



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA AKHIR APLIKASI PLN  
MOBILE MENGGUNAKAN METODE EUCS (*END USER  
COMPUTING SATISFACTION*) BERDASARKAN  
PROSPEKTIF PELANGGAN  
PT.PLN (PERSERO) UP3 JEMBER**

**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 :

**Arief Fujianto**

**NIM. 152410101029**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA AKHIR APLIKASI PLN  
MOBILE MENGGUNAKAN METODE EUCS (*END USER  
COMPUTING SATISFACTION*) BERDASARKAN  
PROSPEKTIF PELANGGAN  
PT.PLN (PERSERO) UP3 JEMBER**

**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 :

**Arief Fujianto**

**NIM. 152410101029**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya untuk mempermudah dan melancarkan dalam pengerjaan Skripsi;
2. Orang tua tercinta Bapak Sunaryo dan Ibu Kasini yang selalu mendo'akan anaknya;
3. Teman terdekat Riza Amelia Dewi;
4. Keluarga besar saya dan teman teman kampus yang saya cintai;
5. Civitas Akademik Fakultas Ilmu Komputer atas pelayanannya selama di perkuliahan;
6. Almamater Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;

**MOTTO**

“Apabila kamu sudah memutuskan menekuni suatu bidang.  
Jadilah orang yang konsisten. Itu adalah kunci keberhasilan”

( BJ Habibie )



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arief Fujianto

NIM : 152410101029

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT.PLN (Persero) UP3 Jember“ 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 yang bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ditemukan hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 November 2019

Yang menyatakan,

Arief Fujianto

NIM 152410101029

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA AKHIR APLIKASI PLN *MOBILE*  
MENGUNAKAN METODE EUCS (*END USER COMPUTING*  
*SATISFACTION*) BERDASARKAN PROSPEKTIF PELANGGAN  
PT.PLN (PERSERO) UP3 JEMBER**

Oleh :

**Arief Fujianto**

**NIM. 152410101029**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Fahrobby Adnan, S.Kom., M.MSI

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

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT.PLN (Persero) UP3 Jember”, telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Rabu, 13 November 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer

Disetujui oleh :

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,

Fahrobby Adnan, S.Kom., M.MSI

NIP. 198706192014041001

Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom

NIP. 760016852

**PENGESAHAN PENGUJI**

Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT.PLN (Persero) UP3 Jember”, telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Rabu, 13 November 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer

Disetujui oleh :

Penguji 1,

Penguji 2,

Anang Andrianto, S.T., M.T

NIP. 196906151997021002

Tio Dharmawan, S.Kom., M.Kom

NIP. 760016851

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Komputer,

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

NIP. 196811131994121001



## RINGKASAN

**Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT.PLN (Persero) UP3 Jember;** Arief Fujianto, 152410101029, 66 Halaman, Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Penerapan layanan TI pada sebuah instansi atau perusahaan menjadi sebuah kebutuhan dengan alasan TI merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari suatu proses bisnis instansi atau perusahaan. Dalam penerapan layanan TI, organisasi harus memikirkan kepuasan pengguna akhir. Kepuasan pengguna akhir perlu diukur untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap pemakaian layanan TI yang diberikan. Dengan pengukuran tersebut maka organisasi dapat menggunakan sebagai tolak ukur kualitas pelayanannya sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan yang diinginkan.

Kepuasan pengguna dapat diukur menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*), Dalam model EUCS memiliki 5 variabel *content* (konten), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu) dengan 12 instrumen. Pada model tersebut diimplementasikan terhadap analisis kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *mobile* menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) berdasarkan prospektif pelanggan PT.PLN (Persero) UP3 Jember.

Aplikasi PLN *Mobile* merupakan sistem yang bertujuan membantu pelanggan untuk lebih mudah mengakses layanan seperti mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, penambahan daya, wadah aduan masyarakat maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan listrik. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling insidental dengan jumlah sampel yang digunakan yaitu 100 responden. Model EUCS dengan 5 variabel ini digunakan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempunyai berpengaruh

positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* yang nantinya akan digunakan sebagai rekomendasi PT. PLN (Persero).

Berdasarkan analisis data yang dihasilkan, diperoleh hasil variabel *content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, variabel *accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, variabel *format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, variabel *timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction* sedangkan variabel *ease of use* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap variabel *user satisfaction*. diharapkan faktor-faktor yang berpengaruh positif dan signifikan tetap dijaga atau ditingkatkan sehingga tidak ada penurunan kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile* Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* yang nantinya akan digunakan sebagai rekomendasi PT. PLN (Persero). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile* pada pelanggan PT.PLN (Persero) UP3 Jember. Metode analitik yang digunakan dalam penelitian ini adalah End User Computing Satisfaction (EUCS).

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT.PLN (Persero) UP3 Jember”. 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 terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST.,M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
2. Fahrobby Adnan, S.Kom., M.MSI selaku Dosen Pembimbing Utama dan Beny Prasetyo, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
3. Muhammad Arief Hidayat S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA), yang telah mendampingi penulis;
4. Bapak Sunaryo dan Ibu Kasini yang selalu mendukung dan mendo'akan penulis;
5. Saudari Riza Amelia Dewi yang selalu mensupport dalam segala hal;
6. Teman – teman seperjuangan Irfan, Dwiki, Rida;
7. Teman - teman Akatsuki Frandy, Annas, Qindi, dan yang lain;
8. Semua mahasiswa maupun alumni Fakultas Ilmu Komputer yang telah menjadi keluarga bagi penulis selama menempuh Pendidikan S1;
9. Seluruh responden penelitian yang meluangkan waktunya mengisi kuesioner penelitian ini;
10. Semua pihak yang telah membantu memberikan dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas bantuannya;

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan pribadi,

oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya masukan yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 13 November 2019

Penulis



**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>SKRIPSI</b> .....	v
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	vi
<b>PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3 Tujuan &amp; Manfaat</b> .....	4
1.3.1 Tujuan .....	4
1.3.2 Manfaat .....	5
<b>1.4 Batasan Masalah</b> .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	6
<b>2.2 PLN Mobile</b> .....	8
<b>2.3 Kepuasan Pengguna</b> .....	8
<b>2.4 Metode EUCS</b> .....	9
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	11
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	11
<b>3.2 Objek Penelitian</b> .....	11
<b>3.3 Tahapan Penelitian</b> .....	11
<b>3.3.1 Identifikasi Masalah</b> .....	12

3.3.2	Studi Literatur .....	12
3.3.3	Pembuatan Model Konseptual .....	12
3.3.4	Menentukan Definisi Operasional Variabel .....	13
3.3.5	Penyusunan Hipotesis .....	15
3.3.6	Penentuan Populasi dan Sampel .....	15
3.3.7	Penyusunan Instrumen.....	17
3.3.8	Melakukan Uji Instrumen (validitas & reliabilitas) .....	21
3.3.9	Pengumpulan Data .....	22
3.3.10	Analisis Data .....	23
3.3.11	Penarikan Kesimpulan .....	24
3.3.12	Penyusunan Laporan.....	25
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>26</b>
4.1	Uji Instrumen.....	26
4.1.1	Uji Validitas .....	26
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	32
4.1.3	Pembahasan Hasil Uji Instrumen .....	35
4.2	Sampel Penelitian.....	36
4.3	Analisis Data .....	36
4.3.1	Uji F.....	36
4.3.2	Uji T.....	37
<b>BAB 5. PENUTUP .....</b>		<b>46</b>
5.1	Kesimpulan .....	46
5.2	Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>48</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>50</b>



**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Tampilan utama aplikasi PLN <i>Mobile</i> .....	8
Gambar 2.2 Model End-User Computing Satisfaction .....	9
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	11
Gambar 3.2 Model Konseptual <i>End User Computing Satisfaction</i> .....	12
Gambar 3.3 Tabel Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu .....	17
Gambar 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Konten ( <i>Content</i> ) .....	26
Gambar 4.2 Hasil Uji Validitas Keakuratan ( <i>Accuracy</i> ).....	27
Gambar 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Format ( <i>Format</i> ).....	28
Gambar 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> ) .....	29
Gambar 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ) .....	30
Gambar 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	31
Gambar 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Konten ( <i>Content</i> ) .....	32
Gambar 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keakuratan ( <i>Accuracy</i> ).....	32
Gambar 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bentuk ( <i>Format</i> ) .....	33
Gambar 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease Of Use</i> ).....	33
Gambar 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ).....	34
Gambar 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ).....	34

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	13
Tabel 3.2 Skala Likert.....	18
Tabel 3.3 Daftar Variabel dan Pernyataan .....	18
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Konten ( <i>Content</i> ).....	27
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Keakuratan ( <i>Accuracy</i> ) .....	28
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Bentuk ( <i>Format</i> ).....	29
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> ).....	30
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ) .....	31
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 4.8 Hasil Uji F.....	37
Tabel 4.9 Hasil Uji T .....	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis .....	43



## BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan tentang gambaran umum pelaksanaan penelitian yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, serta batasan masalah.

