



**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT  
KEPUASAN PENGGUNA AKHIR APLIKASI SHOPBACK  
DI WILAYAH KABUPATEN JEMBER MENGGUNAKAN  
METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Studi Sistem Informasi (SI) dan mencapai gelar Sarjana Komputer.

Oleh :

**SISKA IMANDASARI**

**NIM 162410101016**

**PROGRAM STUDI SISTEM  
INFORMASI FAKULTAS ILMU  
KOMPUTER UNIVERSITAS JEMBER**

**2020**



**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT  
KEPUASAN PENGGUNA AKHIR APLIKASI SHOPBACK  
DI WILAYAH KABUPATEN JEMBER MENGGUNAKAN  
METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh:

**SISKA IMANDASARI**

**NIM 162410101016**

**PROGRAM STUDI SISTEM  
INFORMASI FAKULTAS ILMU  
KOMPUTER UNIVERSITAS JEMBER**

**2020**

**PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya untuk mempermudah dan melancarkan dalam pengerjaan skripsi;
2. Ayah Imam Supriyadi dan Ibunda Cicik Sunariyati;
3. Suami tercinta Dicky Hani Permady;
4. Guru-guruku dari taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
5. Keluarga besar Infinity yang selalu menemani dan membantu selama di perkuliahan;
6. Civitas Akademik Fakultas Ilmu Komputer atas pelayanan yang sangat baik selama di perkuliahan;
7. Almamater Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

**MOTTO**

*“Diberi belum tentu dia baik, tidak diberi belum tentu tidak baik.”  
-Habib Usman bin Yahya’-*





**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siska Imandasari

NIM : 162410101016

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Shopback di Wilayah Kabupaten Jember Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 Desember 2021

Yang menyatakan,

Siska Imandasari

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT  
KEPUASAN PENGGUNA AKHIR APLIKASI SHOPBACK  
DI WILAYAH KABUPATEN JEMBER MENGGUNAKAN  
METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

Oleh :

SISKA IMANDASARI

NIM 162410101016

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Windi Eka Yulia R., S. Kom., M.Kom

Dosen Pembimbing Pendamping : Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

Skripsi berjudul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Shopback di Wilayah Kabupaten Jember Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”, telah diuji dan disahkan pada :

Hari, tanggal : Senin, 10 Januari 2022

Tempat : Ruang Sidang

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Windi Eka Yulia Retnani, S. Kom, M.Kom.  
NIP. 198403052010122002

Pembimbing II,



Beny Prasetyo, S.Kom, M.Kom.  
NIP.199110172020121002

**PENGESAHAN PENGUJI**

Skripsi berjudul, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Shopback di Wilayah Kabupaten Jember Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”, telah diuji dan disahkan pada :

Hari, tanggal : Senin, 10 Januari 2022

Tempat : Ruang Sidang

Tim Penguji:

Penguji I,

Penguji II,

Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST.,M.Kom.

NIP. 196811131994121001

Januar Adi Putra, S.Kom, M.Kom

NIP. 760017015

Mengesahkan

Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Komputer,

Prof. Dr. Saiful Bukhori, S.T., M.Kom

NIP 196811131994121001

## RINGKASAN

**Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Shopback di Wilayah Kabupaten Jember dengan Menggunakan Metode *End User Computing Sarisfaction (EUCS)***; Siska Imandasari, 162410101016, 2020; 83 Halaman, Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Shopback didirikan pada tahun 2014, Shopback adalah aplikasi yang memanfaatkan program komisi cashback dari Singapura. Aplikasi ini memberikan sebagian uang kepada konsumen ketika berbelanja di *e-commerce*. Selain cashback yang diberikan terdapat juga promo yang lain yaitu kupon diskon dan kode voucher untuk belanja online.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Shopback di wilayah Kabupaten Jember. Metode yang digunakan adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Variabel yang digunakan dalam metode EUCS ada 6 yaitu 5 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Variabel bebas tersebut adalah *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness* dan variabel terikatnya adalah EUCS. Diharapkan dengan metode ini dapat mengetahui faktor apa saja yang membuat pengguna puas terhadap aplikasi Shopback.

Jumlah sampel penelitian yang digunakan sebanyak 349 responden yaitu pengguna aplikasi Shopback di wilayah Kabupaten Jember. Data tersebut dianalisis menggunakan *tools* SPSS. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa faktor yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir Aplikasi Shopback di wilayah Kabupaten Jember adalah *Content, Accuracy, Format, dan Ease of Use*.



## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Shopback di Wilayah Kabupaten Jember Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST.,M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember
2. Windi Eka Yulia Retnani,S. Kom, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
3. Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing serta Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
4. Drs. Antonius Cahya P, M. App,Sc., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA), yang telah mendampingi penulis sebagai mahasiswa.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
6. Ayah Imam Supriyadi dan Ibunda Cicik Sunariyati yang selalu mendukung, mendoakan dan menjadi sponsor utama penulis;
7. Suami Tercinta Dicky Hani Permady yang telah bersedia menemani setiap waktu untuk membantu dan menyemangati;
8. Sahabat pejuang skripsi Barakallah yang telah menyemangati untuk merampungkan penelitian.



9. Teman-teman seperjuangan Infinity angkatan 2016.
10. Semua mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer yang telah menjadi keluarga kecil bagi penulis selama menempuh pendidikan S1;
11. Keluarga kecil KKN Kalibaru Kulon;
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya masukan yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 20 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI .....	1
SKRIPSI .....	2
PERSEMBAHAN .....	i
MOTTO.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	v
PENGESAHAN PENGUJI.....	vi
RINGKASAN .....	vii
PRAKATA .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xii
PENDAHULUAN.....	1
1.1 <i>LATAR BELAKANG</i> .....	1
1.2 <i>RUMUSAN MASALAH</i> .....	4
1.3 <i>TUJUAN PENELITIAN</i> .....	5
1.4 <i>MANFAAT PENELITIAN</i> .....	5
1.5 <i>BATASAN MASALAH</i> .....	5
BAB 2    TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 <i>Penelitian Terdahulu</i> .....	6
2.2 <i>Kepuasan Pengguna</i> .....	7
2.3 <i>Shopback</i> .....	8
2.4 <i>End-User Computing Satisfaction</i> .....	9
BAB 3    METODOLOGI PENELITIAN.....	12
3.1 <i>Jenis Penelitian</i> .....	12
3.2 <i>Objek dan Lokasi Penelitian</i> .....	12
3.3 <i>Tahapan Penelitian</i> .....	12
3.3.1    Survei Pendahuluan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.3.2	Studi Literatur .....	13
3.3.3	Pembuatan Model Konseptual .....	13
3.3.4	Menentukan Definisi Operasional Variabel.....	15
3.3.5	Merumuskan Hipotesis .....	17
3.3.6	Penentuan Pengambilan Sampel .....	18
3.3.7	Penyusunan Instrumen Pengukuran .....	20
3.3.8	Uji Instrumen .....	23
3.3.9	Penyebaran Kuisisioner .....	24
3.3.10	Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.11	Analisis Data .....	25
3.3.12	Penarikan Kesimpulan .....	26
3.3.13	Penyusunan Laporan .....	26
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1	<i>Uji Instrumen</i> .....	27
4.1.1	Uji Validitas .....	27
4.1.2	Uji Reliabilitas .....	34
4.1.3	Pembahasan Hasil Uji Instrumen.....	38
4.2	<i>Sampel Penelitian</i> .....	39
4.3	<i>Analisis data</i> .....	39
4.3.1	Uji F .....	39
4.3.2	Uji T .....	40
4.4	<i>Pembahasan Hasil Keseluruhan</i> .....	43
4.4.1	Uji F .....	43
4.4.2	Uji T .....	44
4.5	<i>Rekomendasi</i> .....	48
BAB 5	PENUTUP.....	52
5.1	<i>Kesimpulan</i> .....	52
5.2	<i>Saran</i> .....	54
	DAFTAR PUSTAKA .....	55
	LAMPIRAN .....	57
A.	Kuisisioner Responden .....	57

B. Data Responden .....64

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Tampilan Awal Aplikasi Shopback (Sumber : Shopback, 2019).....9  
 Gambar 2.2 Model EUCS (Sumber: Doll & Torkzadeh, 1988).....10  
 Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian.....13  
 Gambar 3.2 Model konseptual End User Computing Satisfaction. Sumber : (Doll & Torkzadeh, The Measurement of, 1988) .....14  
 Gambar 4.1 Pemberitahuan Pelanggan Shopback .....51  
 Gambar 4.2 Hasil uji F..... **Error! Bookmark not defined.**  
 Gambar 4.3 Hasil Uji tSyarat dari uji t adalah sebagai berikut : **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....15  
 Tabel 3.2 Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, 10%. Sumber : (Sugiyono, 2011).....19  
 Tabel 3.3 Skala Likert .....20  
 Tabel 3.4 Daftar Pertanyaan.....21  
 Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas variabel Konten (Content).....28  
 Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas variabel Konten (Content).....29  
 Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas variabel Akurasi (Accuracy) .....29  
 Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Akurasi (Accuracy) .....30  
 Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas variabel Format (Format) .....30  
 Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Hasil Uji Validitas Format (Format).....31



Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas variabel Kemudahan Pengguna (Ease of Use).....	31
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kemudahan Pengguna (Ease of Use).....	32
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas variabel Ketepatan Waktu (Timeliness).....	32
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu (Timeliness).....	33
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas variabel EUCS (End User Computing Satisfaction) .....	33
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas EUCS (End User Computing Satisfaction).....	34
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas variabel Konten (Content).....	35
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas variabel Akurasi (Accuracy) .....	35
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas variabel Format (Format) .....	35
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas variabel Kemudahan Pengguna (Ease of Use) ..	36
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas variabel Ketepatan Waktu (Timeliness).....	36
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas variabel EUCS (End User Computing .....	37
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Setiap Variabel .....	38
Tabel 0.1 Hasil uji hipotesis.....	47
Tabel 0.1 Jawaban Faktor Konten Informasi Responden Shopback .....	48
Tabel 0.2 Jawaban Faktor Keakuratan Informasi Responden Shopback.....	49
Tabel 0.3 Jawaban Faktor Penyajian Informasi Responden Shopback .....	49
Tabel 0.4 Jawaban Faktor Kemudahan Penggunaan Responden Shopback .....	50

## PENDAHULUAN

“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Shopback di Wilayah Kabupaten Jember Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS).”

### 1.1 LATAR BELAKANG

Jumlah penduduk Indonesia yang mencapai lebih dari 250 juta orang dengan pengguna ponsel yang semakin bertambah banyak dari tahun ke tahun menjadikan Indonesia pasar yang besar bagi perusahaan-perusahaan yang khususnya bergerak pada bidang teknologi. Menurut lembaga riset *digital marketing*, Indonesia merupakan negara ke empat didunia setelah China, India dan Amerika yang menggunakan ponsel sebanyak lebih dari 100 juta orang (Kominfo, 2015). Ponsel banyak dimanfaatkan dalam mengembangkan inovasi teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu bentuk inovasi teknologi informasi dan komunikasi yang memanfaatkan ponsel sebagai media yaitu layanan belanja *online*. Kini telah banyak layanan belanja *online* yang juga menyediakan pengembalian dana bagi pengguna yang biasa disebut sebagai *cashback*. *Cashback* merupakan pengembalian dana berbentuk tunai atau berupa potongan yang lain (Mariana, 2009). Berbagai macam *cashback* yang saat ini banyak digunakan adalah *cashback* pada toko online. Salah satu aplikasi khusus yang memberikan *cashback* di berbagai aplikasi toko online adalah aplikasi Shopback.

Shopback didirikan pada tahun 2014, aplikasi ini memberikan sebagian uang kepada konsumen ketika berbelanja di *e-commerce*. Selain *cashback* yang diberikan terdapat juga promo yang lain yaitu kupon diskon dan kode voucher untuk belanja online. Saat ini Shopback telah merambah Negara Singapura, Malaysia, Filipina, Indonesia, dan India. Shopback telah bekerja sama secara resmi dengan Indonesia, seperti raksasa ritel online Tokopedia, Lazada, AliExpress, Agoda, Matahari Mall, Groupon, eBay, Blibli, Tiket.com, Bukalapak, Zalora dan lebih dari 300 *e-commerce* dari seluruh dunia (Shopback, 2014). Dengan memberikan *cashback* setiap kali pelanggan berbelanja di toko online, Shopback menghubungkan



merchant dan konsumen dengan sistem reward yang saling menguntungkan, yaitu dengan berbagi potongan komisi yang dikumpulkan partner merchant dengan konsumen.

Shopback memberikan cashback agar pengguna tertarik menggunakan layanan Aplikasi Shopback. Dengan menggunakannya maka pengguna akan mendapatkan cashback dari setiap pembayaran transaksi yang pengguna lakukan dengan presentase cashback yang berbeda-beda dari setiap *e-commerce*. Dengan sering bertransaksi menggunakan Aplikasi Shopback maka pengguna akan semakin banyak mendapat *cashback* sehingga dapat dicairkan sesuai ketentuan yang berlaku. Jadi Aplikasi Shopback merupakan perantara antara *merchant-merchant* yang bergabung di dalamnya sehingga setiap pengguna yang menggunakan Aplikasi Shopback sebagai perantara berbelanja online pada *merchant* akan mendapatkan *cashback*.

Aplikasi Shopback saat ini telah banyak memberikan keuntungan bagi pengguna. Hal itu ditemui dari hasil survei Shopback 2018, jumlah transaksi rata-rata meningkat dua kali lebih banyak dibanding rata-rata transaksi harian. Saat Hari Belanja Online Nasional 2018, jumlah transaksi juga meningkat tiga kali lipat dari tahun sebelumnya (Yonathan, 2018). Dalam ulasan aplikasi Shopback di Google Play Store terdapat ulasan bahwa setiap transaksi di aplikasi Shopback tercatat dengan baik dan dapat mencairkan dana cashback dengan jumlah yang telah didapat (Hapsari, 2019). Selain itu terdapat review yang lain yaitu aplikasi Shopback juga dapat menambah minat pengguna dalam berbelanja online (Mahardika, 2019).

Berbagai review positif yang tercatat pada ulasan aplikasi Shopback namun tidak ada yang menyatakan faktor khusus yang mempengaruhi hal tersebut. Selain itu juga belum ada penelitian yang meneliti tentang faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Admin Shopback melalui telepon didapatkan juga bahwa data pengguna Aplikasi Shopback paling rendah Sejava Timur adalah Kabupaten Jember yaitu hanya sebanyak 167.031 pengguna. Dari jumlah pengguna Shopback yang masih rendah Sejava Timur, peneliti mengharapkan adanya kenaikan jumlah pengguna Aplikasi Shopback di Kabupaten Jember agar lebih meningkat, maka dari itu perlu diketahui

faktor-faktor apa saja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback. Dengan mengetahui faktor yang berpengaruh diharapkan semakin banyak pengguna Aplikasi Shopback di Jember dapat meningkat dari tahun sebelumnya.

Untuk mengukur kepuasan pengguna dapat menggunakan beberapa metode seperti *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *User Information Satisfaction* (UIS). Berdasarkan penelitian Seddon dan Yip yang melakukan perbandingan antara metode EUCS dan UIS dihasilkan bahwa metode EUCS lebih berguna dibandingkan UIS (Peter Seddon, 1992).

