

# Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi JNF Delivery Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction

<sup>1</sup> Lisda Kania, <sup>2</sup> Siti Nida Saripah

<sup>1,2</sup> Teknik Informatika, Universitas Sebelas April  
Jl Angkrek Situ No 19 Kab Sumedang, Jawa Barat, Indonesia

<sup>1</sup> [lisdakania16@gmail.com](mailto:lisdakania16@gmail.com) <sup>2</sup> [sitinidasaripah@gmail.com](mailto:sitinidasaripah@gmail.com)

## ABSTRACT

Along with technological developments, organizations/organizations are increasingly competitive, especially in the corporate service business. JNF Delivery currently comes with a new innovation, namely an application, but this application has not fully provided satisfying services to customers, because previously this service only used social media as a communication tool but since the application the customer has decreased. Therefore this study aims to analyze customer satisfaction with the JNF Delivery application using the End-User Computing Satisfaction method using 8 variables including Content, Accuracy, Format (form), Ease of Use, Timeliness (timeliness), Usability (usability), Security (security) and User Satisfaction (user satisfaction). This research was conducted by taking a sample of 28 respondents. The results of the research conducted there are variables that must be corrected, namely the Ease of Use Variable. The results of this study can be used as input for companies/organizations in improving the service quality of the JNF Delivery application, so that in the future this application can meet user needs and satisfaction.

**Keywords** – Satisfaction, Delivery Service, End User Computing Satisfaction

## 1. Introduction

Pada zaman ini perkembangan teknologi digital semakin berkembang dengan luas, perusahaan atau organisasi diuntut untuk bersaing semakin ketat. Ini karena teknologi digital yang berkembang mulai digunakan sebagai salah satu strategi untuk mengalahkan pesaing. Dengan adanya teknologi yang mempermudah untuk memenuhi kebutuhan, terutama pada bisnis jasa yang berkembang bersama dengan teknologi yang semakin memudahkan[1].

Salah satu jasa yang layanan yang ditawarkan JNF Delivery yaitu layanan delivery makanan dan minuman yang memudahkan konsumen untuk mendapatkan makanan dan minuman yang mereka inginkan tanpa pergi ke tempat berjualan atau lama menunggu antrian, selain itu juga terdapat jasa ojek online. Konsumen bisa memesan makanan yang mereka inginkan melalui aplikasi JNF Delivery yang bisa diunduh di play store untuk perangkat Android dan appstore untuk perangkat IOS[1].

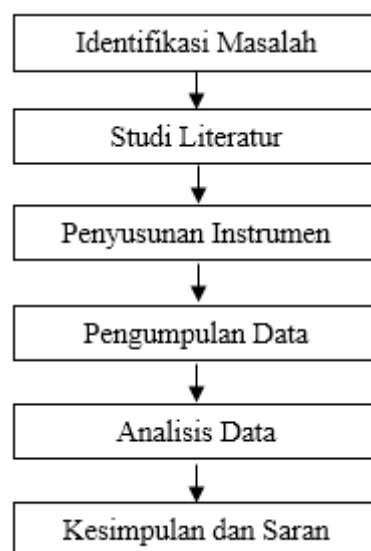
Pesatnya perkembangan jasa delivery mendorong persaingan, kepuasan pelanggan ialah tingkat perasaan seseorang setelah mempertimbangkan perasaannya dengan harapannya. Kepuasan konsumen membawa manfaat bagi suatu perusahaan/organisasi, antara lain relasi yang serasi antara perusahaan/organisasi dengan pelanggannya, memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan tetap, dan menciptakan kesetiaan pelanggan yang menguntungkan perusahaan/organisasi. Namun, dalam beberapa waktu terakhir, banyak perubahan yang dirasakan semenjak adanya JNF Delivery, karena sebelum adanya aplikasi ini jasa delivery dulu nya hanya menggunakan Sosial media Whatsapp saja, dan semenjak adanya aplikasi ini pelanggan menjadi kurang memberikan respon yang antusias. Oleh

karena itu, penelitian ini dianggap sangat penting untuk dilakukan guna mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi JNF Delivery. Hal ini akan memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan/organisasi dalam meningkatkan kinerja aplikasinya dan memperbaiki hubungan dengan para pelanggan[2].