### 1.1 Latar Belakang

Layanan dalam konteks organisasi terkait keilmuan sistem informasi yaitu komputasi layanan, artinya suatu aktivitas yang dilakukan oleh suatu entitas secara otomatis (Aradea, 2016). Layanan Teknologi Informasi (TI) tentunya harus didukung dengan layanan teknologi informasi yang berkualitas tinggi yang dapat dikelola dengan manajemen layanan TI. Tujuan layanan TI adalah memberikan nilai kepada pengguna, yang terdiri dari fungsional dan kualitas layanan TI itu sendiri (Sutomo, 2017). Penerapan layanan TI pada sebuah instansi atau perusahaan menjadi sebuah kebutuhan dengan alasan TI merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari suatu proses bisnis instansi atau perusahaan tersebut. Kemajuan TI dari waktu ke waktu akan menjadi tuntutan dalam menjalankan proses bisnis oleh pelaku bisnisnya maupun masyarakat, penerapan TI pada instansi pemerintahan dapat meningkatkan tingkat persaingan perusahaan tersebut (Ramadhanty, 2010).

Organisasi harus memikirkan kepuasan pengguna akhir salah satunya melalui penerapan layanan TI. Kepuasan pengguna akhir perlu diukur untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap pemakaian layanan TI yang diberikan. Pengukuran tersebut nantinya akan digunakan organisasi sebagai tolak ukur kualitas pelayanannya sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan yang diinginkan. Menurut (Rosalina, 2017), keberhasilan penggunaan sistem informasi pada suatu organisasi didapat dari kepuasan pengguna akhir sebagai umpan balik dalam mengembangkan lagi sistem informasi tersebut.

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero) menyediakan jasa dalam bidang kelistrikan untuk masyarakat. Tugas PLN dari mulai mengoperasikan pembangkit listrik sampai dengan melakukan transmisi kepada masyarakat di seluruh wilayah Indonesia. Mengingat pentingnya layanan TI, PT. PLN (Persero)

juga memanfaatkan teknologi tersebut untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan tanpa datang langsung ke kantor. PT. PLN (Persero) terus berinovasi mengikuti perkembangan zaman dan teknologi untuk menciptakan sebuah aplikasi yang berbasis Android yakni aplikasi PLN *Mobile*. PLN *Mobile* adalah suatu aplikasi yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) (Lestari, Aknuranda, & Herlambang, 2019) dengan aplikasi PLN *Mobile* pelanggan lebih mudah untuk mengakses layanan seperti mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, penambahan daya, wadah aduan masyarakat maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan listrik. Aplikasi PLN *Mobile* ini dapat digunakan oleh semua kalangan masyarakat (Nadhif & Niswah, 2018).

Aplikasi PLN *Mobile* diluncurkan pada tanggal 31 Oktober 2016. Menurut (Nadhif & Niswah, 2018) tujuan diluncurkannya aplikasi ini yaitu memudahkan pelanggan agar dapat mengakses dan memanfaatkan pelayanan, aplikasi PLN *Mobile* mengefisiensi waktu bagi pelanggan yang ingin melakukan pengaduan ataupun layanan listrik lainnya ketika rumah mereka jauh untuk menjangkau kantor PLN. Fenomena pada aplikasi PLN *Mobile* berdasarkan komentar atau *feedback* aplikasi PLN *Mobile* di *Play Store* dapat disimpulkan pelayanannya belum dapat digunakan secara maksimal hal ini didukung dengan beberapa tanggapan berupa keluhan yang pernah dikutip oleh salah satu situs berita (Iqbal, 2016). Berdasarkan UU. No.25 tahun 2009, tentang pelayanan publik merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), maupun perseorangan dalam bentuk barang maupun jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan listrik tentunya wajib menjalankan tanggungjawab atas misi perusahaan dengan memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas, karena setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang baik. Kepuasan pelanggan merupakan syarat yang sangat penting bagi perusahaan, dengan mempertahankan kepuasan pelanggan maka akan tercipta citra yang baik bagi perusahaan itu sendiri, serta membangun hubungan antar perusahaan dengan pelanggan. Kepuasan

pelanggan merupakan kunci suksesnya suatu perusahaan. Apabila semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula citra atau keberhasilan perusahaan dimata pelanggan, bahkan perusahaan bisa mendapat kepercayaan yang baik dimata pemerintah (Nuraeni, 2016).

Pengukuran kepuasan pengguna dapat menggunakan beberapa alat ukur, diantaranya yaitu metode HOTFIT (*Human-Organization-Technology and Net Benefit*), metode PIECES *framework*, dan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Metode HOTFIT merupakan kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi yang disebut *Human-Organization-Technology* (HOT) Fit Model (Yusof, Paul, & Stergioulas, 2006). Metode PIECES merupakan sebuah kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu problem dengan 6 variabel *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service* untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi (Ramadhani & Kusuma, 2018). Metode EUCS yaitu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna suatu sistem informasi, metode ini menekankan kepuasan (*satisfaction*) terhadap aspek teknologi dengan menilai dari lima variabel yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timelines*) (Doll & Torkzadeh, 1988).

Penelitian ini akan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang sesuai dengan studi kasus sebelumnya, metode EUCS dipilih karena memiliki 5 variabel *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* dengan 12 instrumen untuk mengukur faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dari sistem informasi. Metode EUCS ini bersifat umum dapat digunakan diberbagai jenis aplikasi atau sistem (Doll & Torkzadeh, 1988), sehingga cocok untuk mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN mobile. Selain itu metode EUCS sudah banyak dipakai pada berbagai penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir layanan TI. Menurut Xiao & Dasgupta (2002) dalam penelitiannya menguji instrumen EUCS untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web mendapatkan hasil bahwa instrumen EUCS walaupun sudah berumur 20 tahun ternyata masih dapat digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sistem berbasis web, yang melibatkan 340

pengguna akhir. Berbeda dengan metode HOTFIT dan PIECES *framework*, metode HOTFIT digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi yang menggunakan tiga komponen yaitu komponen *human, organization, technology*. diantaranya menggunakan variabel kepuasan pengguna (Rozanda & Masriana, 2017). Metode PIECES *framework* merupakan sebuah kerangka yang bertujuan untuk evaluasi tingkat kepuasan dan kepentingan sistem informasi.

Oleh karena itu pada penelitian ini akan dilakukan analisis kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile* menggunakan metode EUCS berdasarkan prospektif pelanggan yang telah disesuaikan dengan masalah sebelumnya. Pengambilan data nantinya dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang disebar kepada pengguna aplikasi PLN *Mobile* yaitu masyarakat area Jember yang mencakup 9 Unit Pelayanan Pelanggan (ULP) yang ada di area Jember.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, muncul masalah yang perlu untuk dirumuskan yaitu :

- a. Faktor – faktor apa saja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile* menggunakan metode EUCS?
- b. Rekomendasi apa yang harus dilakukan PT. PLN (Persero) untuk menjaga atau meningkatkan kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*?

## 1.3 Tujuan & Manfaat

### 1.3.1 Tujuan

Tujuan Penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui faktor – faktor apa saja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile* menggunakan metode EUCS.
- b. Menentukan rekomendasi kedepannya dalam pengembangan aplikasi PLN *Mobile*, faktor apa saja yang harus dijaga atau ditingkatkan PT. PLN (Persero) agar kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile* tidak menurun.



### 1.3.2 Manfaat

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

- a. Bagi Peneliti
  - 1) Mampu menerapkan metode EUCS sebagai alat untuk menganalisa faktor-faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir Aplikasi PLN *Mobile* secara parsial maupun simultan.
  - 2) Menambah pengetahuan tentang metode pengukuran kepuasan pengguna untuk layanan TI suatu perusahaan.
- b. Bagi Perusahaan
  - 1) Memberikan informasi untuk pihak PT.PLN (PERSERO) UP3 JEMBER mengenai analisis kepuasan pengguna akhir pada Aplikasi PLN *Mobile*. Hal ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan di dalam perusahaan.

### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditentukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*.
- b. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan PT.PLN (Persero) UP3 Jember sebagai pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tinjauan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, serta kajian teori yang dikaitkan dengan permasalahan yang dihadapi. Adapun teori yang diambil berasal dari jurnal, buku, literatur dan internet.

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Salah satu penelitian sebelumnya dengan judul "Pengujian Kepuasan Sistem Informasi Menggunakan *End User Computing Satisfaction*, Studi Kasus : Sistem Informasi Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta" yang dilakukan oleh Rosalina. Melakukan pengukuran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem informasi akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta berdasarkan tujuh indikator *EUCS* yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *security*, *end-user satisfaction*. Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa sebanyak 88,7% responden merasa terbantu dengan adanya sistem dalam penyelesaian tugas/ pekerjaan mereka. Selain itu, sekitar 75,7% responden merasa puas saat menggunakan sistem, diantaranya 38,7% responden merasa cukup puas, 33,5% responden merasa puas, dan 3,5% responden merasa sangat puas. Sehingga dapat disimpulkan keberadaan sistem sudah sangat membantu tugas/pekerjaan dari responden, dan tingkat kepuasan pengguna system saat ini berada pada tingkat yang cukup baik. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah sebagai berikut: *CON (content)* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir, *CON (content)* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir melalui *EOU (ease of use)*, *CON (content)* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir melalui *TIM (timeliness)*, *EOU (ease of use)* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir, dan *TIM (timeliness)* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir (Rosalina, 2017).