Jika dibandingkan dengan metode lain, metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) lebih memiliki keunggulan, misalnya dengan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode TAM hanya menggunakan dua variabel utama saja yakni Persepsi Kebermanfaat dan Persepsi Kemudahan sedangkan EUCS menggunakan lima variabel. Metode *PIECES Framework* memiliki enam variabel namun *PIECES Framework* digunakan sebagai evaluasi tingkat kepuasan serta kepentingan sistem informasi. Sedangkan metode EUCS digunakan sebagai pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir. Maka dari itu peneliti menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) dikembangkan oleh William J Doll dan Gholamreza Torkzadeh pada tahun 1988 untuk mengukur faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dari sistem informasi berbasis komputer. Dalam penelitiannya William J Doll dan Gholamreza Torkzadeh menghasilkan lima variabel yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* dengan 12 instrumen yang membutuhkan persepsi subyektif dari pengguna akhir. Seluruh aspek dalam metode EUCS juga sangat berpengaruh dalam kepuasan pengguna (Mohsen Dastgir, 2012). Instrumen yang dimiliki metode EUCS bersifat umum, dapat digunakan disegala jenis aplikasi sehingga dinilai cocok untuk mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback. Hal ini dapat ditemukan dalam penelitian (Asti Shofi Damayanti, 2018) bahwa metode EUCS cocok digunakan pada *e-commerce*. Dalam penelitian lain (Dasgupta, 2002) metode EUCS dapat digunakan untuk menilai



kepuasan pengguna terhadap sistem berbasis web. Metode EUCS dipilih karena metode ini mampu untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir, hal ini dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan (Rudzi Munap, 2018).

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas, pada penelitian ini akan dilakukan analisis kepuasan pengguna dari aplikasi Shopback di wilayah kabupaten Jember menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini akan menggunakan semua variabel EUCS. Kelima variabel EUCS tersebut digunakan karena unsur dari semua variabel tersebut dinilai ada pada aplikasi Shopback sehingga nanti dapat diukur dengan data yang didapat dari persepsi pengguna akhir. Diharapkan dengan adanya penelitian ini mampu mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback untuk menjadi rekomendasi dalam mengembangkan aplikasi Shopback sehingga kepuasan pengguna aplikasi Shopback dapat tetap terjaga.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan metode *End-User Computing Satisfaction*, faktor apa yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback?
2. Rekomendasi apa yang dapat diberikan kepada pengembang untuk meningkatkan kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback?

### 1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian yang diharapkan dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction*.
2. Menentukan rekomendasi kedepannya dalam mengembangkan aplikasi Shopback serta faktor apa saja yang harus dijaga dan diprioritaskan untuk menjaga tingkat kepuasan pengguna aplikasi Shopback.

### 1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan oleh pihak Shopback dalam meningkatkan pelayanan pada faktor yang berpengaruh positif signifikan kepada kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan informasi bagi pembaca atau peneliti yang ingin menggunakan topik atau objek serupa di penelitian selanjutnya.

### 1.5 BATASAN MASALAH

Batasan permasalahan diperlukan agar penelitian ini dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Batasan yang telah ditetapkan peneliti diantaranya sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Shopback di wilayah kabupaten Jember.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini akan diuraikan tinjauan dan kajian teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti oleh penulis. Tinjauan Pustaka menjelaskan teori-teori serta pustaka yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Teori-teori ini diambil dari berbagai literatur. Teori yang dibahas meliputi teori tentang:

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Munap, 2018) dengan judul “*The Influence of End User Computing System (EUCS) on User Satisfaction: The Case of a Logistic and Courier Service Company*”. Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna PRS sistem yang merupakan sistem yang dipakai pegawai yang berinteraksi langsung dengan pelanggan atau yang biasa disebut *front employee*. Sebuah perusahaan yang bergerak dibidang logistik dan kurir menggunakan regresi berganda dengan menentukan pengaruh positif dan signifikan dari lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna menggunakan model asli Doll dan Torkzadeh. Penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif dengan media pengumpulan data yaitu kuisisioner yang disebar kepada 234 karyawan yang berlokasi di cabang-cabang tertentu di Lembah Klang, Malaysia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan 97,4% perubahan kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh metode EUCS dengan kelima variabelnya, sedangkan sisanya 2,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar metode EUCS. Hasil lainnya menunjukkan dari empat dimensi atau variabel EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, dan *timeliness* menunjukkan hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hanya dimensi *ease of use* menunjukkan tidak ada hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengukuran terhadap kepuasan pengguna juga dilakukan oleh (Thanjavur, 2015) dengan judul “*End User Computing Satisfaction Instrument for a University Website in India*”. Objek dari penelitian ini adalah website universitas di India. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna website Universitas di India. Penelitian ini menggunakan media kuesioner yang



disebarkan ke pengguna website universitas di India. Hasil dari penelitian ini menunjukkan seluruh variabel independent EUCS yaitu isi (*Content*), bentuk (*Format*), keakuratan (*Accuracy*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*) memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna. Sedangkan hasil dari kepuasan pengguna menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dalam penggunaan website universitas. Dengan hasil sebagai berikut : 0,886 (akurasi situs) 0,907 (kemudahan pengguna), 0,888 (ketepatan waktu) dan 0,899 (konten). Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti di menggunakan metode yang sama yaitu metode *End-User Computing Satisfaction*.

## 2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna akhir merupakan sikap afektif terhadap aplikasi komputer yang spesifik oleh seorang yang berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung (William J.Doll, 1988). Kepuasan adalah keseluruhan sikap atau perilaku pelanggan terhadap penyedia layanan atau reaksi emosional terhadap perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima, mengenai pemenuhan beberapa keinginan, kebutuhan atau tujuan (Mohsan, 2011). Kesimpulan dari dua pernyataan diatas, kepuasan pengguna adalah keseluruhan sikap afektif terhadap harapan pengguna dan apa yang diterima dari penyedia layanan. Kepuasan pengguna sering digunakan sebagai tolak ukur kesuksesan dari penerapan sistem informasi yang dihubungkan kepada elemen pembentuk kesuksesan dalam beberapa aspek empiris dan konseptual (Bailey dan Sammy, 1983).

Menurut (Kotler, 1996) terdapat 4 metode pengukuran kepuasan pengguna, yaitu sebagai berikut:

### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Penyampaian saran, pendapat dan keluhan sangat perlu bagi setiap organisasi yang berorientasi pada pengguna atau pelanggan. Kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa merupakan media yang dapat digunakan



untuk menyampaikan sistem keluhan dan saran. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

## 2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran kepuasan pengguna adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pengguna. Kemudian mereka dapat melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan mereka berdasarkan pengalaman mereka sebagai pelanggan atau pengguna.

## 3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi pelanggan atau pengguna yang telah berhenti atau berpindah menjadi pelanggan atau pengguna diperusahaan lain agar dapat memahami penyebab dari kejadian tersebut dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

## 4. Survei kepuasan pengguna

Melalui survei perusahaan dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pengguna dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan atau pengguna produk dari perusahaan.

### 2.3 **Shopback**

Shopback didirikan pada tahun 2014, Shopback adalah aplikasi yang memanfaatkan program komisi cashback dari Singapura. Aplikasi ini memberikan sebagian uang konsumen ketika berbelanja di e-commerce. Terdapat juga promo yang lain yaitu kupon diskon dan kode voucher untuk belanja online. Saat ini Shopback telah merambah Negara Singapura, Malaysia, Filipina, Indonesia, dan India. Shopback telah bekerja sama secara resmi dengan Indonesia, seperti raksasa ritel online Tokopedia, Lazada, AliExpress, Agoda, Matahari Mall, Groupon, eBay, Blibli, Tiket.com, Bukalapak, Zalora dan lebih dari 300 e-commerce dari seluruh

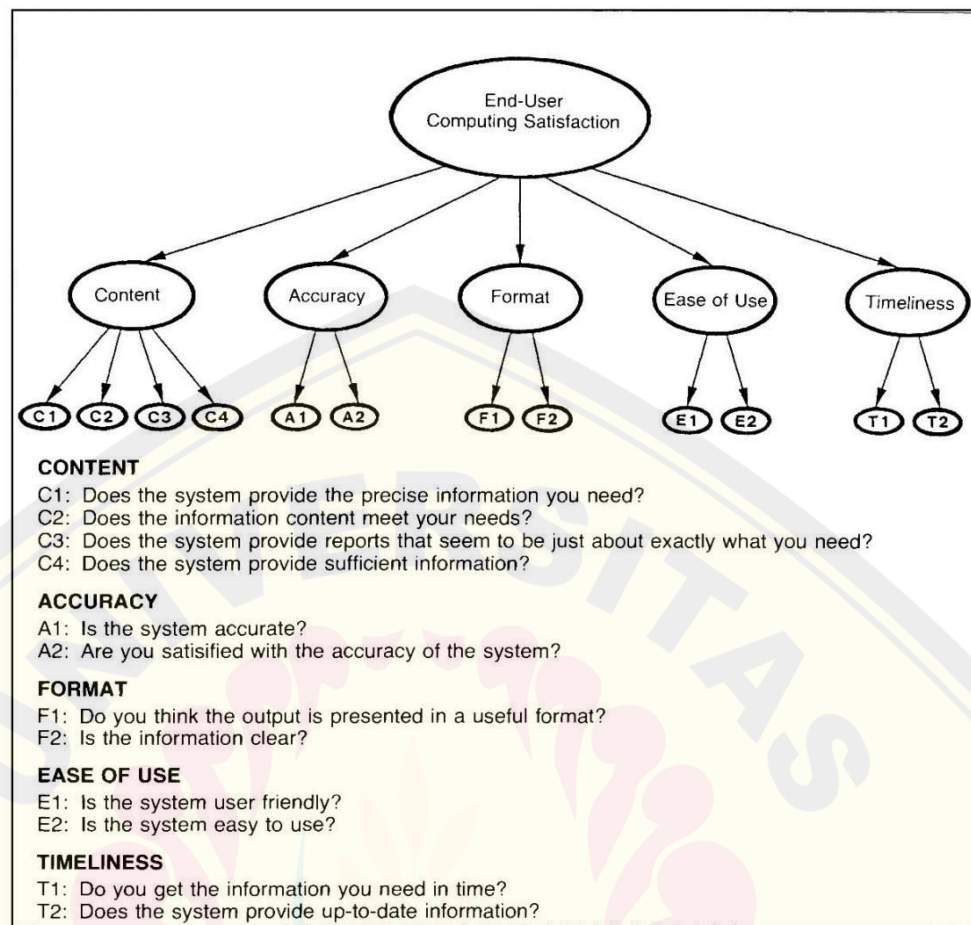
dunia (Shopback 2014).



Gambar 2.1 Tampilan Awal Aplikasi Shopback (Sumber : Shopback, 2019)

## 2.4 End-User Computing Satisfaction

Metode *End-User Computing Satisfaction* dikembangkan oleh William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh pada tahun 1988. *End-User Computing Satisfaction* merupakan metode untuk mengukur kepuasan pengguna akhir dari sistem informasi berbasis computer yang dikonseptualisasikan sebagai sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi secara langsung (Doll & Torkzadeh, 1988). Analisis dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Berikut gambar model konseptual dari metode *End-User Computing Satisfaction* dengan kelima dimensi/*construct* didalamnya:



Gambar 2.2 Model EUCS (Sumber: Doll & Torkzadeh, 1988)

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* (Nurmaini Dalimunthe, 2016) :

a. Dimensi *Content*

Dimensi *Content* mengukur kepuasan pengguna akhir yang ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dari sistem tersebut dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

b. Dimensi *Accuracy*

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna akhir dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya



menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

c. Dimensi *Format*

Dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna akhir dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

d. Dimensi *Ease of Use*

Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan akhir pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

e. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna akhir dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *realtime*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian ini akan menjelaskan tentang jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, serta tahap penelitian yang digunakan dalam proses Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Shopback di Wilayah Kabupaten Jember Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction*.

#### **3.1 Jenis Penelitian**

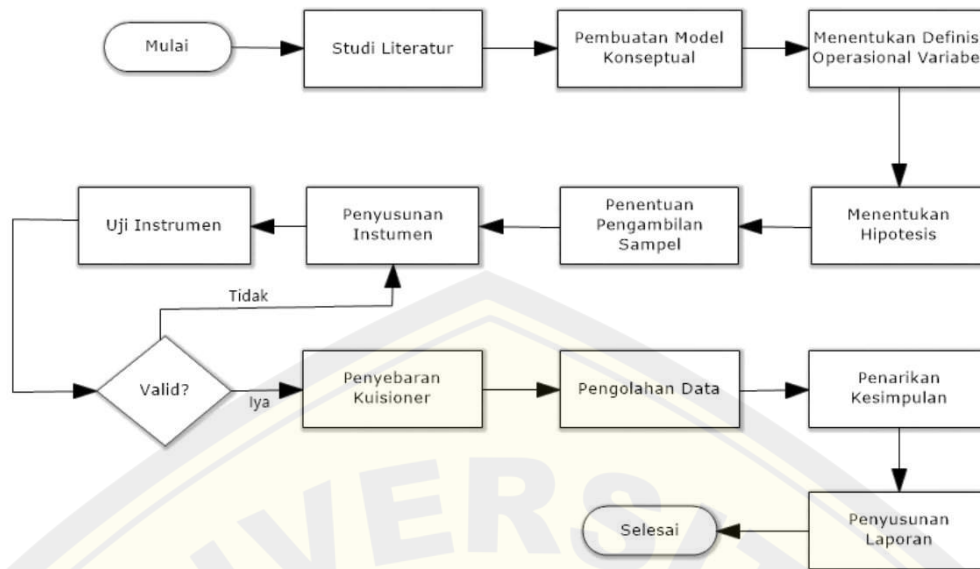
Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memiliki landasan filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel dengan mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian dan menganalisis data yang bersifat kuantitatif serta bertujuan untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2009)

#### **3.2 Objek dan Lokasi Penelitian**

Objek dari penelitian ini adalah aplikasi Shopback dengan lokasi penelitian di kabupaten Jember. Data yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari pengguna aplikasi Shopback di Kabupaten Jember.

#### **3.3 Tahapan Penelitian**

Tahapan metodologi penelitian adalah urutan langkah – langkah penelitian yang akan dilakukan selama penelitian itu berlangsung. Gambar alur tahapan penelitian



Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian

### 3.3.1 Studi Literatur

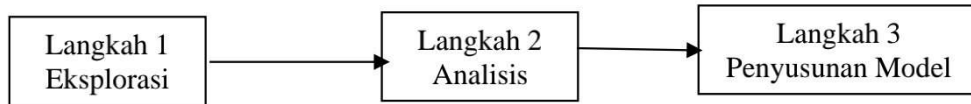
Studi literatur bertujuan untuk memperkuat pemilihan metode penelitian dan sebagai pembanding dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Untuk memperkuat pemilihan metode penelitian, peneliti mengumpulkan landasan teori yang didapatkan melalui buku dan penelitian terdahulu yang terkait dengan metode EUCS atau penelitian yang menggunakan objek Shopback.

### 3.3.2 Pembuatan Model Konseptual

Tahap ini menentukan model yang akan digunakan dalam penelitian untuk selanjutnya dilakukan penarikan hipotesis-hipotesis awal dalam menguji hubungan-hubungan konstruk dalam model. Penelitian ini menggunakan model atau metode End-User Computing Satisfaction.