Pada penelitian ini akan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), EUCS adalah metode untuk membandingkan harapan pengguna dengan kinerja aktual dari sistem informasi dengan delapan komponen untuk menentukan seberapa puas pengguna dengan sistem aplikasi yaitu Isi, Keakuratan, Bentuk, Kemudahan pengguna, Ketepatan waktu, Kegunaan, Keamanan dan Kepuasan pengguna[3].

## 2. Research Method

End-user Computing Satisfaction merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi. Metode EUCS dikembangkan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988). Metode ini telah banyak di uji coba oleh peneliti lain untuk menguji realibilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan walaupun instrument ini telah di terjemahkan dalam bahasa yang berbeda-beda. Diagram alur tahapan penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.



**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

### a. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah proses menemukan topik penelitian, tahapan identifikasi masalah dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai pembahasan dari peneliti terdahulu yang digunakan untuk membantu proses identifikasi masalah dan perumusan masalah dalam penelitian ini.

### b. Studi Literatur

Pada tahapan ini peneliti mencari dan mempelajari teori yang sesuai dengan topik yang diangkat melalui jurnal dan penelitian terdahulu terkait kepuasan pengguna aplikasi yang menggunakan metode EUCS (End-User Computing Satisfaction).

### c. Penyusunan Instrumen

Penyusunan instrumen penelitian ini mencakup semua menu dari aplikasi JNF Delivery, dalam penelitian ini menggunakan skala likert yaitu nilai yang diberikan memiliki rentang 1 sampai 5 dengan keterangan Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Cukup Setuju, Setuju dan Sangat Setuju.

**Tabel 1.** Nilai Pertanyaan

| Pertanyaan          | Nilai |
|---------------------|-------|
| Sangat Tidak Setuju | 1     |
| Tidak Setuju        | 2     |
| Cukup Setuju        | 3     |
| Setuju              | 4     |
| Sangat Setuju       | 5     |

Setiap kategori diberi nilai numerik 1 hingga 5, semakin tinggi nilainya maka semakin baik kualitas atau performa dari objek yang dinilai

#### d. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan selama penelitian ini dilakukan. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu :

1. Observasi

Observasi yang dilakukan adalah langsung pada objek penelitian JNF Delivery.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa saja yang akan diperoleh. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber informasi adalah pengguna aplikasi JNF Delivery. Wawancara dalam penelitian ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan pengaruh kepuasan mitra pelanggan terhadap aplikasi JNF Delivery, dan faktor-faktor pendukung lainnya.

3. Kuesioner (Angket)

Angket yang digunakan berisi pernyataan-pernyataan mengenai aplikasi JNF Delivery, dimana skala pengukuran memiliki nilai dari 1-5 yang sudah memiliki ketetapanannya masing-masing. Angket disebarkan langsung kepada pengguna aplikasi JNF Delivery.

#### e. Analisis Data

Tahap analisa dan hasil merupakan hasil olah data yang telah dilakukan diuji menggunakan Outer Model (Uji Validitas dan Realibilitas Konstruk) dan Inner Model (Koefisien Path/Uji Hipotesis).

## 2.1. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dapat disebut seluruh populasi atau objek yang akan diteliti. Populasi ini sangat penting untuk pertanyaan penelitian. Alasan mengapa populasi ini sangat penting dalam penelitian kuantitatif adalah karena populasi ini tidak akan berhasil tanpanya. Sampel harus diambil untuk memudahkan penyelidikan diseluruh populasi objek sampel dengan bukti fisik yang lebih sedikit daripada populasi. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi JNF Delivery yang berjumlah 30 orang.

### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menggambarkan kondisi populasi. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Dalam penelitian ini yang dijadikan

sampel adalah sebagian pengguna aplikasi JNF Delivery yang berjumlah sampel 28 responden. Rumus yang akan digunakan untuk menghitung sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin.

$$n = N / (1 + Ne^2) = 30 / (1 + 30 * (0,05)^2) = 30 / (1 + 0,075) = 30 / 1,075 = 27,90$$

Pembulatan ke bilangan bulat terdekat, ukuran sampel yang diperlukan adalah 28 orang.