Pada tahun 2017 Mila Ulandari melakukan penelitian dengan objek PLN *Mobile* di wilayah Sumatera Barat area Kota Padang. Peneliti melakukan pengukuran kualitas pelayanan PLN *Mobile* menggunakan model Kano digunakan untuk

mengukur kepuasan pelanggan, sedangkan *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dengan kinerja perusahaan untuk setiap atribut, dan *Potencial Gain in Customer Value* (PGCV) untuk mengetahui prioritas dari atribut yang dinilai. Dimana kesimpulan yang didapat dari penelitian ini Tingkat kepuasan pelanggan PT PLN secara keseluruhan terhadap layanan PLN *Mobile* didapatkan *extent of satisfaction* (SI) berada pada rentang nilai 0,04 sampai 0,7 dengan rata-rata 0,30 dengan interpretasi tidak dapat menerima. Dan rekomendasi prioritas perbaikan layanan PLN *Mobile* yaitu memberikan kejelasan informasi untuk setiap layanan, peningkatan dalam proses permohonan dan pengaduan pelanggan, kemampuan akses, kepercayaan pelanggan terhadap layanan, peningkatan dalam menyelesaikan pengaduan pelanggan, peningkatan kemampuan untuk menjaga kerahasiaan informasi pelanggan, memberikan kemudahan dalam mengakses layanan yang tersedia, peningkatan untuk memberikan informasi terkait permohonan dan pengaduan, kejelasan informasi untuk biaya listrik yang ditagihkan pada layanan, dan ketersediaan menu untuk perubahan data pelanggan pada layanan PLN *Mobile*.

Penelitian yang dilakukan oleh Radin Dewa pada tahun 2016, yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN TERHADAP PORTAL PROGRAM STUDI INFORMATIKA MENGGUNAKAN EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION)”. Penelitian ini dilakukan di Universitas Bina Dharma Palembang yang mempunyai tujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna portal program studi informatika menggunakan metode EUCS. Dan hasil dari penelitian ini didapatkan variabel *content* dengan nilai 0,228 berpengaruh positif, variabel *accuracy* dengan nilai 0,093 berpengaruh positif, variabel *format* dengan nilai 0,070 berpengaruh negatif, variabel *ease of use* dengan nilai 0,256 berpengaruh positif, dan variabel *timeliness* dengan nilai 0,236 berpengaruh positif dan signifikan terhadap mahasiswa Universitas Bina Dharma Palembang. Selain itu penelitian ini juga menunjukkan variabel yang lebih dominan dari 5 variabel EUCS, yaitu variabel *ease of use*.

## 2.2 PLN Mobile

PLN *Mobile* adalah aplikasi *Mobile* customer self service berbasis *Mobile* yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Dengan PLN *Mobile* pelanggan lebih mudah untuk mengakses layanan seperti mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, penambahan daya, wadah aduan masyarakat maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan listrik. Aplikasi PLN *Mobile* ini dapat digunakan oleh semua kalangan masyarakat (Nadhif & Niswah, 2018).



Gambar 2.1 Tampilan utama aplikasi PLN *Mobile*

## 2.3 Kepuasan Pengguna

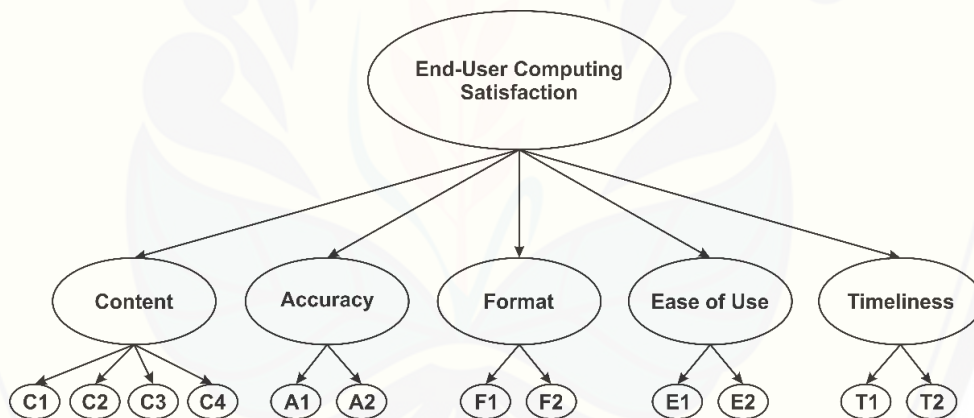
Definisi kepuasan adalah peringkat kondisi dari apa yang dirasakan konsumen sebagai hasil perbandingan dari pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasan diartikan sebagai respon nasabah terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan (Tjiptono, 2008). Jadi kepuasan pengguna dapat disimpulkan sebagai perbandingan dari kualitas jasa pelayanan yang diterima berbanding dengan ekspektasi kualitas dari konsumen.



## 2.4 Metode EUCS

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna dari suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi EUCS dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara menyeluruh dari pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman pemakaian mereka dalam menggunakan sistem informasi tersebut (Oktavia, 2016).

Model EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988 dimana keduanya menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari lima buah variabel yaitu, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).



Gambar 2.2 Model End-User Computing Satisfaction

Sumber : (Doll & Torkzadeh, 1988)

a. Isi (*Content*)

Variabel *Content* ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi *content* suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fitur, informasi yang digunakan oleh pengguna (Doll & Torkzadeh, 1988).

b. Akurat (*Accuracy*)

Variabel *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* menjadi sebuah *output*. Keakuratan sistem dapat diukur ketika pengguna memasukkan input dan sering menghasilkan

yang membentuk variabel kemudahan penggunaan (X4). Hasil penelitian dikatakan valid apabila nilai  $r$  tabel  $<$   $r$  hitung. Maka variabel ini dikatakan sah atau layak untuk kuesioner dan mampu mewakili untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur dalam penelitian. Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan hasil penelitian dari variabel kemudahan penggunaan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

NO	Atribut	r table	r hitung	Keterangan
1	X4.1	0,3610	0.858	<b>VALID</b>
2	X4.2	0,3610	0.858	<b>VALID</b>

Sumber : Data Primer diolah

e. Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) – X5

**Correlations**

		X5.1	X5.2	totalX5
X5.1	Pearson Correlation	1	.602**	.909**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	.602**	1	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
totalX5	Pearson Correlation	.909**	.880**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Sumber : Data Primer yang diolah

Pada data yang diteliti dari variabel ketepatan waktu dapat dilihat nilai pada gambar tersebut didapatkan nilai  $r$  hitung. Untuk dapat melihat valid tidaknya suatu data maka dilihat nilai  $r$  tabel dan  $r$  hitung. Nilai  $r$  tabel yang digunakan dalam uji instrumen yaitu jumlah data  $N = 30$ , maka  $degree\ of\ freedom$  ( $df$ ) =  $N-2$  yaitu 28. Diketahui nilai  $df$  dari 28 dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah  $0,05 = 0,3610$ .  $r$  hitung yang didapatkan yaitu korelasi pada setiap atribut (X5.1, X5.2) yang membentuk variabel ketepatan waktu (X5). Hasil penelitian dikatakan valid apabila nilai  $r$  tabel  $<$   $r$  hitung. Maka variabel ini dikatakan sah atau layak untuk kuesioner dan mampu mewakili untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur dalam

penelitian. Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan hasil penelitian dari variabel ketepatan waktu adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

NO	Atribut	r tabel	r hitung	Keterangan
1	X5.1	0,3610	0.909	<b>VALID</b>
2	X5.2	0,3610	0.880	<b>VALID</b>

Sumber : Data Primer diolah

f. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) – Y

**Correlations**

		Y1	Y2	totalY
Y1	Pearson Correlation	1	.602**	.870**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.602**	1	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
totalY	Pearson Correlation	.870**	.918**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Sumber : Data Primer yang diolah

Pada data yang diteliti dari variabel kepuasan pengguna dapat dilihat nilai pada gambar tersebut didapatkan nilai r hitung. Untuk dapat melihat valid tidaknya suatu data maka dilihat nilai r tabel dan r hitung. Nilai r tabel yang digunakan dalam uji instrument yaitu jumlah data  $N = 30$ , 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. r hitung yang didapatkan yaitu korelasi pada setiap atribut (Y.1, Y.2) yang membentuk variabel kepuasan pengguna (Y). Hasil penelitian dikatakan valid apabila nilai r tabel < r hitung. Maka variabel ini dikatakan sah atau layak untuk kuesioner dan mampu mewakili untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur dalam penelitian. Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan hasil penelitian dari variabel keakuratan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

NO	Atribut	r tabel	r hitung	Keterangan
1	Y.1	0,3610	0.870	<b>VALID</b>
2	Y.2	0,3610	0.918	<b>VALID</b>

Sumber : Data Primer diolah

#### 4.1.2 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah hasil instrumen pengukuran tersebut konsisten apabila digunakan berkali-kali terhadap subjek yang sama. Pengujian instrumen dilakukan untuk mengetahui nilai koefisien alfa atau *Cronbach's Alpha*. Dapat di katakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Berikut hasil uji reabilitas dengan menggunakan alat SPSS :

- a. Variabel Konten (*Content*) – X1

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	4

Gambar 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Konten (*Content*)

Sumber : Data primer diolah

Dapat dilihat dalam gambar hasil dari penelitian diperoleh nilai dari *cronbach's alpha* sebesar 0,770. Dan nilai *cronbach's alpha* dikatakan reliabel apabila data > 0,6. Maka variabel konten (*content*) ini dapat dinyatakan reliabel, hal ini berarti bahwa item pernyataan pada variabel *content* yang digunakan mampu memperoleh data yang diinginkan dalam artian dapat reliabel atau dapat dipercaya, sehingga dapat digunakan dalam analisis penelitian berikutnya.