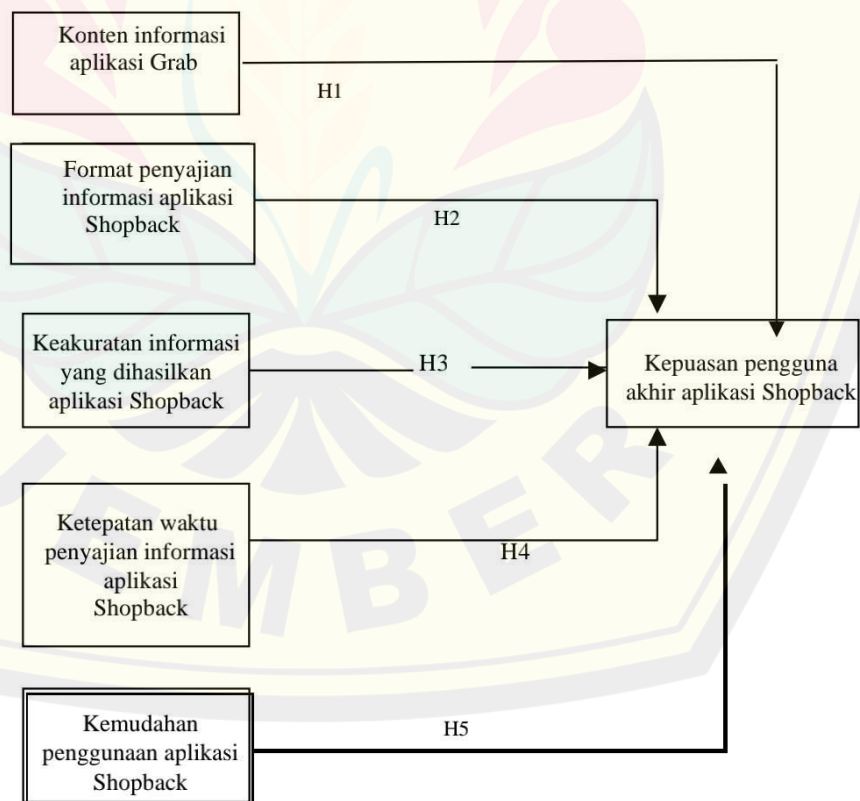


Untuk membangun Model Konseptual, penelitian ini menggunakan tiga langkah utama yang ditunjukkan pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Langkah-langkah penyusunan model konseptual

Langkah pertama yaitu melakukan eksplorasi/pencarian literatur mengenai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Shopback dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Indonesia baik dari jurnal nasional maupun internasional. Langkah kedua melakukan analisis untuk menemukan gap pada penelitian-penelitian sebelumnya dan analisis terhadap model-model penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Langkah ketiga yaitu menyusun model untuk mengisi gap yang ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya yang difokuskan pada kepuasan pengguna. Berikut gambar model EUCS yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback.



Gambar 3.3 Model konseptual

Dari gambar 3.3 diatas pada penelitian ini terdapat lima variabel bebas yang digunakan yaitu konten informasi aplikasi Shopback, format penyajian informasi aplikasi Shopback, keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback, ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Shopback, dan kemudahan penggunaan aplikasi Shopback. Selain kelima variabel bebas juga terdapat satu variabel terikat yaitu kepuasan pengguna akhir.

### 3.3.3 Menentukan Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel digunakan untuk menjelaskan suatu variabel dalam bentuk yang dapat diukur. Tahap ini dilakukan dengan cara mengkaji *grand theory* dan penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini terdapat 5 variabel dengan 12 atribut. Tabel 3.1 merupakan tabel definisi operasional yang digunakan oleh peneliti.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi variable	Atribut	Sumber
<i>Content</i> (X1)	Mengukur kepuasan pengguna dari isi yang ada dalam aplikas	X1.1 = Apakah sistem memberikan informasi yang tepat dan anda butuhkan?  X1.2 = Apakah konten informasi memenuhi kebutuhan anda?  X1.3 = Apakah sistem memberikan laporan yag tepat seperti yang anda butuhkan?  X1.4 = Apakah sistem memberikan informasi yang cukup?	(Nurmaini & Cici, 2016), (Doll & Torkzadeh, 1988)

<i>Accuracy</i> (X2)	Mengukur kepuasan pengguna dari keakuratan data <i>output</i> aplikasi	X2.1 = Apakah sistem akurat?  X2.2 = Apakah anda puas dengan keakuratan sistem?	(Nurmaini & Cici, 2016), (Doll & Torkzadeh, 1988)
<i>Format</i> (X3)	Mengukur kepuasan pengguna dari sisi estetika dan antar muka aplikasi	X3.1 = Apakah anda berpikir bahwa hasilnya disajikan dalam format yang bermanfaat?  X3.2 = Apakah informasinya jelas?	(Nurmaini & Cici, 2016), (Doll & Torkzadeh, 1988)
<i>Ease of Use</i> (X4)	Mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly saat menggunakan aplikasi seperti mengolah data, memasukkan data, dan mencari informasi	X4.1 = Apakah sistem user friendly?  X4.2 = Apakah sistem mudah digunakan?	(Nurmaini & Cici, 2016), (Doll & Torkzadeh, 1988)
<i>Timeliness</i> (X5)	Mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu aplikasi dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna	X5.1 = Apakah kamu mendapatkan informasi yang kamu butuhkan secara langsung?  X5.2 = Apakah sistem menyediakan informasi terkini?	(Nurmaini & Cici, 2016), (Doll & Torkzadeh, 1988)

### 3.3.4 Merumuskan Hipotesis

Setelah membuat model konseptual dan menentukan definisi operasional variabel langkah selanjutnya yaitu merumuskan hipotesis yang akan menjadi jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Langkah-langkah penyusunan hipotesis berdasarkan model konseptual adalah :

1. Merumuskan masalah, artinya peneliti harus menentukan atau menetapkan masalah yang akan diteliti.
2. Menetapkan Hipotesis dari permasalahan tersebut.
3. Tahap membandingkan, yaitu melakukan pengujian terhadap Hipotesa tersebut hingga mendapatkan jawaban sesungguhnya dari pertanyaan penelitian yang awalnya masih praduga.

Selanjutnya didapatkan lima hipotesis yang dirumuskan yaitu:

- H1 : *Content* aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H2 : *Accuracy* aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H3 : *Format* aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H4 : *Ease of Use* aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H5 : *Timeliness* aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna



### 3.3.5 Penentuan Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode non probability sampling. Teknik pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan yang sama bagi setiap populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2014). Metode non probabiliy sampling dibagi lagi menjadi 6 teknik salah satu nya adalah metode kuota sampling. Kuota sampling adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri ciri tertentu sesuai kuota (Sugiyono, 2011). Karena jumlah populasi pengguna Aplikasi Shopback di Kabupaten Jember sebanyak 167.031 maka sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 347 orang dengan tingkat taraf kesalahan 5%. Pengambilan sampel berdasarkan pada tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari Isaac dan Michael yang dimuat dalam (Sugiyono, 2011). Tabel penentuan jumlah sampel dapat dilihat pada Tabel 3.2

Tabel 3.2 Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, 10%. Sumber : (Sugiyono, 2011)

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272



### 3.3.6 Penyusunan Instrumen Pengukuran

Penyusunan instrumen berdasarkan variabel yang telah disesuaikan oleh model konseptual dan tabel definisi variabel yang telah dijelaskan pada tabel 3.3 dan tabel 3.4. Dalam instrumen, peneliti menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau suatu kelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2011). Skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu modifikasi skala Likert dengan 4 tingkat skala. Modifikasi digunakan untuk menjaring data penelitian yang lebih akurat, karena kategori jawaban *Undeciden* (netral, ragu – ragu, setuju tidak, tidak setuju pun tidak) mempunyai arti ganda sehingga menimbulkan *central tendency effect* yang menghilangkan banyak data penelitian dan mengurangi informasi yang cukup banyak (Hartanto, 2017). Peneliti menggunakan skala likert seperti tabel 3.3

Tabel 3.3 Skala Likert

Skala	Nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Hartanto, 2017)

Penyusunan instrumen berdasarkan variabel yang telah disesuaikan oleh model konseptual dan tabel definisi variabel yang telah dijelaskan pada gambar 3.2 dan tabel 3.1 Berdasarkan gambar 3.2 dan tabel 3.1 diperoleh daftar pernyataan yang merupakan instrumen dari penelitian ini. Daftar pernyataan tersebut terdapat pada tabel 3.4

Tabel 3.4 Daftar Pertanyaan

<b>X1. Variabel Content</b>					
<i>Content</i> /konten Tabel 3.3 adalah segala informasi yang ada dalam aplikasi SHOPBACK seperti diskon Shopback, potongan harga, dan lain-lain					
No	Pernyataan	Skor			
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4
X1.1	Menurut saya konten pada aplikasi Shopback sudah tepat dan sesuai dengan kebutuhan saya				
X1.2	Menurut saya konten pada aplikasi Shopback dapat memenuhi kebutuhan saya				
X1.3	Menurut saya aplikasi Shopback telah memberikan laporan (Laporan transaksi cashback) yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan saya				
X1.4	Menurut saya konten pada aplikasi Shopback telah memberikan informasi yang cukup				
<b>X2. Variabel Accuracy</b>					
<i>Accuracy</i> adalah ketepatan data output yang dikeluarkan oleh aplikasi Shopback (ketetapan cashback yang diberikan)					
No	Pernyataan	Skor			
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4
X2.1	Menurut saya output dari aplikasi Shopback sudah akurat				
X2.2	Saya merasa puas dengan keakuratan output aplikasi Shopback				
<b>X3. Variabel Format</b>					
<i>Format</i> adalah design antar muka atau tampilan atau UI dari aplikasi Shopback					
No	Pernyataan	Skor			
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4
X3.1	Menurut saya konten/informasi pada aplikasi Shopback telah disajikan dalam tampilan/design/format/UI yang berguna dan baik				



X3.2	Menurut saya informasi/konten yang di berikan aplikasi Shopback sudah jelas				
<b>X4. Variabel <i>Ease of Use</i></b>					
<i>Ease of Use</i> kemudahan pengguna atau <i>user friendly</i> saat menggunakan aplikasi Shopback seperti memasukkan data dan mencari informasi (voucher Shopback, cashback <i>e-commerce</i> dan lain-lain) dalam aplikasi tersebut					
No	Pernyataan	Skor			
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4
X4.1	Menurut saya aplikasi Shopback mudah untuk Dipahami				
X4.2	Menurut saya aplikasi Shopback mudah untuk Digunakan				
<b>X5. Variabel <i>Timeliness</i></b>					
<i>Timeliness</i> adalah ketepatan waktu aplikasi Shopback dalam menyajikan data dan informasi (voucher Shopback, cashback <i>e-commerce</i> dan lain-lain) yang dibutuhkan pengguna					
No	Pernyataan	Skor			
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4
X5.1	Informasi (voucher diskon, cashback <i>e-commerce</i> dan lain-lain) yang saya butuhkan pada aplikasi Shopback saya dapatkan langsung				
X5.2	Menurut saya aplikasi Shopback memberikan informasi terkini (cashback yang didapatkan dari berbagai <i>e-commerce</i> )				

### 3.3.7 Uji Instrumen

Jumlah sampel yang digunakan untuk melakukan uji instrumen adalah 30 responden (Sugiyono, 2012). Uji instrumen pada penelitian ini akan menggunakan *tools* SPSS. Uji instrumen dilakukan dengan 2 uji, yaitu uji validitas dan reliabilitas.

#### A. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang artinya sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2000). Validitas adalah tingkat keandalan alat ukur yang akan digunakan. Jika instrumen valid maka alat ukur yang digunakan sesuai dengan apa yang diukur. Validitas digunakan untuk menguji semua instrumen kuesioner (Sugiyono, 2014). Uji validitas pada instrumen alat ukur dengan cara mengkorelasikan nilai skor pada satu item dengan total skor pada seluruh item yang ada. Berikut adalah persamaan 1 Perhitungan korelasi untuk mendapatkan nilai r :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots ( \text{Persamaan 1} )$$

Keterangan:

r= nilai korelasi  
X= skor yang diperoleh subyek dari setiap item  
Y= skor total yang diperoleh dari setiap item

N= banyak sampel

$\sum X$ = jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = jumlah skor dalam distribusi Y

Menurut Sugiyono uji validitas memiliki nilai r untuk dasar pengambilan keputusan untuk dibandingkan dengan tabel r sebagai berikut :

1. Jika nilai r hitung > nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan valid
2. Jika nilai r hitung < nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid

Nilai r tabel ditentukan berdasarkan angka derajat kebebasan. Angka derajat kebebasan ditentukan dari banyaknya sampel dikurangi dengan banyaknya kendali bebas atau pembatasan yang diletakkan atas pengamatan. Angka derajat kebebasan didapatkan dari jumlah responden dikurangi 2 ( $df = N - 2$ ).

#### B. Uji Reliabilitas

Dari segi bahasa *reliability* dibagi menjadi 2 kata yaitu *rely* dan *ability*, bila digabungkan menjadi kemampuan alat ukur untuk dapat di percaya dan menjadi sandaran pengambilan keputusan (Widodo, 2006). Uji reliabilitas adalah serangkaian pengukuran yang memiliki konsistensi walaupun digunakan secara berulang ulang (Sugiyono, 2014). Jadi uji reliabilitas digunakan untuk menguji instrumen apakah tetap konsisten jika digunakan secara berkali kali. Uji reliabilitas dilakukan jika instrumen telah dinyatakan valid. Berikut adalah persamaan 2 untuk menghitung nilai Alpha Cronbach's :

$$R = \alpha = \frac{N}{N-1} \frac{s^2(1-\sum s_i^2)}{s^2} \dots\dots\dots \text{(Persamaan 2)}$$

Keterangan:

$\alpha$  = koefisien reliabilitas Alpha Cronbachs

$s^2$  = varian skor keseluruhan

$S_i^2$  = varian masing-masing item

Menurut Sugiyono Uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach's dengan perbandingan nilai r hitung dan r tabel sebagai syarat yang harus dipenuhi. Menurut Ghozali nilai dari Alpha Cronbach's harus lebih besar dari 0,6.

#### 3.3.8 Penyebaran Kuisiонер

Penyebaran kuisiонер dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengalaman pengguna Shopback dalam menggunakan aplikasi. Kuisiонер dilakukan secara offline dan online. Kuisiонер yang digunakan mengacu pada definisi operasional variabel yang telah dibuat oleh peneliti. Kuisiонер tersebut akan diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Setelah dilakukan uji



validitas dan reliabilitas kuesioner akan disebar kepada pengguna Shopback wilayah Kabupaten Jember.

### 3.3.9 Pengolahan Data

#### A. Uji F

Uji keberartian model regresi atau disebut juga dengan uji F, yaitu pengujian variabel independen secara bersama yang ditujukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen dapat berpengaruh pada variabel dependen (Haslinda, 2016). Untuk pengujiannya dapat dilihat dari nilai probabilitas pada tabel Anova nilai F atau nilai F hitung  $>$  f tabel, jika nilai probabilitas kurang dari 0,05 maka secara simultan keseluruhan variabel bebas memiliki pengaruh secara bersama sama pada tingkat signifikan 5%. Dan penelitian tersebut dikatakan fit (Marlindawati, 2016). Uji F dilakukan menggunakan *tools* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) dan hasilnya berupa tabel ANOVA. Tabel tersebut digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

#### B. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan koefisien regresi. Jika suatu koefisien regresi signifikan menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual untuk menerangkan variabel dependen (Haslinda, 2016). Untuk pengujian nya dapat dilihat dari probabilitas uji parsial dari tabel koefisien signifikan pada tabel output koefisien atau nilai t hitung  $>$  t tabel. Jika nilai probabilitas kurang dari 0,05 variabel berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat nya, jika nilai probabilitas nya lebih dari 0,05 variabel tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya. Uji t dilakukan menggunakan *tools* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) dan hasilnya berupa tabel Coefficients. Tabel tersebut digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.



### **3.3.10 Penarikan Kesimpulan**

Hasil dari penelitian ini adalah dapat mengetahui apa saja faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback dengan menggunakan Metode End User Computing Satisfaction di Kabupaten Jember serta mengetahui rekomendasi yang dapat diberikan untuk mempertahankan kepuasan pengguna tersebut.

### **3.3.11 Penyusunan Laporan**

Laporan penelitian disusun sebagai tahap akhir dari penelitian.



## BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan pembahasan tentang pengujian instrumen dan pengujian hipotesa sesuai alur penelitian. Pembahasan dilakukan untuk menjelaskan bagaimana penelitian ini menjawab rumusan masalah serta mewujudkan tujuan dan manfaat dari penelitian

### 4.1 Uji Instrumen

Jumlah responden yang digunakan uji instrumen dalam penelitian ini berjumlah 30 responden. Responden tersebut adalah pengguna Shopback di wilayah Kabupaten Jember. *Tools* yang digunakan untuk melakukan uji instrumen adalah SPSS. SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) adalah salah satu *tools* yang digunakan untuk membuat analisis statistika. Uji instrumen dibagi menjadi 2 yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan cara memasukkan skor dari masing masing atribut dan total dari masing masing variabel untuk mendapatkan  $r$  hitung dari setiap variabel, sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan cara memasukkan skor dari masing masing atribut tanpa memasukkan skor total dari variabel tersebut. Detail dari masing – masing tahap uji instrumen dijelaskan pada sub bab berikutnya.

