antarmuka pengguna. Kemudian dapat memperluas variabel yang digunakan, dengan menambah variabel *security* yang mana diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang pengaruh keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Dalleh, Akrim, and Baharuddin, *Pengantar Teknologi Informasi*, 1st ed. Depok: Rajawali Pers, 2020.
- [2] E. F. Panggabean, Y. H. Ananta, and N. Taufiqurrahma, "Perkembangan Teknologi E-Business Terhadap Globalisasi Modern Pada Saat Ini," *J. Manaj. dan Ekon. Kreat.*, vol. 2, no. 1, pp. 132–139, Dec. 2023, doi: 10.59024/jumek.v2i1.284.
- [3] O. C. Pangaribuan and I. Irwansyah, "Media Cetak Indonesia di Era Revolusi Industri 4.0," *J. Pewarta Indones.*, vol. 1, no. 2, pp. 134–145, Oct. 2019, doi: 10.25008/jpi.v1i2.11.
- [4] E. Nafilah, S. Sukaesih, E. N. Rukmana, and E. Saefudin, "Inovasi Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Selama Pandemi Covid-19," *Al-Kuttab J. Kaji. Perpustakaan, Inf. dan Kearsipan*, vol. 3, no. 1, pp. 33–44, Jul. 2021, doi: 10.24952/ktb.v3i1.3062.
- [5] A. Risman, T. Rahman, and P. Nikmasari, "Evaluasi Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode TAM di Universitas Negeri Gorontalo," *Diffus. J. Syst. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 1, 2024, doi: 10.37031/diffusion.v4i1.21415.
- [6] A. S. Damayanti, Y. T. Mursityo, and A. D. Herlambang, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 11, pp. 4833–4839, 2018.
- [7] F. Darwati, Lilis, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JUST IT J. Sist. Informasi, Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 12, no. 2, pp. 34–42, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- [8] D. Novita, "Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang dengan Pendekatan EUCS," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 7, no. 1, pp. 29–41, Apr. 2020, doi: 10.35957/jatisi.v7i1.290.
- [9] M. Z. Yang and J. I. Sihotang, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat," *Informatics Digit. Expert*, vol. 4, no. 2, pp. 53–60, Jan. 2023, doi: 10.36423/index.v4i2.1110.
- [10] Y. Nurdiansyah, E. P. A. Wulandari, and D. A. R. Wulandari, "Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan Website SKCK Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *INFORMAL Informatics J.*, vol. 5, no. 2, p. 72, Aug. 2020, doi: 10.19184/isj.v5i2.18669.
- [11] E. Arribe, A. Aryanto, and S. Aulia, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Signal Nasional Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (BAPENDA)," *J. Softw. Eng. Inf. Syst.*,

- vol. 2, no. 1, Dec. 2021, doi: 10.37859/seis.v2i1.3377.
- [12] R. Novializa, F. Rini, and I. Irsyadunas, "Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode EUCS Pada Mahasiswa Pengguna E-Learning STKIP PGRI Sumatera Barat," *JTEV (Jurnal Tek. Elektro dan Vokasional)*, vol. 8, no. 2, p. 213, Jun. 2022, doi: 10.24036/jtev.v8i2.116699.
- [13] L. S. Triandika, D. M. Rachmaningsih, and A. F. Wijaya, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs E-Learning Universitas Terbuka dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Sebatik*, vol. 25, no. 2, pp. 598–603, Dec. 2021, doi: 10.46984/sebatik.v25i2.1212.
- [14] G. Alfiansyah, A. S. Fajeri, M. W. Santi, and S. J. Swari, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo," *J. Penelit. Kesehat. "SUARA FORIKES" (Journal Heal. Res. "Forikes Voice")*, vol. 11, no. 3, p. 258, Apr. 2020, doi: 10.33846/sf11307.
- [15] 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, Apr. 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2182.
- [16] D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. 2018.
- [17] H. R. Sampurno and O. O. Sharif, "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung)," *J. Mitra Manaj.*, vol. 4, no. 6, pp. 856–870, 2020, doi: 10.52160/ejmm.v4i6.389.
- [18] I. W. G. Sabdana, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (Sirs) Jiwa Propinsi Bali Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Ilmu Komput. Indones.*, vol. 4, no. 1, pp. 3–4, 2019.
- [19] 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>
- [20] T. A. Yoga Siswa and N. A. Verdikha, "Komparasi Metode E-Servqual Dan EUCS Untuk Menganalisis Tingkat Kepuasan Dosen Dalam Perkuliahan Online Pada Masa Pandemi Covid-19 Berbasis LMS Di UMKT," *J. Ilm. Matrik*, vol. 23, no. 3, pp. 239–250, Dec. 2021, doi: 10.33557/jurnalmatrik.v23i3.1525.
- [21] M. Nazir, *Metode penelitian*. Indonesia: Ghalia Indonesia, 2014.
- [22] R. Muliansah and C. Budihartanti, "Analisa Pemanfaatan e-Puskesmas di Loket Pendaftaran pada Puskesmas Kecamatan Pademangan dengan Metode PIECES," *J. Comput. Sci. Eng.*, vol. 1, no. 1, pp. 17–29, Feb. 2020, doi: 10.36596/jcse.v1i1.22.
- [23] D. Syamsuar, W. Cholil, R. Ramadhan, R. M. B. Wadu, A. Zaidiah, and N. Oktaviani, "Empirical Review Of M-Banking User Satisfaction Using End User Computing Satisfaction (EUCS)," in *2022 International Conference on Informatics, Multimedia, Cyber and Information System (ICIMCIS)*, Nov. 2022, pp. 25–29. doi: 10.1109/ICIMCIS56303.2022.10017742.
- [24] A. D. Puteri, P. E. P. Utomo, and D. Arsa, "Evaluasi Penerimaan Teknologi Metaverse Pendekatan Teori Utaut (Studi Kasus : Pojok Statistik Virtual)," *J. Inf. Syst. Hosp. Technol.*, vol. 5, no. 2, pp. 86–94, Oct. 2023, doi: 10.37823/insight.v5i2.319.
- [25] R. S. Hamid and S. M. Anwar, *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*, vol. 6, no. August. Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia, 2019.
- [26] Usman Abrori, Aang Kisnu Darmawan, and Muhsi, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Health Covid19 Satusehat dengan End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Mobile Service Quality (M-S-QUAL)," *J. Inform. Teknol. dan Sains*, vol. 5, no. 4, pp. 558–565, Nov. 2023, doi: 10.51401/jinteks.v5i4.2779.
- [27] R. Hartono and M. Zarlis, "Analysis of E-Learning User Satisfaction at XYZ University In The New Normal Era of The Covid-19 Pandemic," *J. Mantik*, vol. 7, no. 1, pp. 68–76, May 2023, doi: 10.35335/mantik.v7i1.3613.
- [28] A. U. Hasanah, B. Wasposito, and E. Rahajeng, "Analysis of MyPertamina Application User Satisfaction Using End User Computing Satisfaction Method," *J. Softw. Eng. Ampera*, vol. 4, no. 1, pp. 13–34, Feb. 2023, doi: 10.51519/journalsea.v4i1.375.