- b. Variabel Keakuratan (*Accuracy*) – X2

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	2

Gambar 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keakuratan (*Accuracy*)

Sumber : Data primer diolah

Dapat dilihat dalam gambar hasil dari penelitian diperoleh nilai dari *cronbach's alpha* sebesar 0,838. Dan nilai *cronbach's alpha* dikatakan reliabel apabila data  $> 0,6$ . Maka variabel keakuratan (*accuracy*) ini dapat dinyatakan reliabel, hal ini berarti bahwa item pernyataan pada variabel *accuracy* yang digunakan mampu memperoleh data yang diinginkan dalam artian dapat reliabel atau dapat dipercaya, sehingga dapat digunakan dalam analisis penelitian berikutnya.

c. Variabel Bentuk (*Format*) – X3

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	2

Gambar 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bentuk (*Format*)

Sumber : Data primer diolah

Dapat dilihat dalam gambar hasil dari penelitian diperoleh nilai dari *cronbach's alpha* sebesar 0,740. Dan nilai *cronbach's alpha* dikatakan reliabel apabila data  $> 0,6$ . Maka variabel bentuk (*format*) ini dapat dinyatakan reliabel, hal ini berarti bahwa item pernyataan pada variabel *format* yang digunakan mampu memperoleh data yang diinginkan dalam artian dapat reliabel atau dapat dipercaya, sehingga dapat digunakan dalam analisis penelitian berikutnya.

d. Variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)

Cronbach's Alpha	N of Items
.641	2

Gambar 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)

Sumber : Data primer diolah

Dapat dilihat dalam gambar hasil dari penelitian diperoleh nilai dari *cronbach's alpha* sebesar 0,641. Dan nilai *cronbach's alpha* dikatakan reliabel apabila data  $> 0,6$ . Maka variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) ini dapat dinyatakan reliabel, hal ini berarti bahwa item pernyataan pada variabel *ease of use*



yang digunakan mampu memperoleh data yang diinginkan dalam artian dapat reliabel atau dapat dipercaya, sehingga dapat digunakan dalam analisis penelitian berikutnya.

e. Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	2

Gambar 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Sumber : Data primer diolah

Dapat dilihat dalam gambar hasil dari penelitian diperoleh nilai dari *cronbach's alpha* sebesar 0,748. Dan nilai *cronbach's alpha* dikatakan reliabel apabila data  $> 0,6$ . Maka variabel ketepatan waktu (*timeliness*) ini dapat dinyatakan reliabel, hal ini berarti bahwa item pernyataan pada variabel *timeliness* yang digunakan mampu memperoleh data yang diinginkan dalam artian dapat reliabel atau dapat dipercaya, sehingga dapat digunakan dalam analisis penelitian berikutnya.

f. Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	2

Gambar 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Sumber : Data primer diolah

Dapat dilihat dalam gambar hasil dari penelitian diperoleh nilai dari *cronbach's alpha* sebesar 0,740. Dan nilai *cronbach's alpha* dikatakan reliabel apabila data  $> 0,6$ . Maka variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ini dapat dinyatakan reliabel, hal ini berarti bahwa item pernyataan pada variabel *user satisfaction* yang digunakan mampu memperoleh data yang diinginkan dalam artian dapat reliabel atau dapat dipercaya, sehingga dapat digunakan dalam analisis penelitian berikutnya.

Hasil uji reliabilitas berdasarkan gambar 4.7, gambar 4.8, gambar 4.9, gambar 4.10, gambar 4.11, dan gambar 4.12 dapat disimpulkan pada tabel 4.7 berikut ini :

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1.	Konten ( <i>Content</i> )	0,770	<b>RELIABEL</b>
2.	Keakuratan ( <i>Accuracy</i> )	0,838	<b>RELIABEL</b>
3.	Bentuk ( <i>Format</i> )	0,740	<b>RELIABEL</b>
4.	Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease Of Use</i> )	0,641	<b>RELIABEL</b>
5.	Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> )	0,748	<b>RELIABEL</b>
6.	Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	0,740	<b>RELIABEL</b>

Sumber : Data Primer diolah

Hasil uji reliabilitas pada seluruh variabel mencukupi syarat yaitu diatas nilai *Cronbach's Alpha* Minimum (0.6) sehingga keseluruhan variabel dinyatakan reliabel.

#### 4.1.3 Pembahasan Hasil Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 30 responden pengguna aplikasi PLN mobile di wilayah PT. PLN (Persero) UP3 Jember untuk mendapatkan informasi tentang pengalaman penggunaan aplikasi PLN mobile sesuai dengan pernyataan pada kuesioner. Untuk mendapatkan data primer yang akurat selanjutnya akan dilakukan uji instrumen yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan pada 5 (lima) variabel yang pada model konseptual penelitian. Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah kuesioner yang dibuat sudah valid atau belum dengan cara melihat korelasi antar butir-butir pernyataan kuesioner terhadap skor total. Instrumen dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Pada penelitian ini nilai  $r$  tabel yang digunakan yaitu 0,3610. Hasil uji validitas pada 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 butir pernyataan pada kuesioner dikatakan **VALID**. Selain harus valid, instrumen juga harus *reliable* (dapat diandalkan), instrumen dikatakan reliabel apabila alat ukur tersebut memperoleh hasil-hasil yang konsisten, sehingga instrumen dapat dipakai dengan aman karena dapat bekerja dengan baik pada waktu dan kondisi yang berbeda. Pada penelitian ini, reliabilitas dihitung menggunakan composite (*construct reliability*) dengan *cut of value* minimal sebesar 0,6 (Ghozali, 2005). Hasil uji reliabilitas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* diatas *Cronbach's Alpha Minimum* (0,6) yaitu 0,770 (Variabel *Content*), 0,838 (Variabel *Accuracy*), 0,740 (Variabel *Format*), 0,641 (Variabel *Ease Of Use*), 0,748 (Variabel *Timeliness*), dan 0,740 (Variabel *User Satisfaction*). Sehingga pada penelitian ini, instrumen yang digunakan dikatakan **RELIABEL** pada seluruh butir-butir pernyataan setiap variabelnya.

#### 4.2 Sampel Penelitian

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Nonprobability Sampling*. Dari beberapa teknik pengambilan sampel dengan *Nonprobability Sampling* yang digunakan yaitu *Sampling Insidental*, dimana pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu adalah pengguna aplikasi PLN mobile sehingga akan mendapatkan informasi yang akurat dari responden. Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 140 orang sebagai pengguna aplikasi PLN mobile dari pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Jember yang tersebar pada 9 ULP di area jember, populasi penelitian ini didapat dari hasil wawancara oleh Manager Pemasaran UP3 Jember. Menurut tabel Isaac dapat dilihat pada gambar 3.3 dari jumlah populasi tersebut sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan taraf kesalahan 5%.

#### 4.3 Analisis Data

##### 4.3.1 Uji F

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas (X) secara simultan (Bersama) terhadap variabel terikat (Y). Variabel bebas yaitu



(*Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness*) Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 4.8 Hasil Uji F

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	62.357	5	12.471	32.002	.000 <sup>a</sup>
	Residual	36.633	94	.390		
	Total	98.990	99			

a. Predictors: (Constant), Timeliness, EaseOfUse, Content, Format, Accuracy

b. Dependent Variable: UserSatisfaction

Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan hasil spss, tabel 4.8 menunjukkan bahwa model ini memiliki nilai signifikansi yang diperoleh nilai f hitung sebesar 32,002 > f tabel sebesar 2,31 dan nilai tabel signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Berarti pada uji f ini dihasilkan variabel bebas *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna.

#### 4.3.2 Uji T

Uji T digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Hasil uji T dapat dilihat pada tabel berikut :

- Nilai t hitung > nilai t tabel atau Nilai sig < 0,05, maka variabel bebas tersebut dikatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.
- Nilai t hitung < nilai t tabel atau Nilai sig > 0,05, maka variabel bebas tersebut dikatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.
- Jika B (koefisien regresi) bernilai positif, maka variabel bebas dikatakan berpengaruh positif terhadap variabel terikatnya.
- Jika B (koefisien regresi) bernilai negatif, maka variabel bebas dikatakan berpengaruh negatif terhadap variabel terikatnya.