#### 4.1.1 Uji Validitas

Seperti telah dijelaskan sebelumnya bahwa validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Kuesioner yang peneliti gunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini diuji tingkat validitasnya dengan mengacu pada nilai  $r$ -tabel, dimana nilai kolerasinya yang akan digunakan untuk mengukur validitas harus positif atau lebih besar. Dalam penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5% (0,05) sehingga instrumen pada penelitian ini memiliki tingkat akurasi 95% (0,95). Tabel hasil uji validitas :

1) Variabel Konten (*Content*) – X1Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas variabel Konten (*Content*)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Content
X1.1	Pearson Correlation	1	.547**	.418*	.733**	.878**
	Sig. (2-tailed)		.002	.021	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.547**	1	.138	.547**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.002		.467	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.418*	.138	1	.310	.557**
	Sig. (2-tailed)	.021	.467		.096	.001
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.733**	.547**	.310	1	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.096		.000
	N	30	30	30	30	30
Content	Pearson Correlation	.878**	.755**	.557**	.867**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30

Berdasarkan tabel 4.1 didapatkan nilai  $r$  hitung dari korelasi masing-masing atribut (X1.1, X1.2, X1.3, X1.4) terhadap total seluruh item (Total X1). Nilai  $r$  tabel yang digunakan dalam uji validitas ini didapatkan dari jumlah sampel yang digunakan dalam uji instrumen yaitu  $N = 30$ , maka *degree of freedom* ( $df$ ) =  $N-2$  yaitu 28. Diketahui nilai  $df$  dari 28 dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah  $0,05 = 0,3610$ . Hasil uji validitas dari variabel Konten (*Content*) dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Berdasarkan gambar 4.1 dapat disajikan hasil uji validitas variabel Konten (*Content*) yang disimpulkan pada tabel 4.2

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas variabel Konten (Content)

No	Atribut	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1.	X1.1	0,878	0,3610	VALID
2.	X1.2	0,755	0,3610	VALID
3.	X1.3	0,557	0,3610	VALID
4.	X1.4	0,867	0,3610	VALID

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa pada indikator Content X1.1 memiliki nilai r hitung  $>$  r table yaitu sebesar 0,878 , maka nilai r hitung dinyatakan valid. Pada indikator Content X1.2 memiliki nilai r hitung  $>$  r table yaitu sebesar 0,755 , maka nilai r hitung dinyatakan valid. Dan pada indikator Content X1.3 memiliki nilai r hitung  $>$  r table yaitu sebesar 0,557 , maka nilai r hitungnya juga dinyatakan valid. Begitu juga pada indikator Content X1.4 memiliki nilai r hitung  $>$  r table yaitu sebesar 0,867 , maka nilai r hitung dinyatakan valid.

## 2) Variabel Akurasi (Accuracy) – X2

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas variabel Akurasi (Accuracy)

		X2.1	X2.2	Accuracy
X2.1	Pearson Correlation	1	.641**	.902**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.641**	1	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
Accuracy	Pearson Correlation	.902**	.910**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan nilai r hitung dari korelasi masing- masing atribut (X2.1, X2.2) terhadap total seluruh item (Total X2). Nilai r tabel yang digunakan dalam uji validitas ini didapatkan dari jumlah sampel yang digunakan dalam uji instrumen yaitu  $N = 30$ , maka *degree of freedom* ( $df$ ) =  $N-2$  yaitu 28.



Diketahui nilai df dari 28 dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah  $0,05 = 0,3610$ . Hasil uji validitas dari variabel Akurasi (*Accuracy*) dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Berdasarkan tabel 4.3 dapat disajikan hasil uji validitas variabel Akurasi (*Accuracy*) yang disimpulkan pada tabel 4.4

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Akurasi (*Accuracy*)

No	Atribut	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1.	X2.1	0,902	0,3610	VALID
2.	X2.2	0,910	0,3610	VALID

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa pada indikator *Accuracy* X2.1 memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table yaitu sebesar 0,902 , maka nilai  $r$  hitung dinyatakan valid. Pada indikator *Accuracy* X2.2 memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table yaitu sebesar 0,910 , maka nilai  $r$  hitung dinyatakan valid.

### 3) Variabel Format (*Format*) – X3

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas variabel Format (*Format*)

		Correlations		
		X3.1	X3.2	Format
X3.1	Pearson Correlation	1	.599**	.886**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.599**	1	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
Format	Pearson Correlation	.886**	.903**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

Berdasarkan tabel 4.5 didapatkan nilai  $r$  hitung dari korelasi masing-masing atribut (X3.1, X3.2) terhadap total seluruh item (Total X3). Nilai  $r$  tabel yang digunakan dalam uji validitas ini didapatkan dari jumlah sampel yang digunakan dalam uji instrumen yaitu  $N = 30$ , maka *degree of freedom* ( $df$ ) =  $N - 2$  yaitu 28. Diketahui nilai  $df$  dari 28 dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah  $0,05 = 0,3610$ . Hasil uji validitas dari variabel Format (*Format*) dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Berdasarkan tabel 4.5 dapat disajikan hasil uji validitas variabel Format (*Format*) yang disimpulkan pada tabel 4.5

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Hasil Uji Validitas Format (Format)

No	Atribut	Nilai $r$ hitung	Nilai $r$ tabel	Keterangan
1.	X3.1	0,886	0,3610	VALID
2.	X3.2	0,903	0,3610	VALID

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa pada indikator Format X3.1 memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table yaitu sebesar 0,886 , maka nilai  $r$  hitung dinyatakan valid. Pada indikator Accuracy X3.2 memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table yaitu sebesar 0,903 , maka nilai  $r$  hitung dinyatakan valid.

#### 4) Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) – X4

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

		Correlations		
		X4.1	X4.2	Ease of Use
X4.1	Pearson Correlation	1	.472**	.858**
	Sig. (2-tailed)		.008	.000
	N	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.472**	1	.858**
	Sig. (2-tailed)	.008		.000
	N	30	30	30
Ease of Use	Pearson Correlation	.858**	.858**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

Berdasarkan tabel 4.7 didapatkan nilai  $r$  hitung dari korelasi masing- masing atribut (X4.1, X4.2) terhadap total seluruh item (Total X4). Nilai  $r$  tabel yang digunakan dalam uji validitas ini didapatkan dari jumlah sampel yang digunakan dalam uji instrumen yaitu  $N = 30$ , maka *degree of freedom* ( $df$ ) =  $N-2$  yaitu 28. Diketahui nilai  $df$  dari 28 dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah  $0,05 = 0,3610$ . Hasil uji validitas dari variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Berdasarkan tabel 4.7 dapat disajikan hasil uji validitas variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) yang disimpulkan pada tabel 4.8

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kemudahan Pengguna (Ease of Use)

No	Atribut	Nilai $r$ hitung	Nilai $r$ tabel	Keterangan
1.	X4.1	0,858	0,3610	VALID
2.	X4.2	0,858	0,3610	VALID

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa pada indikator Ease of use X4.1 memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table yaitu sebesar 0,858 , maka nilai  $r$  hitung dinyatakan valid. Pada indikator Ease of Use X4.2 memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table yaitu sebesar 0,858 , maka nilai  $r$  hitung dinyatakan valid.

##### 5) Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) – X5

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas variabel Ketepatan Waktu (Timeliness)

		Correlations		
		X5.1	X5.2	Timeliness
X5.1	Pearson Correlation	1	.516**	.887**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000
	N	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	.516**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000
	N	30	30	30
Timeliness	Pearson Correlation	.887**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30



Berdasarkan tabel 4.9 didapatkan nilai  $r$  hitung dari korelasi masing- masing atribut (X5.1, X5.2) terhadap total seluruh item (Total X5). Nilai  $r$  tabel yang digunakan dalam uji validitas ini didapatkan dari jumlah sampel yang digunakan dalam uji instrumen yaitu  $N = 30$ , maka *degree of freedom* ( $df$ ) =  $N-2$  yaitu 28. Diketahui nilai  $df$  dari 28 dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah  $0,05 = 0,3610$ . Hasil uji validitas dari variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Berdasarkan tabel 4.9 dapat disajikan hasil uji validitas variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) yang disimpulkan pada tabel 4.10

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

No	Atribut	Nilai $r$ hitung	Nilai $r$ tabel	Keterangan
1.	X5.1	0,887	0,3610	VALID
2.	X5.2	0,853	0,3610	VALID

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa pada indicator *Timeliness* X5.1 memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table yaitu sebesar 0,887 , maka nilai  $r$  hitung dinyatakan valid. Pada indicator *Timeliness* X5.2 memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table yaitu sebesar 0,853 , maka nilai  $r$  hitung dinyatakan valid.

#### 6) Variabel EUCS (*End User Computing Satisfaction*) – Y

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas variabel EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

#### Correlations

		Y1.1	Y1.2	User Satisfaction
Y1.1	Pearson Correlation	1	.661**	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.661**	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
User Satisfaction	Pearson Correlation	.866**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

Berdasarkan tabel 4.11 didapatkan nilai  $r$  hitung dari korelasi masing-masing atribut (Y1.1, Y1.2) terhadap total seluruh item (Total Y). Nilai  $r$  tabel yang digunakan dalam uji validitas ini didapatkan dari jumlah sampel yang digunakan dalam uji instrumen yaitu  $N = 30$ , maka *degree of freedom* ( $df$ ) =  $N-2$  yaitu 28. Diketahui nilai  $df$  dari 28 dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah  $0,05 = 0,3610$ . Hasil uji validitas dari variabel EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Berdasarkan tabel 4.11 dapat disajikan hasil uji validitas variabel EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang disimpulkan pada tabel 4.12 berikut :

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas EUCS (End User Computing Satisfaction)

No	Atribut	Nilai $r$ hitung	Nilai $r$ tabel	Keterangan
1.	Y1.1	0,866	0,3610	VALID
2.	Y1.2	0,888	0,3610	VALID

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa pada indikator End User Computing Satisfaction Y1.1 memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table yaitu sebesar 0,866 , maka nilai  $r$  hitung dinyatakan valid. Pada indikator End User Computing Satisfaction Y1.2 memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table yaitu sebesar 0,888 , maka nilai  $r$  hitung dinyatakan valid.

#### 4.1.2 Uji Reliabilitas

Koefisien alfa atau *Cronbach's Alpha* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat reliabilitas atau konsistensi interval diantara butir-butir pertanyaan dalam suatu instrument. Kuesioner yang dikatakan reliable jika nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0,60 (Sujarwanto, 2015). Untuk koefisien alfa masing-masing variabel dalam setiap variabel dan dinyatakan reliabel karena lebih besar dari 0,6. Dengan demikian item pengukuran pada masing-masing variabel dinyatakan reliabel dan selanjutnya dapat digunakan uji *Cronbach's Alpha*. Untuk melakukan uji reliabilitas hanya menggunakan skor atribut setiap variabel. Hasil uji reliabilitas dari setiap variabel dapat dilihat sebagai berikut :

1. Variabel Konten (*Content*) – X1Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas variabel Konten (*Content*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.770	4

Variabel yang dinyatakan reliabel dalam uji reliabilitas ketika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Berdasarkan tabel 4.13, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Konten (*Content*) yaitu sebesar 0,770, maka nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Konten (*Content*) lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* (0,6), sehingga variabel Konten (*Content*) dapat dinyatakan telah reliabel.

2. Variabel Akurasi (*Accuracy*) – X2Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas variabel Akurasi (*Accuracy*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.781	2

Variabel yang dinyatakan reliabel dalam uji reliabilitas ketika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Akurasi (*Accuracy*) yaitu sebesar 0,781, maka nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Akurasi (*Accuracy*) lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* (0,6), sehingga variabel Akurasi (*Accuracy*) dapat dinyatakan telah reliabel.

3. Variabel Format (*Format*) – X3Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas variabel Format (*Format*)

## Reliability Statistics



Cronbach's Alpha	N of Items
.748	2

Variabel yang dinyatakan reliabel dalam uji reliabilitas ketika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Format (*Format*) yaitu sebesar 0,748, maka nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Format (*Format*) lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* (0,6), sehingga variabel Format (*Format*) dapat dinyatakan telah reliabel.

#### 4. Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) – X4

Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Cronbach's Alpha	N of Items
.641	2

Variabel yang dinyatakan reliabel dalam uji reliabilitas ketika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) yaitu sebesar 0,641, maka nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* (0,6), sehingga variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) dapat dinyatakan telah reliabel.

#### 5. Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) – X5

Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Cronbach's Alpha	N of Items
.677	2

Variabel yang dinyatakan reliabel dalam uji reliabilitas ketika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$ . Berdasarkan tabel 4.17 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) yaitu sebesar 0,677, maka nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* (0,6), sehingga variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) dapat dinyatakan telah reliabel.

#### 6. Variabel EUCS (*End User Computing Satisfaction*) – Y

Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas variabel EUCS (End User Computing

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.783	2

Variabel yang dinyatakan reliabel dalam uji reliabilitas ketika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$ . Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yaitu sebesar 0,783, maka nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel EUCS (*End User Computing Satisfaction*) lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* (0,6), sehingga variabel EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dapat dinyatakan telah reliabel.

Hasil uji reliabilitas berdasarkan tabel 4.13, tabel 4.14, tabel 4.15, tabel 4.16, tabel 4.17, dan tabel 4.18 dapat disimpulkan pada tabel 4.19

Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Setiap Variabel

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Konten ( <i>Content</i> )	0,770	0,6	RELIABEL
Akurasi ( <i>Accuracy</i> )	0,781	0,6	RELIABEL
Format ( <i>Format</i> )	0,748	0,6	RELIABEL
Kemudahan Pengguna ( <i>Ease of Use</i> )	0,641	0,6	RELIABEL
Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> )	0,677	0,6	RELIABEL
EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> )	0,783	0,6	RELIABEL

#### 4.1.3 Pembahasan Hasil Uji Instrumen

Kuesioner pada penelitian ini disebar pada masyarakat di wilayah Kabupaten Jember yang menggunakan aplikasi Shopback untuk mendapatkan informasi tentang pengalaman saat menggunakan aplikasi Shopback. Untuk mendapatkan data primer yang akurat selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan pada seluruh variabel model konseptual penelitian. Variabel dinyatakan valid jika nilai  $r$  hitung lebih dari nilai  $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 0,3610. tabel 4.1, tabel 4.2, tabel 4.3, tabel 4.4, tabel 4.5, dan tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang digunakan **VALID**.

Semua variabel pada model konseptual penelitian harus diuji reliabilitas dengan cara membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* variabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* yang ditetapkan yaitu 0,6. Hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan pada tabel 4.7 nilai *Cronbach's Alpha* dari masing - masing variabel lebih dari 0,6. Sehingga instrumen yang digunakan dalam penelitian ini bersifat **RELIABEL** pada seluruh butir-butir pernyataan setiap variabelnya. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Sehingga pernyataan yang telah dirancang layak untuk digunakan pada proses selanjutnya.



## 4.2 Sampel Penelitian

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 349 masyarakat Kabupaten Jember yang menggunakan aplikasi Shopback. Karena keterbatasan informasi yang diberikan oleh pihak Shopback terhadap data jumlah pengguna aplikasi Shopback maka dapat ditentukan bahwa jumlah populasi tidak terhingga. Menurut tabel Issac yang dimuat dalam (Sugiyono, 2011) jumlah populasi tak terhingga dengan tingkat kesalahan 5% jumlah sampel yang harus dipenuhi adalah 349, seperti pada tabel 3.3.