## 2.2. Variabel Operasional Penelitian

EUCS memiliki 9 indikator diantaranya isi, keakuratan, bentuk, kemudahan pengguna, ketepatan waktu, kegunaan, keamanan dan kepuasan pengguna, berikut merupakan daftar pertanyaan dari metode EUCS tersebut.

**Tabel 2.** Variabel Operasional Penelitian

| Variabel                                        | Atribut                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Skala         |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <i>Content</i> (C)<br>Isi                       | Aplikasi JNF Delivery sesuai dengan kebutuhan saya.<br>Informasi yang telah disediakan aplikasi JNF Delivery cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan saya.<br>Aplikasi JNF Delivery bermanfaat bagi saya.<br>Kualitas Informasi yang diberikan sudah baik.<br>Kualitas yang diberikan sudah jelas. | <i>Likert</i> |
| <i>Accuracy</i> (A)<br>Keakuratan               | Aplikasi JNF Delivery menyajikan data yang akurat.<br>Informasi total pesanan yang ditampilkan sesuai dengan yang dipilih.<br>Informasi yang diberikan dapat dipercaya.                                                                                                                           | <i>Likert</i> |
| <i>Format</i> (F)<br>Bentuk                     | Format tampilan aplikasi JNF Delivery sudah jelas.<br>Format tata letak aplikasi JNF Delivery sudah baik.<br>Format warna dan kombinasi warna yang diberikan aplikasi sudah baik<br>Tampilan aplikasi JNF Delivery menarik                                                                        | <i>Likert</i> |
| <i>Ease of Use</i> (E)<br>Kemudahan<br>Pengguna | Aplikasi JNF Delivery mudah digunakan (user friendly)<br>Terdapat petunjuk penggunaan aplikasi JNF Delivery.<br>Aplikasi JNF Delivery memiliki tombol navigasi sesuai dengan kegunaannya.<br>Aplikasi JNF Delivery sangat mudah dipahami.                                                         | <i>Likert</i> |
| <i>Timeliness</i> (T)<br>Ketepatan Waktu        | Aplikasi JNF Delivery menyajikan data yang up to date.<br>Aplikasi JNF Delivery menyajikan informasi yang tepat waktu.<br>Aplikasi JNF Delivery memiliki ketanggapan keluhan dengan tepat waktu                                                                                                   | <i>Likert</i> |
| <i>Usefulness</i> (U)<br>Kegunaan               | Aplikasi JNF Delivery membantu kegiatan sehari-hari.<br>Aplikasi JNF Delivery membantu pengguna dalam mempercepat kegiatan<br>Aplikasi JNF Delivery mempermudah kegiatan sehari-hari                                                                                                              | <i>Likert</i> |
| <i>Securiy</i> (S)<br>Keamanan                  | Aplikasi JNF Delivery menjaga kerahasiaan data pengguna.<br>Aplikasi JNF Delivery mudah diakses dengan aman.<br>Aplikasi JNF Delivery menyediakan fitur login dan logout untuk keamanan akses.                                                                                                    | <i>Likert</i> |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                     |               |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                                                       | Aplikasi JNF Delivery menjamin keamanan informasi pribadi saya                                                                                                                                                                      |               |
| <i>User Satisfaction</i><br>(US)<br>Kepuasan Pengguna | Aplikasi JNF Delivery memenuhi kebutuhan pengguna<br>Aplikasi JNF Delivery efektif dalam penggunaannya.<br>Aplikasi JNF Delivery efisien dalam penggunaannya.<br>Secara keseluruhan saya puas dengan kinerja Aplikasi JNF Delivery. | <i>Likert</i> |

### 3. Result and Analysis

#### 3.1. JNF Delivery

JNF Delivery merupakan layanan jasa transportasi berbasis online, yang didalamnya bisa menggunakan fitur jasa antar jemput, jasa antar makanan dan minuman dan juga jasa antar barang.