Tabel 4.9 Hasil Uji T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
		B	Std. Error	Beta		Sig.
1	(Constant)	.173	.574		.301	.764
	Content	.127	.044	.226	2.867	.005
	Accuracy	.302	.074	.343	4.059	.000
	Format	.168	.077	.172	2.173	.032
	EaseOfUse	.064	.066	.065	.964	.337
	Timeliness	.203	.071	.224	2.851	.005

a. Dependent Variable: UserSatisfaction

Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.9 tersebut dapat diketahui nilai dari pengaruh masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sebagai berikut :

a. Variabel *Content* (X1) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi ( $\alpha$ ) dari variabel *Content* (X1) yaitu  $0,005 < 0,05$ . Dan nilai t hitung variabel *Content* (X1) akan dibandingkan dengan t tabel yang didapat dari  $\alpha$  ; *degree of freedom*,  $\alpha = 0,05$ , *degree of freedom* = N – 2. Jadi t tabel yang digunakan yaitu 1,98447. Dapat dilihat nilai t hitung > t tabel ( $2,867 > 1,98447$ ) dan nilai B (koefisien regresi) dari variabel *content* sebesar 0,127. Hal ini membuktikan bahwa variabel *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

b. Variabel *Accuracy* (X2) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi ( $\alpha$ ) dari variabel *Accuracy* (X2) yaitu  $0,000 < 0,05$ . Dan nilai t hitung variabel *Content* (X2) akan dibandingkan dengan t tabel yang didapat dari  $\alpha$  ; *degree of freedom*,  $\alpha = 0,05$ , *degree of freedom* = N – 2. Jadi t tabel yang digunakan yaitu 1,98447. Dapat dilihat nilai t hitung > t tabel ( $4,059 > 1,98447$ ) dan nilai B (koefisien regresi) dari variabel *accuracy* sebesar 0,302. Hal ini membuktikan bahwa variabel *Accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

c. Variabel *Format* (X3) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi ( $\alpha$ ) dari variabel *Format* (X3) yaitu  $0,032 < 0,05$ . Dan nilai t hitung variabel *Format* (X3) akan dibandingkan dengan t tabel yang didapat dari  $\alpha$  ; *degree of freedom*,  $\alpha = 0,05$ , *degree of freedom* =  $N - 2$ . Jadi t tabel yang digunakan yaitu 1,98447. Dapat dilihat nilai t hitung  $>$  t tabel ( $2,173 > 1,98447$ ) dan nilai B (koefisien regresi) dari variabel *format* sebesar 0,168. Hal ini membuktikan bahwa variabel *Format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

d. Variabel *Ease Of Use* (X4) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi ( $\alpha$ ) dari variabel *Ease Of Use* (X4) yaitu  $0,337 < 0,05$ . Dan nilai t hitung variabel *Ease Of Use* (X4) akan dibandingkan dengan t tabel yang didapat dari  $\alpha$  ; *degree of freedom*,  $\alpha = 0,05$ , *degree of freedom* =  $N - 2$ . Jadi t tabel yang digunakan yaitu 1,98447. Dapat dilihat nilai t hitung  $>$  t tabel ( $0,964 > 1,98447$ ) dan nilai B (koefisien regresi) dari variabel *ease of use* sebesar 0,064. Hal ini membuktikan bahwa variabel *Ease Of Use* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

e. Variabel *Timeliness* (X5) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi ( $\alpha$ ) dari variabel *Timeliness* (X5) yaitu  $0,005 < 0,05$ . Dan nilai t hitung variabel *Timeliness* (X5) akan dibandingkan dengan t tabel yang didapat dari  $\alpha$  ; *degree of freedom*,  $\alpha = 0,05$ , *degree of freedom* =  $N - 2$ . Jadi t tabel yang digunakan yaitu 1,98447. Dapat dilihat nilai t hitung  $>$  t tabel ( $2,851 > 1,98447$ ) dan nilai B (koefisien regresi) dari variabel *timeliness* sebesar 0,203. Hal ini membuktikan bahwa variabel *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

#### 4.4 Pembahasan

Hasil analisis pada uji f dan uji t dapat dijadikan sebagai penarikan kesimpulan pada penelitian ini, bahwa semua variabel bebas pada metode EUCS menjadi faktor yang mempengaruhi variabel terikat. Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN Mobile pada pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Jember :

- a. Variabel bebas (*Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timeliness*) secara simultan (bersama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pada tabel 4.8 hasil uji f menunjukkan bahwa model ini memiliki diperoleh nilai f hitung sebesar  $32,002 > f$  tabel sebesar 2,31 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Berarti pada variabel bebas *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna, sehingga model regresi dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel terikat apabila nilai variabel bebas terjadi kenaikan atau penurunan.

- b. Variabel *Content* (X1)

**H<sub>0</sub>** : Variabel *Content* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*

**H<sub>a</sub>** : Variabel *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*

Hasil analisis pada uji t dilihat dari tabel 4.9 nilai signifikansinya yaitu sebesar  $0,005 < 0,05$ . Variabel *content* ini mempunyai nilai B (koefisien regresi) yang bernilai positif sebesar 0,127 dan pada hasil t hitung  $> t$  tabel diperoleh nilai  $2,867 > 1,98447$ . Maka kesimpulan yang diambil adalah **H<sub>a</sub> diterima** dan **H<sub>0</sub> ditolak**. Hal ini menunjukkan variabel *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile* artinya apabila persepsi kepuasan pengguna terhadap variabel *content* meningkat maka kepuasan pengguna aplikasi PLN *Mobile* juga akan meningkat atau dengan kata lain semakin baik variabel *content* yang meliputi konten pada aplikasi PLN *Mobile* sudah tepat dan sesuai dengan kebutuhan, konten yang disediakan aplikasi dapat memenuhi kebutuhan, aplikasi PLN *Mobile* sudah memberikan laporan sesuai dengan kebutuhan dan aplikasi PLN *Mobile* sudah memberikan informasi yang cukup sehingga meningkatkan kepuasan penggunanya dan hipotesis ini telah terbukti pada sampel yang digunakan dan dapat diberlakukan ke populasi. Hal ini dikarenakan  $t$  tabel  $< t$  hitung.



c. Variabel *Accuracy* (X2)

**H0** : Variabel *Accuracy* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*

**Ha** : Variabel *Accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*

Hasil analisis pada uji t dilihat dari tabel 4.9 nilai signifikansinya yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$ . Variabel *accuracy* ini mempunyai nilai B (koefisien regresi) yang bernilai positif sebesar 0,302 dan pada hasil t hitung  $> t$  tabel diperoleh nilai  $4,059 > 1,98447$ . Maka kesimpulan yang diambil adalah **Ha diterima** dan **H0 ditolak**. Hal ini menunjukkan variabel *accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile* artinya apabila persepsi kepuasan pengguna terhadap variabel *accuracy* meningkat maka kepuasan pengguna aplikasi PLN *Mobile* juga akan meningkat atau dengan kata lain semakin baik variabel *accuracy* yang meliputi aplikasi sudah memberikan *output* yang akurat dan pengguna aplikasi PLN *Mobile* sudah merasa puas dengan keakuratan *output* aplikasinya sehingga meningkatkan kepuasan penggunaannya dan hipotesis ini telah terbukti pada sampel yang digunakan dan dapat diberlakukan ke populasi. Hal ini dikarenakan  $t \text{ tabel} < t \text{ hitung}$ .

d. Variabel *Format* (X3)

**H0** : Variabel *Format* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*

**Ha** : Variabel *Format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*

Hasil analisis pada uji t dilihat dari tabel 4.9 nilai signifikansinya yaitu sebesar  $0,032 < 0,05$ . Variabel *format* ini mempunyai nilai B (koefisien regresi) yang bernilai positif sebesar 0,168 dan pada hasil t hitung  $> t$  tabel diperoleh nilai  $2,173 > 1,98447$ . Maka kesimpulan yang diambil adalah **Ha diterima** dan **H0 ditolak**. Hal ini menunjukkan variabel *Format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile* artinya apabila persepsi kepuasan pengguna terhadap variabel *format* meningkat maka kepuasan pengguna aplikasi PLN *Mobile* juga akan meningkat atau dengan kata lain semakin baik

variabel *format* yang meliputi *output* pada aplikasi PLN *Mobile* sudah disajikan dalam tampilan atau *design* yang berguna dan informasi yang diberikan aplikasi PLN *Mobile* sudah jelas sehingga meningkatkan kepuasan penggunanya dan hipotesis ini telah terbukti pada sampel yang digunakan dan dapat diberlakukan ke populasi. Hal ini dikarenakan  $t \text{ tabel} < t \text{ hitung}$ .

e. Variabel *Ease Of Use* (X4)

**H<sub>0</sub>** : Variabel *Ease Of Use* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*

**H<sub>a</sub>** : Variabel *Ease Of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*

Hasil analisis pada uji t dilihat dari tabel 4.9 nilai signifikansinya yaitu sebesar  $0,337 > 0,05$ . Variabel *ease of use* ini mempunyai nilai B (koefisien regresi) yang bernilai positif sebesar 0,064 dan pada hasil t hitung  $> t \text{ tabel}$  diperoleh nilai  $0,964 < 1,98447$ . Maka kesimpulan yang diambil adalah **H<sub>a</sub> ditolak** dan **H<sub>0</sub> diterima**. Hal ini menunjukkan variabel *Ease Of Use* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile* artinya apabila persepsi kepuasan pengguna terhadap variabel *ease of use* meningkat maka kepuasan pengguna aplikasi PLN *Mobile* juga akan meningkat atau dengan kata lain semakin baik variabel *ease of use* yang meliputi kemudahan aplikasi PLN *Mobile* untuk dipahami dan kemudahan aplikasi PLN *Mobile* untuk digunakan sehingga meningkatkan kepuasan penggunanya dan hipotesis ini telah terbukti pada sampel yang digunakan tetapi tidak dapat diberlakukan ke populasi. Hal ini dikarenakan  $t \text{ tabel} > t \text{ hitung}$ .

f. Variabel *Timeliness* (X5)

**H<sub>0</sub>** : Variabel *Timeliness* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*

**H<sub>a</sub>** : Variabel *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*

Hasil analisis pada uji t dilihat dari tabel 4.9 nilai signifikansinya yaitu sebesar  $0,005 < 0,05$ . Variabel *timeliness* ini mempunyai nilai B (koefisien regresi) yang bernilai positif sebesar 0,203 dan pada hasil t hitung  $> t \text{ tabel}$  diperoleh nilai

2,851 > 1,98447. Maka kesimpulan yang diambil adalah **Ha diterima** dan **H0 ditolak**. Hal ini menunjukkan variabel *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile* artinya apabila persepsi kepuasan pengguna terhadap variabel *timeliness* meningkat maka kepuasan pengguna aplikasi PLN *Mobile* juga akan meningkat atau dengan kata lain semakin baik variabel *timeliness* yang meliputi informasi tentang layanan PLN *Mobile* yang dibutuhkan sudah ada setiap saat dan aplikasi PLN *Mobile* sudah memberikan informasi terkini sehingga meningkatkan kepuasan penggunanya dan hipotesis ini telah terbukti pada sampel yang digunakan dan dapat diberlakukan ke populasi. Hal ini dikarenakan  $t_{tabel} < t_{hitung}$ .

Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis

	Hipotesis	Keterangan
H1	Variabel <i>Content</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN <i>Mobile</i>	<b>DITERIMA</b>
H2	Variabel <i>Accuracy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN <i>Mobile</i>	<b>DITERIMA</b>
H3	Variabel <i>Format</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN <i>Mobile</i>	<b>DITERIMA</b>
H4	Variabel <i>Ease of Use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN <i>Mobile</i>	<b>DITOLAK</b>
H5	Variabel <i>Timeliness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN <i>Mobile</i> .	<b>DITERIMA</b>

g. Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diharapkan agar PT. PLN (Persero) tetap menjaga atau meningkatkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile* pada pelanggan PT. PLN (Persero) UP3

Jember, adapun faktor – faktor yang mempunyai nilai pengaruh yang besar hingga yang kecil berdasarkan hasil penelitian antara lain sebagai berikut :

1) Faktor *Accuracy*

Jika PT. PLN (Persero) dapat meningkatkan faktor *accuracy* yang terdiri dari output dari aplikasi sudah akurat, dan responden merasa puas dengan kekuratan output aplikasi maka peningkatan kepuasan pengguna dapat tercapai. Dalam penelitian ini membuktikan bahwa faktor *accuracy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan yang paling besar terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t sebesar 4,059. Oleh karena itu penulis merekomendasikan pihak PT. PLN (Persero) diharapkan dapat menjaga atau meningkatkan kualitas dari keakuratan aplikasi pada ketepatan detail tagihan dan token listrik, detail pembayaran, lokasi SPLU, detail riwayat pengaduan dan lain-lain sehingga tidak ada penurunan dari kepuasan pengguna akhir aplikasi *PLN Mobile*.

2) Faktor *Content*

Jika PT. PLN (Persero) dapat meningkatkan faktor *content* yang terdiri dari konten pada aplikasi *PLN Mobile* sudah memberikan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan, konten yang disediakan aplikasi *PLN Mobile* sudah memenuhi kebutuhan, aplikasi sudah memberikan laporan seperti riwayat pengaduan, laporan sesuai dengan kebutuhan saya, dan aplikasi sudah memberikan informasi yang cukup maka kepuasan pengguna dapat tercapai. Dalam penelitian ini membuktikan bahwa faktor ini mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t sebesar 2,867. Oleh karena itu penulis merekomendasikan pihak PT. PLN (Persero) diharapkan dapat menjaga atau meningkatkan konten yang ada dalam aplikasi seperti kelengkapan informasi tagihan, pembayaran, pasang baru, tambah daya, pengaduan sehingga tidak ada penurunan dari kepuasan pengguna akhir aplikasi *PLN Mobile*.

3) Faktor *Timeliness*

Jika PT. PLN (Persero) dapat meningkatkan faktor *timeliness* yang terdiri dari informasi tentang layanan aplikasi *PLN Mobile* yang dibutuhkan pengguna/responden sudah ada setiap saat, aplikasi sudah bisa memberikan informasi terkini maka kepuasan pengguna dapat tercapai. Dalam penelitian ini



membuktikan bahwa faktor ini mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai  $t$  sebesar 2,851. Oleh karena itu penulis merekomendasikan pihak PT. PLN (Persero) diharapkan dapat menjaga atau meningkatkan ketepatan waktu aplikasi pada pemberian informasi tagihan, informasi pemeliharaan, diskon, informasi seputar PLN yang terkait layanan sehingga tidak ada penurunan dari kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*.

#### 4) Faktor *Format*

Jika PT. PLN (Persero) dapat meningkatkan faktor *format* yang terdiri dari output pada aplikasi PLN *Mobile* sudah disajikan dalam tampilan/format/design yang berguna, informasi yang diberikan aplikasi PLN *Mobile* sudah jelas maka peningkatan kepuasan pengguna dapat tercapai. Dalam penelitian ini membuktikan bahwa faktor ini mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai  $t$  sebesar 2,173. Oleh karena itu penulis merekomendasikan pihak PT. PLN (Persero) diharapkan dapat menjaga atau meningkatkan nilai dari sisi estetika dan *interface* (antarmuka) aplikasi seperti pemberian tampilan informasi tagihan dan token listrik digambarkan berupa grafik dan tabel riwayat tagihan yang jelas, informasi tarif listrik berupa tabel yang sudah jelas sehingga tidak ada penurunan dari kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*.

#### 5) Faktor *Ease Of Use*

Jika PT. PLN (Persero) dapat meningkatkan faktor *ease of use* yang terdiri dari dari kemudahan penggunaan aplikasi PLN *mobile*, dan kemudahan aplikasi untuk dipahami maka peningkatan kepuasan pengguna dapat tercapai. Dalam penelitian ini membuktikan bahwa faktor ini berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai  $t$  sebesar 0,964. Oleh karena itu penulis merekomendasikan pihak PT. PLN tidak harus menjadikan faktor *ease of use* prioritas utama, tetapi apabila ditingkatkan dari sisi kemudahan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dengan cara memudahkan pengguna untuk login tanpa harus login berulang kali apabila keluar aplikasi, memudahkan memasukkan data permohonan pasang baru, dan lain-lain maka akan lebih baik.

## BAB 5. PENUTUP

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

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan pada PLN *Mobile* penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

a. Faktor - faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile* diantaranya :

- 1) Faktor *content* dapat dilihat dari informasi riwayat pengaduan, laporan tagihan dan token listrik, info PLN terkait layanan dan diskon, info pemeliharaan, dan lain – lain.
- 2) Faktor *accuracy* dapat dilihat dari keakuratan detail tagihan dan token listrik, detail pembayaran, lokasi SPLU, detail riwayat pengaduan.
- 3) Faktor *format* dapat dilihat dari penyajian tampilan informasi tagihan dan token listrik digambarkan berupa grafik dan tabel riwayat tagihan yang sudah jelas.
- 4) Faktor *timeliness* dapat dilihat dari ketepatan waktu aplikasi memberikan informasi terkini seperti tagihan, info pemeliharaan, diskon, info seputar PLN yang terkait layanan.

b. Faktor – faktor yang direkomendasikan untuk dijaga atau ditingkatkan sehingga tidak ada penurunan kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile* :

- 1) Faktor *accuracy* terdapat pengaruh positif dan signifikan yang paling besar terhadap kepuasan dengan nilai t sebesar 4,059. Rekomendasi untuk pihak PT. PLN (Persero) diharapkan dapat menjaga atau meningkatkan kualitas dari keakuratan aplikasi detail tagihan dan token listrik, detail pembayaran, lokasi SPLU, detail riwayat pengaduan sehingga tidak ada penurunan dari kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*.

- 2) Faktor *content* terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai  $t$  sebesar 2,867. Rekomendasi untuk pihak PT. PLN (Persero) diharapkan dapat menjaga atau meningkatkan konten yang ada dalam aplikasi seperti kelengkapan informasi seperti tagihan, pasang baru, perubahan daya, informasi tarif listrik berlaku sehingga tidak ada penurunan dari kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*.
- 3) Faktor *timeliness* terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai  $t$  sebesar 2,851. Rekomendasi untuk pihak PT. PLN (Persero) diharapkan dapat menjaga atau meningkatkan ketepatan waktu aplikasi pada pemberian informasi riwayat tagihan, promo, info pemeliharaan sehingga tidak ada penurunan dari kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*.
- 4) Faktor *format* terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai  $t$  sebesar 2,173. Rekomendasi untuk pihak PT. PLN (Persero) diharapkan dapat menjaga atau meningkatkan nilai dari sisi estetika dan *interface* (antarmuka) aplikasi seperti pemberian tampilan informasi tagihan, informasi pemeliharaan dengan jelas sehingga tidak ada penurunan dari kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile*.
- 5) Faktor *ease of use* terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan dengan nilai  $t$  sebesar 0,964. Rekomendasi untuk pihak PT. PLN tidak harus menjadikan faktor *ease of use* prioritas utama, tetapi apabila ditingkatkan dari sisi kemudahan penggunaan pada fitur permohonan, pengaduan aplikasi PLN *Mobile* maka akan lebih baik