## 4.3 Analisis data

Data yang diperoleh selanjutnya dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dianalisa menggunakan *tools* SPSS. Analisa data dilakukan untuk membuktikan hipotesis penelitian yang telah dibuat. Analisa data dilakukan dengan cara uji F dan uji T. Kedua hasil dari uji t dan uji f akan menjadi dasar dari kesimpulan dari faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Shopback secara parsial maupun simultan. Detail dari pembahasan hasil uji hipotesis sebagai berikut:

### 4.3.1 Uji F

Uji F digunakan untuk melihat apakah variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat secara simultan atau bersamaan. Variabel bebas pada penelitian ini meliputi konten informasi aplikasi Shopback (X1), keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback (X2), format penyajian informasi aplikasi Shopback (X3), kemudahan penggunaan aplikasi Shopback (X4), dan ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Shopback (X5), sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback (Y1). Namun sebelum itu perlu ditentukan terlebih dahulu nilai f tabel untuk nantinya dibandingkan dengan nilai f hitung. F tabel bisa ditentukan melalui tabel distribusi F atau dengan menggunakan fungsi “=FINV( $\alpha$ ;DF1;DF2)” pada *microsoft excel*. Simbol  $\alpha$  melambangkan probabilitas yang dipakai pada penelitian ini probabilitas yang

dipakai sebesar 0,05. Nilai DF1 didapat dari jumlah variabel bebas yang digunakan yaitu 5, sedangkan nilai DF2 didapat dari banyaknya sampel yang didapat dikurangi jumlah variabel bebas dan terikat yaitu didapatkan nilai 341, sehingga menggunakan fungsi “=FINV(0,05;5;341)” menghasilkan nilai f tabel sebesar 2,240. Hasil uji F dari analisis data menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 4.20 Hasil Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	410.160	5	82.032	60.259	.000 <sup>b</sup>
	Residual	216.402	341	.634		
	Total	626.562	346			

Sedangkan syarat dari uji F adalah sebagai berikut :

1. Nilai F hitung  $>$  F tabel atau nilai sig  $<$   $\alpha$  (0,05) maka model dapat dikatakan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikatnya
2. Nilai F hitung  $<$  F tabel atau nilai sig  $>$   $\alpha$  (0,05) maka model dapat dikatakan tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikatnya

Berdasarkan gambar 0.1 didapatkan nilai f hitung sebesar 59,923 yang akan dibandingkan dengan nilai dari f tabel yang telah ditentukan sebelumnya. Jika dibandingkan f hitung  $>$  f tabel ( $60.259 > 2,240$ ) dengan nilai signifikansi  $<$  0,05 ( $0,00 < 0,05$ )

#### 4.3.2 Uji T

Uji T digunakan untuk melihat apakah variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat secara parsial. Variabel bebas pada penelitian ini meliputi konten informasi aplikasi Shopback (X1), keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback (X2), format penyajian informasi aplikasi Shopback (X3), kemudahan penggunaan aplikasi Shopback (X4), dan ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Shopback (X5), sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback (Y1). Namun sebelum itu perlu ditentukan terlebih dahulu nilai t tabel untuk nantinya akan dibandingkan dengan nilai t hitung. T tabel bisa ditentukan melalui tabel

distribusi T atau dengan menggunakan fungsi “=TINV( $\alpha$ ;dk)” pada *microsoft excel*. Simbol  $\alpha$  melambangkan taraf kesalahan yang dipakai pada penelitian ini taraf kesalahan yang dipakai sebesar 0,05. Nilai Dk didapat dari banyaknya sampel yang didapat dikurangi dikurangi 2 yaitu didapatkan nilai 345, sehingga menghasilkan nilai t tabel sebesar 1,967. Hasil uji t dari analisis data menggunakan aplikasi SPSS

Tabel 4.3 Hasil Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.030	.260		-.114	.910
	X1	.190	.030	.337	3.348	.000
	X2	.129	.045	.129	2.879	.000
	X3	.013	.034	.018	6.376	.000
	X4	.128	.031	.192	4.140	.000
	X5	.194	.034	.269	1.782	.096

Syarat Uji t sebagai berikut :

1. Nilai t hitung  $>$  t tabel atau nilai sig  $<$   $\alpha$  (0,05) maka variabel bebas dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya
2. Nilai t hitung  $<$  t tabel atau nilai sig  $>$   $\alpha$  (0,05) maka variabel bebas dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya
3. Jika B (koefisien regresi) bernilai positif maka variabel bebas dinyatakan berpengaruh positif terhadap variabel terikatnya
4. Jika B (koefisien regresi) bernilai negatif maka variabel bebas dinyatakan berpengaruh negatif terhadap variabel terikatnya



a. Konten informasi aplikasi Shopback (X1)

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan hasil dari nilai t hitung dari variabel konten informasi aplikasi Shopback sebesar 3,348, nilai signifikansi 0,00, dan nilai B (koefisien regresi) sebesar 0,190. Hasil t hitung tersebut selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai t tabel yang telah ditentukan sebelumnya yaitu sebesar 1,967. Hasil perbandingan nilai t hitung dengan t tabel yaitu  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $3,348 > 1,967$ ) sedangkan nilai signifikasinya  $< 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ).

b. Keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback (X2)

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan hasil dari nilai t hitung dari variabel keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback sebesar 2,879, nilai signifikansi 0,000, dan nilai B (koefisien regresi) sebesar 0,129. Hasil t hitung tersebut selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai t tabel yang telah ditentukan sebelumnya yaitu sebesar 1,967. Hasil perbandingan nilai t hitung dengan t tabel yaitu  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $2,879 > 1,967$ ) sedangkan nilai signifikasinya  $< 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ).

c. Format penyajian informasi aplikasi Shopback (X3)

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan hasil dari nilai t hitung dari variabel keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback sebesar 6,376, nilai signifikansi 0,000, dan nilai B (koefisien regresi) sebesar 0,013. Hasil t hitung tersebut selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai t tabel yang telah ditentukan sebelumnya yaitu sebesar 1,967. Hasil perbandingan nilai t hitung dengan t tabel yaitu  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $6,376 > 1,967$ ) sedangkan nilai signifikasinya  $> 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ).

d. Kemudahan penggunaan aplikasi Shopback (X4)

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan hasil dari nilai t hitung dari variabel keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback sebesar 4,140, nilai signifikansi 0,000, dan nilai B (koefisien regresi) sebesar 0,128. Hasil t hitung tersebut selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai t tabel yang telah

ditentukan sebelumnya yaitu sebesar 1,967. Hasil perbandingan nilai t hitung dengan t tabel yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,140 > 1,967$ ) sedangkan nilai signifikasinya  $< 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ )

e. Ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Shopback (X5)

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan hasil dari nilai t hitung dari variabel keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback sebesar 1,782, nilai signifikansi 0,096, dan nilai B (koefisien regresi) sebesar 0,194. Hasil t hitung tersebut selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai t tabel yang telah ditentukan sebelumnya yaitu sebesar 1,967. Hasil perbandingan nilai t hitung dengan t tabel yaitu  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,782 < 1,967$ ) sedangkan nilai signifikasinya  $< 0,05$  ( $0,096 > 0,05$ ).

#### 4.4 Pembahasan Hasil Keseluruhan

Kedua hasil dari uji t dan uji f akan menjadi dasar dari kesimpulan dari faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Shopback. Detail dari pembahasan hasil uji hipotesis sebagai berikut:

##### 4.4.1 Uji F

Berdasarkan gambar 4.2 mengenai hasil uji f, didapatkan nilai f hitung sebesar 59,923. Jika dibandingkan  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $59,923 > 2.240$ ) dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ). Artinya variabel bebas atau independen yang meliputi konten informasi aplikasi Shopback (X1), keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback (X2), format penyajian informasi aplikasi Shopback (X3), kemudahan penggunaan aplikasi Shopback (X4), dan ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Shopback (X5) secara simultan atau bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback yang menjadi variabel terikat atau dependen pada penelitian ini. Sehingga model penelitian yang dipakai dinilai mampu menjelaskan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback.

#### 4.4.2 Uji T

Berdasarkan Gambar 0.2 mengenai hasil uji t dapat diketahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang akan dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Konten Informasi Aplikasi Shopback

H0 : Konten informasi aplikasi Shopback tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback.

H1 : Konten informasi aplikasi Shopback berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback.

Hasil uji t pada variabel konten informasi aplikasi Shopback berdasarkan gambar 4.3 menghasilkan t hitung  $>$  t tabel ( $3,348 > 1,967$ ), nilai signifikansi  $<$  0,05 ( $0,011 < 0,05$ ), dan nilai B (koefisien regresi) sebesar 0,190. Dari hasil uji t tersebut maka **H1 diterima**. Hasil tersebut menunjukkan variabel konten informasi aplikasi Shopback mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback. Artinya apabila kualitas konten informasi aplikasi Shopback ditingkatkan maka akan berbanding lurus dengan peningkatan kualitas kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback dan telah terbukti pada sampel yang digunakan dapat diberlakukan ke populasi. Sebaliknya apabila terjadi penurunan kualitas konten informasi aplikasi Shopback maka akan berbanding lurus dengan penurunan kualitas kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback dan telah terbukti pada sampel yang digunakan dapat diberlakukan ke populasi.

##### 2. Keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback

H0 : Keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback.

H2 : Keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback.

Hasil uji t pada variabel kekuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback berdasarkan gambar 4.3 menghasilkan t hitung  $>$  t tabel ( $2,879 > 1,967$ ),



nilai signifikansi  $< 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ), dan nilai B (koefisien regresi) sebesar 0,129. Dari hasil uji t tersebut maka **H2 diterima**. Hasil tersebut menunjukkan variabel keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback. Artinya apabila kualitas keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback ditingkatkan maka akan berbanding lurus dengan peningkatan kualitas kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback dan telah terbukti pada sampel yang digunakan dapat diberlakukan ke populasi. Sebaliknya apabila terjadi penurunan kualitas keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback maka akan berbanding lurus dengan penurunan kualitas kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback dan telah terbukti pada sampel yang digunakan dapat diberlakukan ke populasi.

### 3. Format penyajian informasi aplikasi Shopback

**H0** : Format penyajian informasi aplikasi Shopback tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback.

**H3** : Format penyajian informasi aplikasi Shopback berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback.

Hasil uji t pada variabel format penyajian informasi aplikasi Shopback berdasarkan gambar 4.3 menghasilkan  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $6,376 > 1,967$ ), nilai signifikansi  $< 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ), dan nilai B (koefisien regresi) sebesar 0,129. Dari hasil uji t tersebut maka **H3 diterima**. Hasil tersebut menunjukkan variabel format penyajian informasi aplikasi Shopback berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback. Artinya apabila kualitas format penyajian informasi aplikasi Shopback ditingkatkan maka akan berbanding lurus dengan peningkatan kualitas kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback dan telah terbukti pada sampel yang digunakan namun dapat diberlakukan ke populasi. Sebaliknya apabila terjadi penurunan kualitas keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback maka akan berbanding lurus dengan penurunan kualitas kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback dan telah terbukti pada sampel yang digunakan dapat diberlakukan ke populasi.

#### 4. Kemudahan penggunaan aplikasi Shopback

H<sub>0</sub> : Kekemudahan penggunaan aplikasi Shopback tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback.

H<sub>4</sub> : Kemudahan penggunaan aplikasi Shopback berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback.

Hasil uji t pada variabel kemudahan penggunaan aplikasi Shopback berdasarkan gambar 4.3 menghasilkan t hitung  $>$  t tabel ( $4,140 > 1,967$ ), nilai signifikansi  $< 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ), dan nilai B (koefisien regresi) sebesar 0,128. Dari hasil uji t tersebut maka **H<sub>4</sub> diterima**. Hasil tersebut menunjukkan variabel kemudahan penggunaan aplikasi Shopback mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback secara signifikan. Artinya apabila kualitas kemudahan penggunaan aplikasi Shopback ditingkatkan maka akan berbanding lurus dengan peningkatan kualitas kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback dan telah terbukti pada sampel yang digunakan dapat diberlakukan ke populasi. Sebaliknya apabila terjadi penurunan kualitas kemudahan penggunaan aplikasi Shopback maka akan berbanding lurus dengan penurunan kualitas kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback dan telah terbukti pada sampel yang digunakan dapat diberlakukan ke populasi.

#### 5. Ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Shopback

H<sub>0</sub> : Keketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Shopback berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback.

H<sub>5</sub> : Keketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Shopback berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback.

Hasil uji t pada variabel kemudahan penggunaan aplikasi Shopback berdasarkan gambar 4.3 menghasilkan t hitung  $<$  t tabel ( $1,782 < 1,967$ ), nilai signifikansi  $< 0,05$  ( $0,096 > 0,05$ ), dan nilai B (koefisien regresi) sebesar 0,194. Dari hasil uji t tersebut maka **H<sub>5</sub> ditolak**. Hasil tersebut menunjukkan variabel ketepatan

waktu penyajian informasi aplikasi Shopback pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback. Artinya apabila kualitas ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Shopback ditingkatkan maka akan berbanding lurus dengan peningkatan kualitas kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback dan telah terbukti pada sampel yang digunakan namun tidak dapat diberlakukan ke populasi. Sebaliknya apabila terjadi penurunan kualitas ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Shopback maka akan berbanding lurus dengan penurunan kualitas kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback dan telah terbukti pada sampel yang digunakan namun tidak dapat diberlakukan ke populasi.

Tabel 4.21 Hasil uji hipotesis

	Hipotesis	Keterangan
H1	Konten informasi aplikasi Shopback berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback	DITERIMA
H2	Keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback	DITERIMA
H3	Format penyajian informasi aplikasi Shopback berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback	DITERIMA
H4	Kemudahan penggunaan aplikasi Shopback berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback	DITERIMA



H5	Ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Shopback berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback	DITOLAK
----	---	---------

#### 4.5 Rekomendasi

Berdasarkan hasil yang telah didapat selanjutnya akan dibuat rekomendasi kepada pihak pengembang aplikasi Shopback untuk memprioritaskan menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Shopback. Faktor – faktor tersebut adalah sebagai berikut:

##### 1. Faktor konten informasi aplikasi Shopback

Faktor konten informasi aplikasi Shopback yang terdiri dari konten pada aplikasi sudah tepat dan sesuai kebutuhan, namun terdapat beberapa rekomendasi kepada pihak pengembang aplikasi Shopback. Berikut jawaban responden kuisisioner pengguna Aplikasi Shopback yang memiliki nilai rendah pada indikator konten informasi yang dapat dijadikan rekomendasi

Tabel 0.1 Jawaban Faktor Konten Informasi Responden Shopback

Indikator	Jawaban SS	Jawaban S	Jawaban TS	Jawaban STS
X1.1	146	148	51	4
X1.2	124	167	57	1
X1.3	108	176	61	4
X1.4	151	163	35	0

Tabel 0.1 menunjukkan bahwa pada indikator X1.3 memiliki jawaban paling rendah yaitu dengan jumlah responden menjawab tidak setuju sebanyak 61 orang dan jawaban sangat tidak setuju 4 orang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pada indikator X1.3 belum memberikan laporan (cashback, history) yang tepat dan belum sesuai dengan kebutuhan pengguna, maka dari itu Aplikasi Shopback perlu meningkatkan laporan yang tepat bagi penggunaannya.

##### 2. Faktor keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback

Faktor keakuratan informasi aplikasi Shopback yang terdiri dari *output* dari aplikasi Shopback sudah akurat, namun terdapat beberapa rekomendasi kepada pihak pengembang aplikasi Shopback. Berikut jawaban responden kuisisioner pengguna Aplikasi Shopback yang memiliki nilai rendah pada indikator keakuratan informasi yang dapat dijadikan rekomendasi

Tabel 0.2 Jawaban Faktor Keakuratan Informasi Responden Shopback

Indikator	Jawaban SS	Jawaban S	Jawaban TS	Jawaban STS
X2.1	163	186	70	0
X2.2	154	122	73	0

Tabel 0.2 menunjukkan bahwa pada indikator X2.2 memiliki jawaban paling rendah yaitu dengan jumlah responden menjawab tidak setuju sebanyak 73 orang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pada indikator X2.2 belum memberikan kepuasan dengan keakuratan output aplikasi Shopback, maka dari itu Aplikasi Shopback perlu meningkatkan keakuratan bagi pengguna aplikasinya.