#### 3.2. Analisis Responden

Pada analisis responden meliputi masyarakat pengguna aplikasi JNF Delivery, setelah sampel ditentukan menggunakan teknik slovin didapatkan jumlah responden sebanyak 28 responden pada penelitian ini.

##### 1. Responden berdasarkan usia

**Tabel 3.** Responden Berdasarkan Usia

| No     | Usia        | Jumlah Responden |
|--------|-------------|------------------|
| 1      | <20 tahun   | 7                |
| 2      | 20-30 tahun | 21               |
| Jumlah |             | 28               |

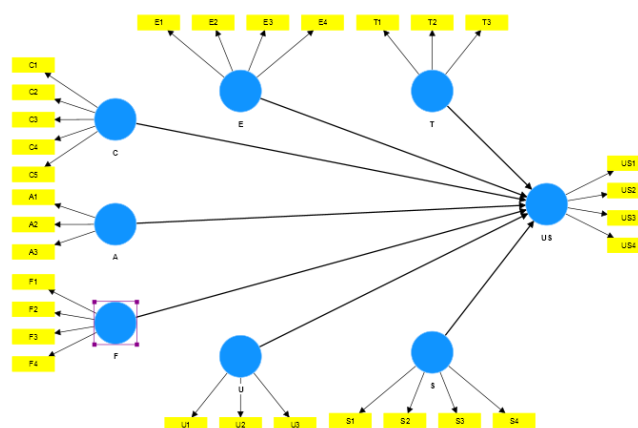
##### 2. Responden berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 4.** Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No     | Jenis Kelamin | Jumlah Responden |
|--------|---------------|------------------|
| 1      | Perempuan     | 14               |
| 2      | Laki-laki     | 14               |
| Jumlah |               | 28               |

#### 3.3. Analisis Data

Pada penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan pengujian di aplikasi SmartPLS, Inner model dan Outer model dianalisis menggunakan Path Diagram yang dibuat sebelumnya, terlihat pada gambar 2.



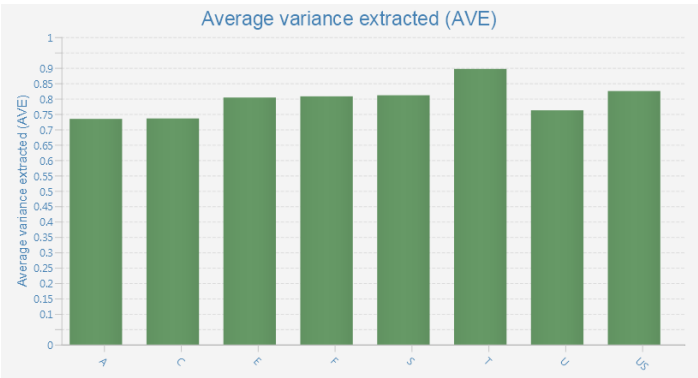
**Gambar 2.** Path Diagram

3.4. Evaluasi Outer Model

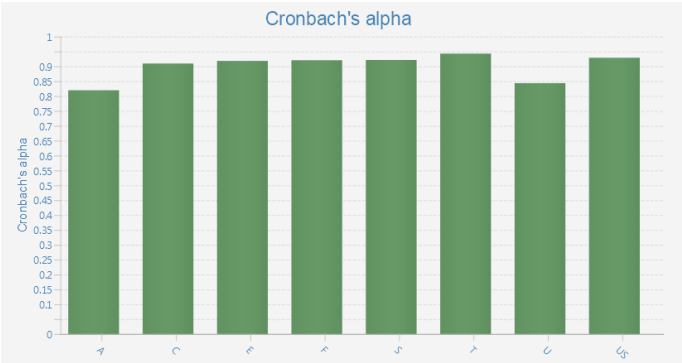
Model dengan validitas konvergen dan validitas diskriminan di uji validitas dan reabilitasnya dengan menggunakan outer model. Nilai loading dikatakan valid apabila memiliki nilai faktor 0,7 [6] dan setiap konstruk nilai AVE harus lebih besar dari 0,5 dan bila *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 maka dapat dikatakan semua instrumen *reability* karena memenuhi syarat. Hasil pengujian validitas dan reabilitas pada setiap variabel dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Nilai AVE, Cronbach Alpha dan Composite Reability