## 5.2 Saran

Saran dari peneliti untuk penelitian mendatang yaitu melakukan penelitian dengan topik yang sama yaitu tentang analisis kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN *Mobile* pada PT.PLN (Persero) UP3 Jember tetapi menggunakan metode yang berbeda dan dikota yang berbeda sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pembandingan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aradea. (2016). Integrasi Arsitektur dan Manajemen Layanan TI untuk Pencapaian Fleksibilitas Teknologi Informasi. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI 2011)*, 2011(June 2011), 17–18.
- Bungin, M. B. (2006). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dewa, R. (2016). Analisis Kepuasan Penggunaan Terhadap Portal Program Studi Informatika Menggunakan Eucs (End User Computing Satisfaction) Skripsi. In *Skripsi 1 Analisis Kepuasan Penggunaan Terhadap Portal Program Studi Informatika Menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction) Program Studi Teknik Informatika Ol*.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction Professor of MIS and Strategic Management The University of Toledo Gholamreza Torkzadeh Assistant Professor of Information Systems. *Source: MIS Quarterly*, 1213512(2), 259–274.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iqbal. (2016). Ternyata, PLN Mobile Banyak Dikeluhkan Pengguna Android. Retrieved November 21, 2016, from [www.bertuahpos.com](http://www.bertuahpos.com) website: <https://www.bertuahpos.com/suara-anda/ternyata-pln-mobile-banyak-dikeluhkan-pengguna-and.html>
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, P. A., Aknuranda, I., & Herlambang, A. D. (2019). *Evaluasi Usability Pada Antarmuka Pengguna Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik*. 3(3).
- Nadhif, A. Z., & Niswah, F. (2018). *Inovasi Layanan PLN Mobile di PT . PLN ( Persero ) Area Surabaya Selatan*.
- Nuraeni. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan PT.PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kabupaten Sinjai (Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga 900 Va)*.
- Oktavia, P. (2016). Layanan Teknologi Informasi Pengguna Jasa Internet Service Provider (Studi Kasus Pada PT . Platinum Citra Indonesia , Tangerang). *Informatika Universitas Pamulang*, 1(2), 69–79.



- Prayitno, D. (2010). *Paham Analisis Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Ramadhani, S., & Kusuma, W. A. (2018). *PIECES Framework untuk Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Kepentingan Sistem Informasi*.
- Ramadhanty, D. (2010). *Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Menggunakan COBIT Framework 4.1 (Studi Kasus Pada PT.Indonesia Power)*. 1.
- Rosalina. (2017). *Pengujian Kepuasan Sistem Informasi Menggunakan End User Computing Satisfaction Studi Kasus : Sistem Informasi Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. (6), 67–72.
- Rozanda, N. E., & Masriana, A. (2017). Perbandingan Metode Hot Fit dan Tam dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) (Studi Kasus : Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru). *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi Dan Industri (SNTIKI) 9, ISSN (Prin, 18–19*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV ALFABETA.
- Sugiyono. (2018). *METODE PENELITIAN BISNIS*. Bandung: ALFABETA CV.
- Sutomo, E. (2017). Analisis Layanan Teknologi Informasi Pada Proses Bisnis Akademik Perguruan Tinggi XYZ. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 2(1), 1–9.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi 3* (3rd ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Xiao, L., & Dasgupta, S. (2002). Measurement of user satisfaction with web-based information systems: An empirical study. *Proceedings of the Eighth Americas Conference on Information Systems: Human-Computer Interaction Studies in MIS*.
- Yusof, M. M., Paul, R. J., & Stergioulas, L. K. (2006). *Menuju Kerangka Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan*. 00(C), 1–10.

## LAMPIRAN

### A. Kuesioner

# Kuesioner Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN Mobile Pada PT.PLN (PERSERO) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN Mobile menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction) pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember.

Berikut poin - poin yang ingin saya sampaikan :

1. Responden dimohon untuk mengisi data diri.
2. Skala yang digunakan dalam instrumen kuisisioner menggunakan skala likert (1-4), antara lain :

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

3. Seluruh butir pernyataan kuisisioner harap diisi untuk menambah validitas dan reliabilitas hasil pengukuran.
4. Identitas dan data yang diberikan responden sangat dijamin kerahasiaannya.

BERIKUTNYA

Nama Responden \*

Jawaban Anda

Jenis Kelamin \*

- Laki-Laki
- Perempuan

Alamat Responden \*

Jawaban Anda

Id Pelanggan / No. Meter \*

Jawaban Anda

Usia \*

Jawaban Anda

Sudah Berapa Lama Menggunakan Aplikasi PLN Mobile \*

- Kurang dari satu tahun
- Lebih dari satu tahun

KEMBALI

BERIKUTNYA



**Content (isi)**

Konten yang ada dalam aplikasi PLN Mobile berupa informasi yang ditampilkan oleh aplikasi PLN Mobile seperti pengaduan, informasi tagihan, pembayaran, permohonan pemasangan baru, dll

Menurut saya aplikasi PLN Mobile memberikan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan saya \*

- |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Menurut saya konten yang disediakan aplikasi PLN Mobile dapat memenuhi kebutuhan saya \*

- |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Menurut saya aplikasi PLN Mobile memberikan laporan (Riwayat pengaduan, laporan tagihan dan token listrik) sesuai dengan kebutuhan saya \*

- |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Menurut saya aplikasi PLN Mobile memberikan informasi yang cukup \*

- |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### Accuracy (keakuratan)

Keakuratan yang dihasilkan oleh aplikasi PLN Mobile saat digunakan pengguna yang diukur dari output yang dihasilkan aplikasi seperti ketepatan detail tagihan, lokasi SLPU (Stasiun Penyedia Listrik Umum)

Menurut saya aplikasi PLN Mobile memberikan output yang akurat \*

- 1                      2                      3                      4
- 

Saya merasa puas dengan keakuratan output aplikasi PLN Mobile \*

- 1                      2                      3                      4
- 

### Format (bentuk)

Mengukur kepuasan pengguna dari sisi estetika dan interface (tampilan) aplikasi PLN Mobile

Menurut saya output pada aplikasi PLN Mobile disajikan dalam tampilan/format/design yang berguna (Informasi tagihan dan token listrik digambarkan berupa grafik dan tabel riwayat tagihan) \*

- 1                      2                      3                      4
- 

Menurut saya informasi yang diberikan aplikasi PLN Mobile sudah jelas \*

- 1                      2                      3                      4
-

### Ease Of Use (kemudahan penggunaan)

Kemudahan penggunaan yang diukur dari seberapa mudah pengguna menggunakan aplikasi PLN Mobile seperti memasukkan data permohonan pasang baru, tambah daya, dll

Menurut saya aplikasi PLN Mobile mudah untuk dipahami \*

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

Menurut saya aplikasi PLN Mobile mudah untuk digunakan \*

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

### Timeliness (ketepatan waktu)

Ketepatan waktu diukur melalui kecepatan aplikasi PLN Mobile dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan pengguna seperti promo, informasi tarif listrik, dll

Informasi tentang layanan aplikasi PLN Mobile yang anda butuhkan ada setiap saat \*

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

Menurut saya aplikasi PLN Mobile memberikan informasi terkini (tagihan, info pemeliharaan, diskon, berita PLN) \*

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

**User Satisfaction (kepuasan pengguna)**

Kepuasan penggunaan yang anda rasakan setelah menggunakan aplikasi PLN Mobile

Menurut saya layanan aplikasi PLN Mobile memenuhi kebutuhan saya \*

- |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Saya puas menggunakan aplikasi PLN Mobile \*

- |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



B. Data Hasil Kuesioner

No	Nama Responden	Jenis Kelami	Alamat Responden	Id Pelanggan	Usia	Sudah E	Men	Men	Men	Men	Men	Saya	Men	Men	Men	Men	Info	Men	Men	Saya
1	Faishal Basbeth	Laki-Laki	Perum Mastrip blok i-36 Jem	516010247574	22	Lebih dar	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
2	Oryza ayu	Perempuan	Perum gunung batu permai	516010464468	22	Kurang d.	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
3	Fatchur Rozi	Laki-Laki	Jl jawa 2 nomor 25 Summers	511820647937	22	Lebih dar	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3
4	Qurrota Ayun	Perempuan	jember	511820665039	25	Kurang d.	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
5	Mutmainnah	Perempuan	Jenggawah - Jember	GE0066587	21	Kurang d.	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
6	Ivan Daviq Yunanta	Laki-Laki	Perum. Queen Garden Crys	86058751677	22	Kurang d.	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
7	Rofii	Laki-Laki	Jl jahuripan 1A blok dd no 3	516010672945	22	Kurang d.	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3
8	Alviani Dwi Damayanti	Perempuan	Perum Bumi Tegal Besar blc	32112438406	26	Kurang d.	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
9	Putri Duwi Aprillia	Perempuan	Kencong	516080498039	24	Kurang d.	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
10	Sulis	Perempuan	Tanggul	516070309885	34	Kurang d.	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Cong Nemar (nama samaran)	Laki-Laki	Garahan	511820520585	27	Kurang d.	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2
12	Oca	Laki-Laki	Kalisat	511821568394	22	Kurang d.	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
13	Susi windartik	Perempuan	Ambulu Jember	32019149577	40	Lebih dar	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
14	Laila	Perempuan	Wonoasri, Tempurejo	511821075929	28	Kurang d.	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
15	Arga Rifqi Addinda	Laki-Laki	Perum Tegal Besar Permai 1	511820523773	37	Kurang d.	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3
16	Priyo Saptono	Laki-Laki	Jl Cendrawasih Gg Statistik	45014126978	48	Lebih dar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Djeniet Prasetonono	Laki-Laki	Jl Kahuripan AB 9 Jember	14023028450	50	Lebih dar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Yudhistira laksni putra	Laki-Laki	Jln.pb sudirman gg.08 no.4	516010159969	22	Kurang d.	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	Fathur	Laki-Laki	Jember	516019147727	29	Lebih dar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	M. Rizqy Nashrullah H.	Laki-Laki	Perumahan Mastrip Blok M	14511943925	21	Kurang d.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	Alvin	Laki-Laki	Gajahmada	14009962961	27	Lebih dar	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
22	Sutrisno	Laki-Laki	Jl. Jawa 2 no 9	511820696826	48	Kurang d.	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3
23	Prima Kusuma	Perempuan	Jl. Bangka V no.18 Summers	516010117433	40	Kurang d.	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
24	Abdul Rohim	Laki-Laki	Jln bengawan solo gang 2 M	516010681120	46	Kurang d.	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
25	Afrizal	Laki-Laki	Jl. Terai V no.65	86008118902	28	Kurang d.	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3
26	Siti Nur Fadila	Perempuan	Arjasa	511820709812	28	Kurang d.	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3
27	Wiji Subroto	Perempuan	Jl. Perum Gm. Kerang w-13	511820429323	35	Lebih dar	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3
28	Phita	Perempuan	Cluster tidar asri	14045277796	25	Kurang d.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Nizar R.	Laki-Laki	Kedung Pungkol 1/41 RT 05	511821098368	30	Kurang d.	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
30	Luluk Dwi A.	Perempuan	Bukit Permai AB 9	32106749701	45	Lebih dar	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
31	Moh. Habib	Laki-Laki	Perum Banjarsari Asri AF 12	86003395653	37	Lebih dar	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
32	Ichwanda Baktiar	Laki-Laki	Jl Sultan Hasanudin No. 36	45035929335	27	Kurang d.	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
33	Della	Perempuan	Darma alam	14021852463	31	Lebih dar	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
34	AA	Laki-Laki	Jember	14020416443	46	Kurang d.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
35	Diyab	Perempuan	Jember	86005848586	30	Lebih dar	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4