### 3. Faktor penyajian informasi aplikasi Shopback

Faktor penyajian informasi aplikasi Shopback yang terdiri dari desain antarmuka dari aplikasi Shopback sudah memberikan tampilan yang berguna dan baik, namun terdapat beberapa rekomendasi kepada pihak pengembang aplikasi Shopback. Berikut jawaban responden kuisisioner pengguna Aplikasi Shopback yang memiliki nilai rendah pada indikator penyajian informasi yang dapat dijadikan rekomendasi

Tabel 0.3 Jawaban Faktor Penyajian Informasi Responden Shopback

Indikator	Jawaban SS	Jawaban S	Jawaban TS	Jawaban STS
X3.1	121	153	73	2
X3.2	98	130	116	5

Tabel 0.3 menunjukkan bahwa pada indikator X3.2 memiliki jawaban paling rendah yaitu dengan jumlah responden menjawab tidak setuju sebanyak 116 orang dan jawaban sangat tidak setuju 5 orang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pada indikator X3.2 belum memberikan informasi yang jelas, maka dari itu Aplikasi

Shopback perlu meningkatkan informasi yang jelas bagi pengguna aplikasinya.

#### 4. Faktor kemudahan penggunaan aplikasi Shopback

Faktor kemudahan penggunaan aplikasi Shopback sudah mudah untuk dipahami, namun terdapat beberapa rekomendasi kepada pihak pengembang aplikasi Shopback. Berikut jawaban responden kuisioner pengguna Aplikasi Shopback yang memiliki nilai rendah pada indikator kemudahan penggunaan aplikasi Shopback yang dapat dijadikan rekomendasi

Tabel 0.4 Jawaban Faktor Kemudahan Penggunaan Responden Shopback

Indikator	Jawaban SS	Jawaban S	Jawaban TS	Jawaban STS
X4.1	133	161	55	0
X4.2	135	172	42	0

Tabel 0.4 menunjukkan bahwa pada indikator X4.1 memiliki jawaban paling rendah yaitu dengan jumlah responden menjawab tidak setuju sebanyak 55 orang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pada indikator X4.1 belum memberikan kemudahan bagi pengguna untuk dipahami, maka dari itu Aplikasi Shopback perlu meningkatkan kemudahan pengguna agar pengguna bisa lebih mudah dalam memahami Aplikasi Shopback.

#### 4.6 Studi Kasus

Faktor-faktor yang dapat dilihat dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah isi (*Content*), bentuk (*Format*), keakuratan (*Accuracy*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*) yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna. Namun beberapa bulan lalu terdapat kasus kebocoran data pada Aplikasi Shopback. Kebocoran data tersebut mengharuskan setiap pengguna Aplikasi Shopback untuk mengubah kata sandi setiap pengguna dan harus berbeda dengan kata sandi sebelumnya.





Gambar 0.1 Pemberitahuan Pelanggan Shopback

Maka dari itu untuk penelitian berikutnya perlu adanya variabel Kontrol dan Keamanan yang harus diuji juga, analisis ini digunakan untuk memberikan batasan hak akses terhadap pengguna untuk program tertentu serta keamanan data yang ada pada system untuk mengetahui sejauh mana pengawasan dan kontrol yang dilakukan agar sistem tersebut berjalan dengan baik, tetapi pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tidak terdapat variabel tersebut sehingga peneliti menyarankan untuk penelitian Aplikasi Shopback berikutnya dapat menggunakan metode *PIECES Framework* yang memiliki variabel Kontrol dan Keamanan.

## BAB 5 PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah didapat. Kesimpulan dan saran diharapkan dapat menjadi masukan untuk penelitian selanjutnya.

### 5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan metode *End-User Computing Satisfaction*, faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback dan yang berpengaruh positif dan tidak signifikan yaitu :

a. Konten Informasi Aplikasi Shopback

Hasil menunjukkan variabel konten informasi aplikasi Shopback mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback dan hasil uji hipotesisnya diterima.

b. Keakuratan Informasi yang Dihasilkan Aplikasi Shopback

Hasil menunjukkan variabel keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback dan hasil uji hipotesisnya diterima.

c. Format Penyajian Informasi Aplikasi Shopback

Hasil menunjukkan variabel kemudahan penggunaan aplikasi Shopback mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback secara signifikan dan hasil uji hipotesisnya diterima.

d. Kemudahan Penggunaan Aplikasi Shopback

Hasil menunjukkan variabel kemudahan penggunaan aplikasi Shopback mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback secara signifikan dan hasil uji hipotesisnya diterima.

e. Ketepatan Waktu Penyajian Informasi Aplikasi Shopback

Hasil menunjukkan variabel ketepatan waktu penyajian informasi aplikasi Shopback pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback dan hasil uji hipotesisnya ditolak.

2. Rekomendasi faktor – faktor yang diprioritaskan untuk dijaga dan

ditingkatkan karena berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Shopback yaitu :

a. Faktor konten informasi aplikasi Shopback

Pada aplikasi Shopback faktor ini dapat dilihat dari indikator X1.3 yang belum memberikan laporan (cashback, history) yang tepat dan belum sesuai dengan kebutuhan pengguna, maka dari itu Aplikasi Shopback perlu meningkatkan laporan yang tepat bagi penggunanya.

b. Faktor keakuratan informasi yang dihasilkan aplikasi Shopback

Pada aplikasi Shopback faktor ini dapat dilihat indikator X2.2 yang belum memberikan kepuasan dengan keakuratan output aplikasi Shopback, maka dari itu Aplikasi Shopback perlu meningkatkan keakuratan bagi pengguna aplikasinya.

c. Faktor penyajian informasi aplikasi Shopback

Pada aplikasi Shopback faktor ini dapat dilihat dari indikator X3.2 yang belum memberikan informasi yang jelas, maka dari itu Aplikasi Shopback perlu meningkatkan informasi yang jelas bagi pengguna aplikasinya.

d. Kemudahan penggunaan aplikasi Shopback

Pada aplikasi Shopback faktor ini dapat dilihat dari indikator X4.1 belum memberikan kemudahan bagi pengguna untuk dipahami, maka dari itu Aplikasi Shopback perlu meningkatkan kemudahan pengguna agar pengguna bisa lebih mudah dalam memahami Aplikasi Shopback.



## 5.2 Saran

Saran dari peneliti untuk penelitian mendatang yaitu melakukan penelitian dengan topik yaitu tentang evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Shopback di wilayah Kabupaten Jember tetapi menggunakan metode yang berbeda yaitu dengan metode *PIECES Framework*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Asti Shofi Damayanti, Y. T. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4833-4839.
- Dasgupta, L. X. (2002). Measurement of user satisfaction with web-based information systems: An empirical study. *Proc. Eighth Am. Conf. Inf. Syst. Human-Computer Interact. Stud.MIS*, pp, 1149-1155.
- Dimas Mahardika. (2019). *Ulasan Shopback*. Indonesia: Google Play Store.
- Hairida Hapsari. (2019). *Ulasan Shopback*. Indonesia: Google Play Store.
- Hapsari, H. (2019). *Ulasan Shopback*. Indonesia: Google Play Store.
- Haslinda, J. M. (2016). PENGARUH PERENCANAAN ANGGARAN DAN EVALUASI ANGGARAN TERHADAP KINERJA ORGANISASI DENGAN STANDAR BIAYA SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN WAJO. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 1-21.
- Indra Yonathan. (2018). *Harbolnas, ShopBack Catat Transaksi Tertingginya Sepanjang 2018*. Indonesia: Portal Berita Ekonomi.
- Kominfo. (2015, Oktober 2). *Indonesia Raksasa Teknologi Digital Asia*. Dipetik Oktober 1, 2019, dari <http://www.kominfo.go.id>
- Kominfo. (2015, Oktober 2). *Indonesia Raksasa Teknologi Digital Asia*. Dipetik Oktober 1, 2019, dari <http://www.kominfo.go.id>
- Mahardika, D. (2019). *Ulasan Shopback*. Indonesia: Google Play Store.
- Marlindawati, P. I. (2016). PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNINGDENGAN PENERAPANMODEL END USING COMPUTING SATISFACTION(EUCS)(Studi Kasus:Universitas Bina Darma dan STMIK MDP). *Jurnal Ilmiah MATRIK Vol.18*, 55-66.
- Mohsen Dastgir, A. S. (2012). Factors Affecting The End-User ComputingSatisfaction. *Business Intelligence Journal*, 292-298.
- Munap, R. A. (2018). The Influence of End User Computing System (EUCS) on User Satisfaction: The Case of a Logistic and Courier Service Company. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 5103-5110.

Nurmaini Dalimunthe, C. I. (2016). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 71-75.

Peter Seddon, S.-K. Y. (1992). An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software. *Information Systems Research Center*, 75-92.

Rudzi Munap, S. N. (2018). The Influence of End User Computing System (EUCS) on User Satisfaction: The Case of a Logistic and Courier Service Company. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 5103-5110.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarwanto, A. R. (2015). PENGEMBANGAN INSTRUMEN PERFORMANCE ASSESSMENT BERPENDEKATAN SCIENTIFIC PADA TEMA KALOR DAN PERPINDAHANNYA. *Journal Science Education*, 780-787.

Thanjavur. (2015). End user computing satisfaction instrument for a. *Int. J. Business Information Systems*, 496-508.

Widodo, P. B. (2006). RELIABILITAS DAN VALIDITAS KONSTRUK. *Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro Vol.3 No. 1*, 1-9.

William J.Doll, G. T. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 259-274.

Yonathan, I. (2018). *Harbolnas, ShopBack Catat Transaksi Tertingginya Sepanjang 2018*. Indonesia: Portal Berita Ekonomi.



**LAMPIRAN**

**A. Kuisisioner Responden**

The form consists of four stacked input fields, each with a label and a 'Jawaban Anda' (Your Answer) placeholder. The first field is for 'Nama Lengkap \*' (Full Name \*). The second is for 'Usia \*' (Age \*). The third is for 'Jenis Kelamin \*' (Gender \*), featuring two radio button options: 'Laki-laki' (Male) and 'Perempuan' (Female). The fourth is for 'Lama pemakaian Shopback \*' (Duration of Shopback use \*), with two radio button options: '< 1 Tahun' (Less than 1 year) and '> 1 Tahun' (More than 1 year). At the bottom left, there is a button labeled 'Berikutnya' (Next), and at the bottom right, there is a link labeled 'Kosongkan formulir' (Empty form).

Nama Lengkap \*

Jawaban Anda

Usia \*

Jawaban Anda

Jenis Kelamin \*

Laki-laki

Perempuan

Lama pemakaian Shopback \*

< 1 Tahun

> 1 Tahun

Berikutnya

Kosongkan formulir

### Konten

Segala informasi yang ada dalam aplikasi Shopback seperti informasi saldo cashback, kategori, kebutuhan sehari-hari dan lain-lain

Skala yang digunakan yaitu :

- Sangat tidak setuju (STS) dengan skor = 1
- Tidak setuju (TS) dengan skor = 2
- Setuju (S) dengan skor = 3
- Sangat Setuju (SS) dengan skor = 4

Konten pada aplikasi Shopback sudah tepat dan sesuai dengan kebutuhan saya \*

	1	2	3	4	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Konten pada aplikasi Shopback dapat memenuhi kebutuhan saya \*

	1	2	3	4	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Konten pada aplikasi Shopback telah memberikan informasi yang lengkap \*

	1	2	3	4	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Aplikasi Shopback telah memberikan laporan (cashback dan history) yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan saya \*

STS      1      2      3      4      SS

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

### Ketepatan

Ketepatan / akurasi data output yang dikeluarkan oleh aplikasi Shopback, seperti informasi cashback, pencairan cashback dan laporan history cashback

Output dari aplikasi Shopback sudah akurat \*

STS      1      2      3      4      SS

Saya merasa puas dengan keakuratan output aplikasi Shopback \*

STS      1      2      3      4      SS

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir



Format

Desain antar muka atau tampilan dari aplikasi Shopback

Konten/informasi pada aplikasi Shopback telah disajikan dalam tampilan/desain yang baik dan berguna \*

	1	2	3	4	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Konten/informasi yang diberikan aplikasi Shopback sudah jelas \*

	1	2	3	4	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

**Kemudahan Pengguna**

Kemudahan pengguna saat menggunakan aplikasi Shopback seperti mencari informasi, memasukkan data (memasukkan data terkini untuk pencairan cashback)

Aplikasi Shopback mudah untuk dipahami \*

	1	2	3	4	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Aplikasi Shopback mudah untuk digunakan \*

	1	2	3	4	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

**Ketepatan Waktu**

Ketepatan / kecepatan waktu pada aplikasi Shopback dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan, seperti informasi cashback, laporan bonus cashback dan penarikan casback

Informasi yang saya butuhkan pada aplikasi Shopback saya dapatkan secara langsung \*

	1	2	3	4	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Aplikasi Shopback memberikan informasi terkini \*

	1	2	3	4	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir



**Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Shopback

Saya puas menggunakan aplikasi Shopback \*

1                      2                      3                      4

STS                                                                                                              SS

Layanan Shopback memenuhi kebutuhan saya \*

1                      2                      3                      4

STS                                                                                                              SS

Silahkan berikan bukti Screenshot Aplikasi Shopback anda \*

[Tampilkan file](#)

[Kembali](#)                      [Kirim](#)                      [Kosongkan formulir](#)