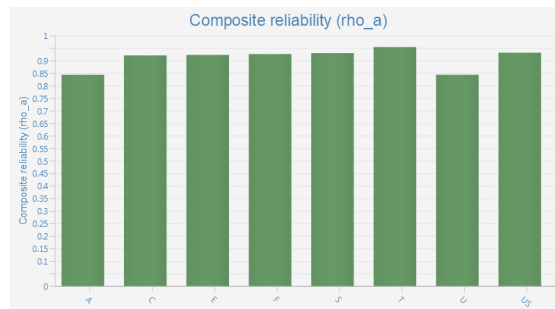
| Variabel          | AVE   | Cronbach's Alpha | Composite Reliability |
|-------------------|-------|------------------|-----------------------|
| Content           | 0.736 | 0.910            | 0.921                 |
| Accuracy          | 0.734 | 0.820            | 0.843                 |
| Format            | 0.808 | 0.921            | 0.926                 |
| Easy of Use       | 0.804 | 0.918            | 0.923                 |
| Timeliness        | 0.897 | 0.943            | 0.954                 |
| Usefulness        | 0.762 | 0.844            | 0.843                 |
| Security          | 0.811 | 0.921            | 0.930                 |
| User Satisfaction | 0.825 | 0.929            | 0.931                 |



Gambar 3. AVERAGE VARIANCE EXTRACTED (AVE)



Gambar 4. Cronbach's Alpha



Gambar 5. Composite Reliability

### 3.5. Evaluasi Inner Model

Evaluasi inner model diukur menggunakan R-Square yang memiliki Variabel EUCS. Model struktural untuk variabel laten endogen memiliki R-Square sebesar 0,67 yang dianggap baik, 0,33 dianggap menengah, dan 0,19 dianggap lemah. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Pengujian R-Square

|    | R-square | R-square adjusted |
|----|----------|-------------------|
| US | 0.931    | 0.908             |

Hasil dari diagram diatas membuktikan jika R-Square dari kepuasan pengguna akhir adalah 0,9

## 4. Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada aplikasi JNF Delivery, disimpulkan bahwa :

1. Variabel yang berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JNF Delivery diantaranya :
  - a. Variabel *Content* dapat diperhatikan dari isi yang ada di dalam aplikasi seperti kesesuaian, kelengkapan serta manfaat informasi yang diberikan.
  - b. Variabel *Accuracy* dapat diperhatikan dari keakuratan dalam menyajikan informasi
  - c. Variabel *Format* dapat diperhatikan dari tampilan aplikasi nya, seperti format yang ada, tata letak dan kombinasi warna.
  - d. Variabel *Ease of Use* dapat diperhatikan dari kemudahan aplikasi pada saat digunakan oleh pengguna, selain itu juga dari adanya petunjuk penggunaan aplikasi dan juga tombol navigasi yang sesuai dengan kegunaannya.
  - e. Variabel *Timeliness* dapat diperhatikan dari kesesuaian waktu aplikasi JNF dalam memberikan informasi terbaru seperti informasi toko-toko yang ada dan juga diskon.
  - f. Variabel *Usefulness* diperhatikan dari kegunaan nya seperti pelayanan aplikasi yang dapat membantu dan mempercepat kegiatan sehari-hari karena fitur antar jemput.
  - g. Variabel *Security* dapat diperhatikan dari keamanan aplikasi JNF Delivery seperti tersedianya fitur login dan logout.
  - h. Variabel *User Satisfaction* dapat diperhatikan dari kepuasan pelanggan
2. Variabel yang harus dijaga dan ditingkatkan supaya tidak terjadi lagi penurunan pengguna aplikasi JNF Delivery adalah *Ease of Use* (kemudahan pengguna). Variabel ini masuk dalam kategori area pengaruh negatif, dan berpengaruh drastis terhadap kepuasan pengguna.