36	Faiqotul Himmah	Perempuan	Patemon Pakusari Jember	516010911290	30	Kurang d.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
37	Fauziyah	Perempuan	Rambipuji	50162640937	31	Lebih dar	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
38	MOCHFandi virga	Laki-Laki	Jl sultan Hasanuddin	511800139833	31	Lebih dar	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	Rusdi	Laki-Laki	Jl cokro	511820613963	55	Lebih dar	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
40	Hasa bella	Perempuan	Jl dharmaw angsa no 8	86000095124	26	Kurang d.	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
41	Indra bagus pratama	Laki-Laki	PR BTB BLOK BC NO. 34	511820958072	21	Lebih dar	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
42	Siti Nur Dadila	Perempuan	Jember	511820971009	28	Kurang d.	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
43	Rolly Dwi N	Laki-Laki	Jl. PB sudirman No. 24	511821056262	28	Lebih dar	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
44	Robby Andika P.	Laki-Laki	Jl. Manggar XI / 20 A	511820553796	30	Lebih dar	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
45	Tarjiman wajiman	Laki-Laki	Kedung dungkul 1/41 RT 05	511820566663	29	Kurang d.	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
46	Yogik wibisono	Laki-Laki	Sumbersari	511820687032	27	Lebih dar	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3
47	Yanto	Laki-Laki	Patemon	32109674369	39	Lebih dar	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
48	Candra setiawan	Laki-Laki	Ambulu	511800751000	23	Lebih dar	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
49	Anik Dwi Y.	Perempuan	Tegal Besar	32133798531	26	Kurang d.	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	Wiwit Suwito	Laki-Laki	Perum Griya Kampus Blok B	511820693384	38	Kurang d.	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3
51	Qom	Perempuan	Jl Jawa 2B Summersari	32101035767	25	Kurang d.	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
52	Hanggara Indiarto Putra	Laki-Laki	Pasirian - Lumajang	32113436680	40	Lebih dar	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3
53	Nur Alan Permadi	Laki-Laki	Tempeh - Lumajang	511821561029	35	Lebih dar	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
54	Abbi	Laki-Laki	Jl. Rejoagung, semboro	511820874081	33	Kurang d.	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
55	Arik Dermawan	Laki-Laki	Jl. Tambak boyo klakah luma	511821004015	28	Lebih dar	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
56	Mustaman Yuryanto	Laki-Laki	Lumajang	511820441450	36	Lebih dar	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
57	Agung Muhardi	Laki-Laki	Pondok Bambu p4	511820539502	48	Kurang d.	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3
58	Komarayah	Perempuan	Patemon Pakusari Jember	86007933988	45	Kurang d.	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
59	Riko	Laki-Laki	Arjasa jember	511820501061	40	Kurang d.	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
60	Idon	Laki-Laki	Jl. Kalisat 69	511820518187	26	Lebih dar	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3
61	Mohammad Yusuf Irfanto	Laki-Laki	Jl. Bengawan Solo gang 2	511820574133	23	Lebih dar	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
62	Anggun Setiary	Perempuan	Griya Pasirian Permai B/4 P	14013190559	22	Kurang d.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
63	Riki Andika	Laki-Laki	Pasirian lumajang	511820519130	22	Kurang d.	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
64	Alfina sari	Perempuan	Jl kalimantan XIV No. 25 F	511820517932	30	Lebih dar	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
65	Chintya Dharma	Perempuan	Tanggul Jl. Samanhudin	511821015670	25	Kurang d.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	Hidayat akbar	Laki-Laki	Jl. sriwijaya 1	511821372146	30	Lebih dar	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3
67	Ita Rahayu	Perempuan	Jl. Letjen S. Parman VIII	511820694361	35	Lebih dar	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
68	Wahyu putra sampurna	Laki-Laki	Perumahan pondok bedadu	511820687249	26	Kurang d.	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
69	Ratna pasca hayu agustin	Perempuan	Jenggawah	511820518839	21	Lebih dar	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3
70	Inggrid bella puspita sari	Perempuan	Jln. Bangka 1 no.05	511820523479	24	Kurang d.	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4

71	Lailatul maghfiroh	Perempuan	Kencong	511820775235	22	Kurang d.	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
72	Deni saiful anwar	Laki-Laki	Gebang	56506776337	22	Kurang d.	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3
73	Dwi mercy fajrin	Perempuan	Jln. Nias 3 no. 10	511820644325	35	Kurang d.	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2
74	Bayu Gustiawan	Laki-Laki	klakah	511820435045	30	Kurang d.	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
75	Nia Amalita	Perempuan	Klakah	22131420030	27	Lebih dar	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
76	Agnes Sahara	Perempuan	lumajang	86006759004	35	Kurang d.	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
77	Afif Mey	Perempuan	Jl.Kopral Soetomo	511820517421	21	Kurang d.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	Inge Noerrahma	Perempuan	lumajang kota	511820525985	22	Lebih dar	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
79	Adi	Laki-Laki	Jl. Manggar Ambulu	511820519122	26	Lebih dar	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
80	Rio gunawan	Laki-Laki	Jl. Raya suyitman, Jember	14006537469	28	Kurang d.	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
81	Sugeng Purnomo	Laki-Laki	Ambulu	511820640411	37	Kurang d.	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
82	Asca paska	Perempuan	ambulu	22102640087	23	Lebih dar	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
83	Reni Puspita Sari	Perempuan	Jalan 'w/ supratman Jember	511821030820	29	Lebih dar	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
84	Jakfar sodik	Laki-Laki	Lumajang	32021817625	20	Kurang d.	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3
85	Andika Dwi	Laki-Laki	Jl. Imam suja'1 Gg. IV - lumaji	511821034706	31	Kurang d.	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
86	Sartika	Perempuan	jember	511820517965	29	Lebih dar	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
87	Ida Dwi D.	Perempuan	Jenggaw ah	511820552553	22	Kurang d.	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
88	Hafid Afrizal	Laki-Laki	jl. airlangga XI	511820517837	34	Lebih dar	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3
89	Rumhatun Ulfa	Perempuan	Jl. Halmahera 1 No. 8	511820640411	23	Kurang d.	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
90	Irenne Hendry	Perempuan	Jl. Belitung 1 No. 12	22102640087	23	Kurang d.	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
91	Riska Damayanti	Perempuan	Jl. Cokro sujono	511820519068	35	Lebih dar	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	3	2	2
92	Taufik	Laki-Laki	Jalan JP I Jama'ari	511820521903	28	Kurang d.	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3
93	Deni	Laki-Laki	Kesilir Demangan Kec Wulu	511821102631	26	Kurang d.	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2
94	Shinta I.	Perempuan	Jl. Kertanegara, Jember	511820709838	28	Kurang d.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
95	Lutfi Pemata S.	Perempuan	Jl. Kapodang 2 bintoro patra	511821112750	33	Kurang d.	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
96	Suci Khusnul	Perempuan	Jl Tawang Mangu 49 Jembe	14021281226	29	Kurang d.	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
97	Hendri setiawan	Laki-Laki	Jalan Saunah	14025315251	24	Kurang d.	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
98	Ricky Bagus	Laki-Laki	Jember	511820601808	31	Lebih dar	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2
99	Natasya	Perempuan	Jl. Ranu klakah	34023535361	24	Kurang d.	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
100	Uswatun H.	Perempuan	Ranu Klakah	511820668873	37	Lebih dar	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4