### B. Data Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Lama Penggunaan (Tahun)	Content (X1)				Total X1		Accuracy (X2)		Total X2	Format (X3)		Total X3	Ease of Use (X4)		Total X4	Timeliness (X5)		Total X5	Y		Total Y
				X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X3.1	X3.2	X4.1	X4.2	X5.1	X5.2	Y1.1	Y1.2							
1	Ibnur Hilmi Yahya Azizi	L	>1	4	4	3	3	14	2	2	4	3	3	6	4	3	7	4	4	8	3	4	7	
2	Agung Ukhi Galth Cahyaningsih	L	>1	4	3	4	4	15	3	3	6	4	3	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8	
3	Muhammad Ridwan	L	>1	3	3	4	3	13	4	3	7	4	3	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8	
4	Reja Firmansyah Damarak	L	<1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8	
5	Irfan Walidayah	L	<1	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	3	6	4	4	8	
6	Daniel Sihite	L	<1	3	3	3	2	11	2	2	4	2	2	4	3	3	6	4	4	8	2	2	4	
7	Fachradina Yuniar	L	<1	4	3	4	4	15	3	4	7	2	3	5	3	3	6	4	4	8	4	3	7	
8	Bagus Aprilyanto	L	<1	3	3	3	2	11	3	2	5	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	2	5	
9	Dyah Kusuma Dewi	P	>1	4	4	3	4	15	4	4	8	3	4	7	3	4	7	4	3	7	3	4	7	
10	Abu Rizal Ghodavi Asror	L	<1	3	3	3	3	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
11	Dwika Sri Wahyani	P	>1	2	2	3	2	9	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5	
12	Ayu Mita Kusumadewi	P	>1	3	4	3	3	13	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6	
13	Vany Adeka Putri	P	<1	4	3	4	3	14	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8	
14	Yonanda Putra Pannungkas	L	>1	4	4	3	4	15	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7	
15	Wahyuni betris	L	>1	3	2	3	2	10	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6	
16	Achmad Irfanda	L	<1	4	4	4	4	16	2	3	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
17	Dika Rama Suryadi	L	<1	4	4	4	4	16	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
18	Ayu Mita Kusumadewi	P	>1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
19	Sivananda Raja Negara	P	<1	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
20	Anggrani Anggreni	P	>1	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
21	Deane Veranda	P	<1	4	3	4	4	15	3	3	6	3	3	6	3	3	6	2	4	6	3	3	6	
22	Elsa Febriyani	P	<1	3	4	4	3	14	2	2	4	3	2	5	4	3	7	3	4	7	3	3	6	
23	Indah Sari	P	>1	3	2	4	2	11	3	3	6	3	2	5	2	3	5	3	3	6	3	2	5	
24	Intan Suryani	P	<1	4	3	3	4	14	3	3	6	4	4	8	3	3	6	3	3	6	4	3	7	
25	Septia Aknornika Ammar Putri	P	<1	3	3	3	3	12	2	3	5	3	2	5	2	2	4	4	3	7	3	3	6	
26	Silvia Yuliani	P	>1	3	4	3	3	13	3	4	7	2	2	4	3	2	5	3	3	6	3	3	6	
27	Senia Novia Sari	P	>1	4	4	4	3	15	3	3	6	2	3	5	3	4	7	3	3	6	4	3	7	
28	Tania Oktaviani	P	>1	4	4	4	4	16	4	4	8	2	2	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
29	Vella Tri Oktavian	P	<1	3	3	4	3	13	3	3	6	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
30	Andanah Azrah	P	<1	4	3	4	3	14	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8	
31	Annisa Fitri	P	<1	4	4	3	2	13	3	2	5	3	3	6	4	2	6	3	3	6	4	3	7	
32	Fikriatul Anifah	P	>1	4	3	3	3	13	2	3	5	2	2	4	3	4	7	3	4	7	3	3	6	
33	Lara Dwi Nanda	P	<1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8	
34	Wulan Sari	P	>1	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	3	6	4	4	8	
35	Poppy Tri Andrica	P	>1	3	3	3	2	11	2	2	4	2	2	4	3	3	6	4	4	8	2	2	4	
36	Imam Shobirin Rahman Baruta	L	>1	3	3	4	3	13	3	4	7	4	4	8	3	2	5	2	4	6	3	3	6	
37	Sarah Meutia Gani	P	>1	3	4	4	3	14	3	3	6	4	3	7	3	3	6	3	2	5	4	3	7	
38	Rifalah Dzaki	L	>1	3	4	3	4	14	4	3	7	4	3	7	3	3	6	3	2	5	4	4	8	
39	Athika Kurnia	P	<1	4	3	2	4	13	4	2	6	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	3	7	
40	Rina Rahmadani	P	<1	4	4	3	4	15	4	3	7	2	3	5	4	4	8	4	3	7	3	2	5	
41	Yesi Sumarni	P	>1	3	3	3	3	12	3	4	7	4	4	8	3	4	7	4	3	7	2	3	5	
42	Dwiki Rahmad Aditya	L	>1	4	4	4	2	14	3	4	7	1	3	4	3	2	5	3	3	6	4	3	7	
43	Alvinaldi	L	<1	2	3	3	4	12	3	3	6	4	4	8	3	4	7	2	3	5	4	4	8	
44	Anritia Yensi	P	>1	3	3	3	3	12	4	4	8	4	2	6	2	3	5	3	3	6	4	2	6	
45	Desi Anassamnia	P	>1	3	2	2	3	10	3	3	6	2	3	5	2	4	6	4	4	8	2	4	6	
46	Frefin Zandra	P	<1	4	4	3	3	14	3	4	7	2	2	4	3	4	7	3	3	6	3	3	6	
47	Iham Syahputra	L	>1	2	3	3	3	11	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	
48	Mulya Artina	P	>1	2	2	3	2	9	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5	
49	Rina Risawati	P	>1	3	4	3	3	13	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6	
50	Sherly Novandra	P	<1	4	3	4	3	14	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8	
51	Suci Walandari	P	<1	4	4	3	4	15	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7	
52	Debi Sri Rahayu	P	>1	3	2	3	2	10	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6	
53	Marissa Anika Mudani	P	<1	4	4	4	4	16	2	3	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
54	Nadlia Gusni Dewi	P	<1	4	4	4	4	16	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
55	Diana Raudhanul Oktaviani	P	>1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
56	Nadia Febrian	P	>1	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
57	Resya Selly Evangelista	P	>1	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
58	Rahma Dilla	P	<1	3	4	3	3	13	3	4	7	2	2	4	3	4	7	3	3	6	3	3	6	
59	Rahmat Tohir	L	>1	3	4	4	3	14	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	
60	Augustria Komala AP	L	>1	4	3	4	2	13	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5	
61	Yogi Fikri	L	>1	2	4	3	2	11	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6	
62	Yoki Gusma Hendra	L	<1	2	2	2	3	9	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8	
63	Olivia Walandari	P	>1	3	2	3	3	11	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7	
64	Surya Muiyora Wijayanti	L	>1	4	4	3	1	12	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6	
65	Nazira Aulia Putri	P	<1	4	3	3	3	13	2	3	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
66	Nurani Azrah	P	<1	3	3	4	4	14	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
67	Riri Restika	P	<1	3	4	3	3	13	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
68	Ulvara	P	<1	3	3	3	3	12	3	4	7	1	3	4	3	2	5	3	3	6	4	3	7	
69	Walandari	P	<1	3	2	3	4	12	3	3	6	4	4	8	3	4	7	2	3	5	4	4	8	
70	Muhammad Azil Rizqullah	L	<1	4	2	3	3	12	4	4	8	4	2	6	2	3	5	3	3	6	4	2	6	

70	Muhammad Azri Ruzqillah	L	<1	4	2	3	3	12	4	4	8	4	2	6	2	3	5	3	3	6	4	2	6
71	Richard Ertha Praja	L	>1	4	3	3	2	12	3	3	6	2	3	5	2	4	6	4	4	8	2	4	6
72	Hilma Farhana Azmi	P	>1	2	3	4	4	13	3	4	7	2	2	4	3	4	7	3	3	6	3	3	6
73	Mariani Kifiah	P	>1	2	3	4	3	12	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6
74	Nani Manka Qq Alif Andreas E	P	<1	3	4	2	4	13	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5
75	Novita Rahma	P	<1	2	4	4	3	13	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6
76	Violeta Dika Ramadhona	P	>1	3	2	3	4	12	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8
77	Delsy Yolanda	P	>1	4	3	2	2	11	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7
78	Ania Fauzibun	P	<1	4	4	4	2	14	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6
79	A. Latif	L	<1	3	2	2	3	10	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5
80	Deri Zulcarman	L	>1	2	1	4	4	11	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6
81	Andre Suryawan	L	>1	3	3	4	3	13	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8
82	Nur Hanisa	P	<1	1	2	4	3	10	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7
83	Vika Hermia	P	<1	3	3	3	3	12	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6
84	Nurma Zunita	P	<1	2	3	4	2	11	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
85	Nadia Almu Astike	P	>1	3	4	2	3	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
86	Nur Rizki Eka Putra	L	>1	4	2	2	4	12	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6
87	Shofy Cahyani	P	<1	3	3	3	3	12	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5
88	Ussi Pantung	P	>1	2	3	4	4	13	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6
89	Iksan Saputra	L	>1	3	3	2	4	12	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8
90	Riski Amelia Lubis	P	<1	4	4	3	3	14	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7
91	Cynthia Azenia	P	<1	3	4	4	4	15	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6
92	Arina Alhmalia	P	>1	3	4	3	4	14	2	3	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
93	Yuantho Valentino Marcel A	L	>1	3	3	3	3	12	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
94	Opri Adi Baene	L	>1	4	4	4	4	16	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
95	Muharani Trivikalayani	P	<1	4	3	4	2	13	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
96	Mei Siturus	P	<1	4	2	2	2	10	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
97	Selvi Anggrani	P	>1	4	2	3	4	13	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5
98	Ananda Rahmanka	P	>1	2	2	2	3	9	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6
99	Syifa Saupi	L	>1	2	3	3	3	11	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8
100	Aiman Naimi	P	>1	2	2	4	4	12	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7
101	Ashar Khoirarrozi	L	<1	3	3	2	3	11	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6
102	Musika S W	P	>1	4	2	3	2	11	2	3	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
103	Nandarina Yoga Pertiwi	P	>1	2	4	4	2	12	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
104	M Rafinafia H	L	<1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
105	Setiyowati	P	<1	3	3	3	4	13	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
105	Setiyowati	P	<1	3	3	3	4	13	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
106	Candrika Nrijanti A	P	<1	2	4	4	3	13	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
107	Afriz Rosalma	P	<1	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	6	3	3	6	2	4	6	3	3	6
108	Dearidrani I	P	<1	2	2	3	3	10	2	2	4	3	2	5	4	3	7	3	4	7	3	3	6
109	Inas Aulia Khadijah	P	>1	1	2	4	3	10	3	3	6	3	2	5	2	3	5	3	3	6	3	2	5
110	Bangkit Imas Rizkianata	L	<1	3	3	3	3	12	3	3	6	4	4	8	3	3	6	3	3	6	4	3	7
111	Catur Prasetyo N	L	>1	2	3	4	2	11	2	3	5	3	2	5	2	2	4	4	3	7	3	3	6
112	Aura Maulidani K	P	>1	3	4	2	3	12	3	4	7	2	2	4	3	2	5	3	3	6	3	3	6
113	Heksa Fauziana	P	<1	4	2	2	4	12	3	3	6	2	3	5	3	4	7	3	3	6	4	3	7
114	Billa Ratunibawa N	P	>1	3	3	3	3	12	4	4	8	2	2	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8
115	Assya Putri Rahmadani	P	>1	2	3	4	4	13	3	3	6	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8
116	Irsani Dairina	P	<1	3	3	2	4	12	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8
117	Fadia Normalisasi	P	<1	4	4	3	3	14	4	4	8	2	2	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8
118	Dwiti Rusiani	P	>1	4	4	3	3	14	2	2	4	3	3	6	4	3	7	4	4	8	3	4	7
119	Aura Maulidani K	P	<1	4	3	4	4	15	3	3	6	4	3	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8
120	Luthia Nur Hidayah	P	>1	3	3	4	3	13	4	3	7	4	3	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8
121	Dwiti Rusiani	P	<1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8
122	Aqshal M Arsyah	L	<1	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	3	6	4	4	8
123	M Rizal Khaldi	L	>1	3	3	3	2	11	2	2	4	2	2	4	3	3	6	4	4	8	2	2	4
124	Nadia Paska A	P	<1	4	3	4	4	15	3	4	7	2	3	5	3	3	6	4	4	8	4	3	7
125	Dhea Ramadhanani	P	<1	3	3	3	2	11	3	2	5	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	2	5
126	Nadra Olga Aletha	P	>1	4	4	3	4	15	4	4	8	3	4	7	3	4	7	4	3	7	3	4	7
127	Henny Afriyanti	P	>1	3	3	3	3	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
128	Maulana Aji Negara	L	>1	2	2	3	2	9	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5
129	Agus Wahyu Nugroho	L	<1	3	4	3	3	13	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6
130	Cornelius Bryan K	L	<1	4	3	4	3	14	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8
131	Christian D	L	<1	4	4	3	4	15	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7
132	Michelle Sioe	L	>1	3	2	3	2	10	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6
133	Fatinah Nur Hasanah	P	<1	4	4	4	4	16	2	3	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
134	Berikana Cahya Pertiwi	P	>1	4	4	4	4	16	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
135	Maria Devika N D	P	<1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
136	Armaha Rohma L	P	>1	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
137	Nico Awwaludin F H	L	<1	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
138	Clara Atsiya A	P	>1	4	3	4	4	15	3	3	6	3	3	6	3	3	6	2	4	6	3	3	6
139	Musika S W	P	<1	3	4	4	3	14	2	2	4	3	2	5	4	3	7	3	4	7	3	3	6
140	Inas Aulia Khadijah	P	<1	3	2	4	2	11	3	3	6	3	2	5	2	3	5	3	3	6	3	2	5



141	Nicolas Gea Adindra Putra	L	>1	4	3	3	4	14	3	3	6	4	4	8	3	3	6	3	3	6	4	3	7	
142	Lifiani Nur Hayati	P	<1	3	3	3	3	12	2	3	5	3	2	5	2	2	4	4	3	7	3	3	6	
143	Olivia Widya P	P	<1	3	4	3	3	13	3	4	7	2	2	4	3	2	5	3	3	6	3	3	6	
144	Maulidya Indah M S	P	>1	4	4	4	3	15	3	3	6	2	3	5	3	4	7	3	3	6	4	3	7	
145	Raden Roro F N N	P	>1	4	4	4	4	16	4	4	8	2	2	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
146	Khorun Nisa'	P	>1	3	3	4	3	13	3	3	6	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
147	Rut Putri Nugrahini	P	<1	4	3	4	3	14	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8	
148	Renso Wilandari	P	<1	4	4	3	2	13	3	2	5	3	3	6	4	2	6	3	3	6	4	3	7	
149	M Raifiafa H	P	<1	4	3	3	3	13	2	3	5	2	2	4	3	4	7	3	4	7	3	3	6	
150	Roly Amugrah	L	>1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8	
151	Muhammad Tsajif Luthfi	L	<1	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	3	6	4	4	8	
152	Safira Nurita S	P	>1	3	3	3	2	11	2	2	4	2	2	4	3	3	6	4	4	8	2	2	4	
153	Reyhan Fardi Renardi	L	>1	3	3	4	3	13	3	4	7	4	4	8	3	2	5	2	4	6	3	3	6	
154	Salsabha K R	P	>1	3	4	4	3	14	3	3	6	4	3	7	3	3	6	3	2	5	4	3	7	
155	Nandarika Yoga Pertiwi	P	>1	3	4	3	4	14	4	3	7	4	3	7	3	3	6	3	2	5	4	4	8	
156	Ruth Cornelia N	P	>1	4	3	2	4	13	4	2	6	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	3	7	
157	Rizky Aditya Nugroho	L	<1	4	4	3	4	15	4	3	7	2	3	5	4	4	8	4	4	8	3	7	2	5
158	Sakto Bagaskoro	L	<1	3	3	3	3	12	3	4	7	4	4	8	3	4	7	4	3	7	2	3	5	
159	Restoe Sheva Ardiansyah	P	>1	4	4	4	2	14	3	4	7	1	3	4	3	2	5	3	3	6	4	3	7	
160	Shofiyah Mufida	P	>1	2	3	3	4	12	3	3	6	4	4	8	3	4	7	2	3	5	4	4	8	
161	Nafis Rizkallah Azmi	P	<1	3	3	3	3	12	4	4	8	4	2	6	2	3	5	3	3	6	4	2	6	
162	Taufik Melindra A	L	>1	3	2	2	3	10	3	3	6	2	3	5	2	4	6	4	4	8	2	4	6	
163	Rizka Ramadhan	P	>1	4	4	3	3	14	3	4	7	2	2	4	3	4	7	3	3	6	3	3	6	
164	Samatha Marhaendra Putra	L	<1	2	3	3	3	11	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	
165	Pity Nurpazrah	P	>1	2	2	3	2	9	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5	
166	Tiara Adinda Putri	P	>1	3	4	3	3	13	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6	
167	Rieska Ayu Bella Pratwi	P	>1	4	3	4	3	14	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8	
168	Salsabha Faruz S	P	<1	4	4	3	4	15	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7	
169	Yogana Wismu O	L	<1	3	2	3	2	10	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6	
170	Ruben Bima Karia Siantari	L	>1	4	4	4	4	16	2	3	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
171	Adhira R Sutarjo	L	<1	4	4	4	4	16	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
172	Wini Nur Anisa	P	<1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
173	Seiyowati	P	>1	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
174	Azra Anika	P	>1	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
175	Carols Borromeo Enggal P	L	>1	3	4	3	3	13	3	4	7	2	2	4	3	4	7	3	3	6	3	3	6	
176	Timothy Rhema	L	<1	3	4	4	3	14	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	
177	Cita Amalia Husna	P	>1	4	3	4	2	13	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5	
178	Bernessa Clarissa R	P	>1	2	4	3	2	11	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6	
179	Samatha Marhaendra Putra	L	>1	2	2	2	3	9	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8	
180	Dea Ayu Fahrurnisya	P	<1	3	2	3	3	11	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7	
181	Vina Margesti R S	P	>1	4	4	3	1	12	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6	
182	Erka Dwiyana F	P	>1	4	3	3	3	13	2	3	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
183	Widhya Setyo Jati	L	<1	3	3	4	4	14	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
184	Fai Rinqi Aulia R	L	<1	3	4	3	3	13	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
185	Haizhab Farah Azhar	P	<1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8	
186	Seiyowati	P	<1	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	3	6	4	4	8	
187	Hassa Hanansari	P	<1	3	3	3	2	11	2	2	4	2	2	4	3	3	6	4	4	8	2	2	4	
188	Azshara C A S	P	<1	3	3	4	3	13	3	4	7	4	4	8	3	2	5	2	4	6	3	3	6	
189	Ratna Sari	P	>1	3	4	4	3	14	3	3	6	4	3	7	3	3	6	3	2	5	4	3	7	
190	Elisa Divia Putri	P	>1	3	4	3	4	14	4	3	7	4	3	7	3	3	6	3	2	5	4	4	8	
191	Sinang Gilang A P	L	>1	4	3	2	4	13	4	2	6	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	3	7	
192	Lydia Sekar W	P	<1	4	4	3	4	15	4	3	7	2	3	5	4	4	8	4	3	7	3	2	5	
193	Yuanita Nuhanoor	P	<1	3	3	3	3	12	3	4	7	4	4	8	3	4	7	4	3	7	2	3	5	
194	Daven Faustino Salim	L	>1	4	4	4	2	14	3	4	7	1	3	4	3	2	5	3	3	6	4	3	7	
195	Priestha Zara Y W	P	>1	2	3	3	4	12	3	3	6	4	4	8	3	4	7	2	3	5	4	4	8	
196	Tristuti Aulia Ramadhani	P	<1	3	3	3	3	12	4	4	8	4	2	6	2	3	5	3	3	6	4	2	6	
197	Shania Sofya Gudono	P	<1	3	2	2	3	10	3	3	6	2	3	5	2	4	6	4	4	8	2	4	6	
198	Genardo	L	>1	4	4	3	3	14	3	4	7	2	2	4	3	4	7	3	3	6	3	3	6	
199	Syria Febianitra	P	>1	2	3	3	3	11	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	
200	Brigitta Tyara P	P	<1	2	2	3	2	9	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5	
201	Tiara Putri Mayzati	P	<1	3	4	3	3	13	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6	
202	Adhitya Latif P	L	<1	4	3	4	3	14	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8	
203	Annita Puspa Sari	P	>1	4	4	3	4	15	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7	
204	Cindika Wanda O	P	>1	3	2	3	2	10	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6	
205	Zakra Aqla S	P	>1	4	4	4	4	16	2	3	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
206	Erka Dwiyana F	P	>1	4	4	4	4	16	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
207	Tahira Nathasya N	P	<1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
208	Luis Tanoto	L	>1	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
209	Wening Sukma Rasyida	P	>1	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
210	Ardani Ratnasari	P	>1	3	4	3	3	13	3	4	7	2	2	4	3	4	7	3	3	6	3	3	6	