## 5. References

- [1] P. Kualitas, L. Dan, H. Terhadap, P. Pada, G. Studi, and W. Kecamatan, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi)," *J. Ilm. M-Progress*, vol. 12, no. 1, pp. 70–83, 2022, doi: 10.35968/m-pu.v12i1.867.
- [2] A. Wima Nurosyidi, "Analisis Kepuasan Mitra Gojek Terhadap Aplikasi Gojek Driver Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," vol. 10, no. 2, pp. 412–426, 2020, doi: 10.30865/jurikom.v10i2.5819.
- [3] A. Tingkat, K. Pengguna, S. Menggunakan, E. N. D. User, and S. Method, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Slims Menggunakan End User Computing Satisfaction Method," 2023.
- [4] Firmansyah, E., Helmiawan, M. A., Fadil, I., Mahardika, F., Budiana, D., & Marlina, R. R. (2022, September). Integrated Academic Information System Based on The Perception of Ease And Benefits. In *2022 10th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)* (pp. 1-6). IEEE.
- [5] B. A. Sutowo and A. F. Wijaya, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pelayanan Publik Kecamatan Beringin Kabupaten Semarang Menggunakan End User Computer Satisfaction," vol. 4, no. 1, pp. 1–11, 2023.
- [6] Firmansyah, E., Sofyan, Y., Guntara, A., Herdiana, D., Suryadi, M., & Rahman, A. A. (2019, July). Integrating the Readiness and IS-Impact Constructs in the Rural Area Context: A Questionnaire Testing. In *Proceedings of the 1st International Conference on Islam, Science and Technology, ICONISTECH* (pp. 11-12).
- [7] L. P. Pratama *et al.*, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Absen Di Institusi XYZ Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction ( EUCS )," vol. 4, no. 1, pp. 63–74, 2023.
- [8] A. Kepuasan, P. Layanan, S. Nurhal, and A. D. Indirianti, "( End User \_ Satisfaction with Computing )," vol. 04, no. 02, pp. 14–20, 2023.
- [9] Firmansyah, E., & Rahman, A. B. A. (2023). Pengukuran Kesiapan Kota Cerdas Berdasarkan SNI ISO 37122: 2019. *Infoman's: Jurnal Ilmu-ilmu Informatika dan Manajemen*, 17(2).
- [10] Yuniarto, D., Suryadi, M., Firmansyah, E., Herdiana, D., Subiyakto, A. A., & Rahman, A. B. A. (2018, August). Integrating the readiness and usability models for assessing the information system use. In *2018 6th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)* (pp. 1-6). IEEE.
- [11] Marlina, R. R., & Firmansyah, E. (2019). Designing the user interface of an android-based garbage bank application based on user experience with the user centered design method. *J-Tin's-Jurnal Teknik Informatika*, 3(2).
- [12] Firmansyah, E., Yuniarto, D., Herdiana, D., Suryadi, M., Subiyakto, A., & Rahman, A. B. A. (2019, November). Integrating the Readiness and IS-Impact Constructs in the Rural Area Context: A Model Development. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 662, No. 2, p. 022064). IOP Publishing.
- [13] Firmansyah, E., Hidayat, C., Husna, R., Yuliani, S., & Utomo, R. (2020). Application of the Bayes Theorem to the Expert System for Diagnosing Big Red Chili Plants. In *Proceedings of the 1st International Conference on Islam, Science and Technology, ICONISTECH 2019, 11-12 July 2019, Bandung, Indonesia*.
- [14] Syaripudin, U., Zaenal, R., Duri, M. F. A., Firmansyah, E., & Rahman, A. (2019, December). Comparison between Naïve Bayes and certainty factor to predict big five personality. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1402, No. 7, p. 077030). IOP Publishing.
- [15] Firmansyah, E., Herdiana, D., & Yuniarto, D. (2020, October). Examining readiness of e-Learning implementation using information system readiness impact model. In *2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)* (pp. 1-5). IEEE.