211	Pascalis Prayudi Agung A	L	<1	3	4	4	3	14	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6
212	Dawam Paudu Nugroho	L	<1	4	3	4	2	13	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5
213	Stephanie Dame A	P	>1	2	4	3	2	11	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6
214	Ridhi Dwi Wibawa	L	<1	2	2	2	3	9	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8
215	Galih Pujit Kurniawan	L	<1	3	2	3	3	11	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7
216	Tsania Maulana S	P	>1	4	4	3	1	12	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6
217	Iffah Zahrotul I R	P	>1	4	3	3	3	13	2	3	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
218	Alley Mustikaingrum	P	>1	3	3	4	4	14	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
219	Dick Rantau Inera	L	<1	3	4	3	3	13	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
220	Imza Ramadhan Putra	L	>1	3	3	3	3	12	3	4	7	1	3	4	3	2	5	3	3	6	4	3	7
221	Almas Putri Muslimah	P	>1	3	2	3	4	12	3	3	6	4	4	8	3	4	7	2	3	5	4	4	8
222	Mahmud Mochtar	L	>1	4	2	3	3	12	4	4	8	4	2	6	2	3	5	3	3	6	4	2	6
223	Osama Abdussalam	L	<1	4	3	3	2	12	3	3	6	2	3	5	2	4	6	4	4	8	2	4	6
224	Haifa Qatrunnada	P	>1	2	3	4	4	13	3	4	7	2	2	4	3	4	7	3	3	6	3	3	6
225	Dwi Hesti Almaltra	P	>1	2	3	4	3	12	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6
226	Shavilla Ayundira R	P	<1	3	4	2	4	13	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5
227	Muh Abdi Munsyij J	L	<1	2	4	4	3	13	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6
228	Endri Setiawan	L	<1	3	2	3	4	12	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8
229	Siti Maryani	P	<1	4	3	2	2	11	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7
230	Imelda Agila	P	<1	4	4	4	2	14	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6
231	Nuha Nur Azizah	P	<1	3	2	2	3	10	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5
232	Helena Agatha P	P	>1	2	1	4	4	11	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6
233	Widya Aulia Rahma	P	>1	3	3	4	3	13	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8
234	Rinqa R H	P	>1	1	2	4	3	10	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7
235	Yessi Adhiastuti	P	<1	3	3	3	3	12	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6
236	Yoel Sawi	P	<1	2	3	4	2	11	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
237	Ardy Widan	L	>1	3	4	2	3	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
238	Asep Komara	L	>1	4	2	2	4	12	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6
239	Baig Murtahighisni	L	<1	3	3	3	3	12	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5
240	Dwi Notosusanto	L	>1	2	3	4	4	13	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6
241	Dwita Rian Desandri	P	>1	3	3	2	4	12	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8
242	Fahmi Rusnanta	L	>1	4	4	3	3	14	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7
243	Faraty Martha	L	<1	3	4	4	4	15	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6
244	Fatmah Saedah	P	<1	3	4	3	4	14	2	3	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
245	Findra Setiaingram	P	<1	3	3	3	3	12	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
246	Gregorius Tanamas	L	>1	4	4	4	4	16	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
247	Irma Rismayanti	P	>1	4	3	4	2	13	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
248	Jeita Artha Purba	P	<1	4	2	2	2	10	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
249	Kerlip Melani	P	>1	4	2	3	4	13	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5
250	Levana	P	>1	2	2	2	3	9	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6
251	Liani Septh Prawita	P	<1	2	3	3	3	11	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8
252	Lili Ananta Saputra	P	<1	2	2	4	4	12	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7
253	Liyda Febriana	P	>1	3	3	2	3	11	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6
254	Lukmanul Hafiz	L	>1	4	2	3	2	11	2	3	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
255	M. Yuson Effendi	L	>1	2	4	4	2	12	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
256	M. Shiddiq Al Hanif	L	<1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
257	Mahrani	P	<1	3	3	3	4	13	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
258	Mifta Nurindah	P	>1	2	4	4	3	13	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
259	Novita Adeline	P	>1	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	6	3	3	6	2	4	6	3	3	6
260	Nur Muhammad Karim	L	>1	2	2	3	3	10	2	2	4	3	2	5	4	3	7	3	4	7	3	3	6
261	R. Ayu Anatriera	P	>1	1	2	4	3	10	3	3	6	3	2	5	2	3	5	3	3	6	3	2	5
262	Ria Subekti	L	<1	3	3	3	3	12	3	3	6	4	4	8	3	3	6	3	3	6	4	4	7
263	Ricky	L	>1	2	3	4	2	11	2	3	5	3	2	5	2	2	4	4	3	7	3	3	6
264	Romala Kuswindarti	P	>1	3	4	2	3	12	3	4	7	2	2	4	3	2	5	3	3	6	3	3	6
265	Shelli Eldita	P	<1	4	2	2	4	12	3	3	6	2	3	5	3	4	7	3	3	6	4	3	7
266	Taufik Agung Wibowo	L	<1	3	3	3	3	12	4	4	8	2	2	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8
267	Teguh Kristian Perdamayan	L	>1	2	3	4	4	13	3	3	6	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8
268	Umi Kumayah	P	>1	3	3	2	4	12	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8
269	Wely Kartini Jadera	P	<1	4	4	3	3	14	4	4	8	2	2	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8
270	Winda Renyana	P	>1	4	4	3	3	14	2	2	4	3	3	6	4	3	7	4	4	8	3	4	7
271	Yelsi Kharani	P	>1	4	3	4	4	15	3	3	6	4	3	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8
272	Yulianto	L	<1	3	3	4	3	13	4	3	7	4	3	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8
273	Ajeng Tri A	P	<1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8
274	Amrul Iltas Hirosha	L	>1	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	3	6	4	4	8
275	Arofah Kurnia Aminu	P	>1	3	3	3	2	11	2	2	4	2	2	4	3	3	6	4	4	8	2	2	4
276	Asha Yamarani	P	>1	4	3	4	4	15	3	4	7	2	3	5	3	3	6	4	4	8	4	3	7
277	Awaludin Wibawa	P	<1	3	3	3	2	11	3	2	5	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	2	5
278	Dennis Antonius	L	<1	4	4	3	4	15	4	4	8	3	4	7	3	4	7	4	3	7	3	4	7
279	Ichha Fajriana	P	>1	3	3	3	3	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
280	Istian Beauli Leoni	P	>1	2	2	3	2	9	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5

281	Imias Maresta	P	>1	3	4	3	3	13	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6
282	Isto Widodo	L	>1	4	3	4	3	14	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8
283	Jessica Carla	P	<1	4	4	3	4	15	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7
284	Julia Ikasrana	P	>1	3	2	3	2	10	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6
285	Karina natasi	P	>1	4	4	4	4	16	2	3	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
286	Khilwi Yuhanda	P	<1	4	4	4	4	16	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
287	Krisna Puj Rahmayanti	P	>1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	3	6	3	3	6	4	3	6	3	3	6
288	Kusuma Rahayu	P	>1	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
289	Leviana Yustriani	P	>1	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
290	Lia Kristiani	P	<1	4	3	4	4	15	3	3	6	3	3	6	3	3	6	2	4	6	3	3	6
291	Yuki Melani	P	>1	3	4	4	3	14	2	2	4	3	2	5	4	3	7	3	4	7	3	3	6
292	Zelpharani Putri D.G.A	P	>1	3	2	4	2	11	3	3	6	3	2	5	2	3	5	3	3	6	3	2	5
293	Abdul Hafidh	L	<1	4	3	3	4	14	3	3	6	4	4	8	3	3	6	3	3	6	4	3	7
294	Ade Liya haryuni	P	<1	3	3	3	3	12	2	3	5	3	2	5	2	2	4	4	3	7	3	3	6
295	Aditna Meisalfitri	P	<1	3	4	3	3	13	3	4	7	2	2	4	3	2	5	3	3	6	3	3	6
296	Agus Rianto	L	<1	4	4	4	3	15	3	3	6	2	3	5	3	4	7	3	3	6	4	3	7
297	Almad Munawar	L	<1	4	4	4	4	16	4	4	8	2	2	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8
298	Albian Safrical	L	<1	3	3	4	3	13	3	3	6	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8
299	Amat Khoerudin	L	>1	4	3	4	3	14	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8
300	Anastasia Bangun	P	>1	4	4	3	2	13	3	2	5	3	3	6	4	2	6	3	3	6	4	3	7
301	Anggi Septiani	P	>1	4	3	3	3	13	2	3	5	2	2	4	3	4	7	3	4	7	3	3	6
302	Ari Susanti	P	<1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8
303	Aris Nahdi	P	<1	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	3	6	4	4	8
304	Anissa Fauziah	P	>1	3	3	3	2	11	2	2	4	2	2	4	3	3	6	4	4	8	2	2	4
305	Arif Addinnya	L	>1	3	3	4	3	13	3	4	7	4	4	8	3	2	5	2	4	6	3	3	6
306	Aulia Ayu RB	P	<1	3	4	4	3	14	3	3	6	4	3	7	3	3	6	3	2	5	4	3	7
307	Bagus Andriyono	L	<1	3	4	3	4	14	4	3	7	4	3	7	3	3	6	3	2	5	4	4	8
308	Mianda Juvita	P	>1	4	3	2	4	13	4	2	6	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	3	7
309	Monika Sinta D	P	>1	4	4	3	4	15	4	3	7	2	3	5	4	4	8	4	3	7	3	2	5
310	Muhammad Zaky	L	<1	3	3	3	3	12	3	4	7	4	4	8	3	4	7	4	3	7	2	3	5
311	Murwendah	P	<1	4	4	4	2	14	3	4	7	1	3	4	3	2	5	3	3	6	4	3	7
312	Nadia Dewangga	P	<1	2	3	3	4	12	3	3	6	4	4	8	3	4	7	2	3	5	4	4	8
313	Nagawati	P	>1	3	3	3	3	12	4	4	8	4	2	6	2	3	5	3	3	6	4	2	6
314	Natalia Maria	P	>1	3	2	2	3	10	3	3	6	2	3	5	2	4	6	4	4	8	2	4	6
315	Natasha Agnes	P	>1	4	4	3	3	14	3	4	7	2	2	4	3	4	7	3	3	6	3	3	6
316	Nurul Rizki	P	>1	2	3	3	3	11	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6
317	Nurwulan Ramadhani	P	<1	2	2	3	2	9	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5
318	Oky Permatasari	P	>1	3	4	3	3	13	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6
319	Orisa shinta H	P	>1	4	3	4	3	14	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8
320	Ovi Diyana	P	>1	4	4	3	4	15	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7
321	Devina	P	<1	3	2	3	2	10	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6
322	Dewi Permatasari	P	<1	4	4	4	4	16	2	3	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
323	Dewi Sulstioningrum	P	>1	4	4	4	4	16	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
324	Dian Anggraeni	P	<1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
325	Dian Wahyu Wulandari	P	<1	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
326	Didin Rosadi	L	>1	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
327	Disa Pramarsi	P	>1	3	4	3	3	13	3	4	7	2	2	4	3	4	7	3	3	6	3	3	6
328	Dita Rosyita Dewi	P	>1	3	4	4	3	14	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6
329	Eka Hanna Sitalabek	L	<1	4	3	4	2	13	3	2	5	3	2	5	4	2	6	4	4	8	3	2	5
330	Edward Haryanto	L	>1	2	4	3	2	11	3	3	6	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6
331	Fajar Rahmiyanti	L	>1	2	2	2	3	9	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8
332	Fajri Ramadhan Saleh	L	>1	3	2	3	3	11	3	3	6	4	4	8	3	4	7	3	3	6	3	4	7
333	Farif Akbar harahap	L	<1	4	4	3	1	12	2	3	5	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6
334	Rahman Rahmadhan	L	>1	4	3	3	3	13	2	3	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
335	Ulyn Naha	P	>1	3	3	4	4	14	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8
336	Ummu Nur hanifah	P	<1	3	4	3	3	13	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6
337	Veranto Kurniawan	L	<1	4	3	3	4	14	3	3	6	4	4	8	3	3	6	3	3	6	4	3	7
338	Wahyu Mahendra	L	<1	3	3	3	3	12	2	3	5	3	2	5	2	2	4	4	3	7	3	3	6
339	Ria Putri Gultom	P	<1	3	4	3	3	13	3	4	7	2	2	4	3	2	5	3	3	6	3	3	6
340	Ricky J Rivai	L	<1	4	4	4	3	15	3	3	6	2	3	5	3	4	7	3	3	6	4	3	7
341	Riri Puspa Pandan	P	<1	4	4	4	4	16	4	4	8	2	2	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8
342	Riris Afyanika	P	>1	3	3	4	3	13	3	3	6	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8
343	Sorang Atril S S	L	>1	4	3	4	3	14	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8
344	Steviana	P	>1	4	4	3	2	13	3	2	5	3	3	6	4	2	6	3	3	6	4	3	7
345	Suci Rahmadani	P	<1	4	3	3	3	13	2	3	5	2	2	4	3	4	7	3	4	7	3	3	6
346	Syutra Permatasari	P	<1	4	4	4	3	15	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8
347	Taufika Dianmy	L	>1	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	3	6	4	4	8
348	Teguh Sulistyvo	L	>1	3	3	3	2	11	2	2	4	2	2	4	3	3	6	4	4	8	2	2	4
349	Tery Astyaningsih	P	>1	4	3	4	4	15	3	4	7	2	3	5	3	3	6	4	4	8	4	3	7