

Analisis Kepuasan Pengguna *System Application And Product In Data Processing (Sap)* Pada PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (Eucs)*

Singgih Kurniawan¹, Suzy Oktavia Kunang²

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer

Email: singdah2016@gmail.com¹, suzi_oktavia@binadarma.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai analisa tingkat kepuasan user terhadap *System Application And Product In Data Processing (Sap)* Pada PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk cabang Palembang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna software SAP dengan menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* pada PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk cabang Palembang metode ini menekankan pada kepuasan (satisfaction) pengguna, dengan menganalisis sistem berdasarkan isi, keakuratan, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuisioner. Objek dalam penelitian ini yaitu *System Application And Product In Data Processing (Sap)* Pada PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk cabang Palembang dengan jumlah 57 responden. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif dengan menggunakan rentang katagori dan nilai rata-rata melalui skala Likert. Hasil penerapan penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap *System Application And Product In Data Processing (Sap)* Pada PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk cabang Palembang secara keseluruhan ke dalam katagori setujuh.

Kata Kunci : *System Application And Product In Data Processing (Sap)*, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, SPSS versi 23

1. PENDAHULUAN

PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk (Sari Roti) berdiri pada tahun 1995, dan perusahaan ini bergerak di bidang manufaktur atau makanan. Sebagai produsen makanan terbesar di Indonesia yang memproduksi roti dengan banyak varian roti yaitu : roti sandrol, roti sobek, roti kasur keju, roti tawar dan roti sandwich. PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk (Sari Roti) tentu saja harus menjaga citra perusahaan dan meningkatkan produktivitas karyawannya. PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk (Sari Roti) sudah menggunakan *system application product in data processing (SAP)* untuk menunjang proses bisnis yang memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam hal mendapatkan dan mencapai tujuan yang diinginkan.

System application product in data processing (SAP) pada perusahaan PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk (Sari Roti) untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengikuti perkembangan teknologi informasi saat ini agar perusahaan tetap dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang menuntut perusahaan supaya bergerak cepat dan bahkan dapat menciptakan keunggulan kompetitif dibandingkan perusahaan lain. Dengan adanya software penerapan *system application product in data processing (SAP)* dalam penginputan perencanaan produk, pembelian suku cadang, kontrol inventaris, distribusi produk, pelacakan pesanan, keuangan, akuntansi dan aspek sumber daya manusia dari suatu organisasi dapat dilakukan dengan cepat dan akurat. (Junnarkar and Verma 2017) Tetapi banyaknya karyawan yang masih kurang memiliki pengetahuan dalam menggunakan *system application product in data processing (SAP)* dan mengalami banyak kesalahan dalam penginputan data sehingga menunda pekerjaan mereka.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini memiliki beberapa dari subjek pada populasi yang ada, dimana kita dapat menentukan jumlah tersebut $\pm 25\%$ - 30% pada jumlah subjek. Jika total anggota subjek pada populasi hanya meliputi nilai 100-150 orang dan dalam pengumpulan data penelitian menggunakan data angket/kuisioner, sebaiknya subjek harus sejumlah data yang diambil seluruhnya. Sehingga dapat dikatakan sebagai suatu penelitian sensus.

2.1 Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian penulis yaitu *System application product in data processing (SAP)* pada PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk Palembang dengan responden yaitu karyawan PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk Palembang. PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk Palembang telah menerapkan *System application product in data processing (SAP)*. SAP adalah salah satu pemain industri yang memenuhi persyaratan perusahaan memiliki perangkat lunak terintegrasi beroperasi pada lingkungan real-time yang lebih dikenal sebagai perencanaan sumber daya perusahaan (ERP).

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.(Dr. Riduwan 2014)

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri – ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Karena tidak semua data dan informasi akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya.(Dr. Riduwan 2014) Jadi sampel yang akan diambil untuk penelitian ini adalah 135 pengguna yang menggunakan *software System application product in data processing (SAP)* di PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk Palembang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane yang dikutip oleh Rakhmat (1998:82) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Nd^2+1}$$

Dimana,

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d² = Batas toleransi kesalahan pengambilan sampel yang digunakan (10%)

$$\begin{aligned} \text{Karyawan : } n &= \frac{N}{Nd^2+1} = \frac{135}{135 \cdot 0,1^2 + 1} = \frac{135}{(135) \cdot (0,01) + 1} = \frac{135}{2,35} = 57,44 \\ &= 57 \text{ responden (Dr. Riduwan 2014)} \end{aligned}$$

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 57 responden yang merupakan pegawai di PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk. Kuisioner yang tersebar terbagi menjadi 5 skala yaitu 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (cukup), 4 (setuju) dan 5 (sangat setuju). Indikator variabel-variabel yang terdapat pada penelitian ini terdiri dari X1 (*Content*), X2 (*Accuracy*), X3 (*Format*), X4 (*Ease of Use*), X5 (*Timeliness*) dan Y1 (*User Satisfaction*).

Berdasarkan hasil pengolahan data dari hasil pengumpulan data yang telah diolah menggunakan SPSS Versi 23, berikut diantaranya :

Tabel 4.14 Karakter responden penelitian

Karakteristik	F	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	40	70,2
Perempuan	17	29,8
Umur		
20 – 30 tahun	54	94,7
30 – 40 tahun	3	5,3
> 40 tahun	0	0,0
Departemen		
Produksi	10	17,5
FA	17	29,8
RM	4	7,0
FG	5	8,8
Distribusi	8	14,0
Sales	7	12,3
HRGA	5	8,8
QM	1	1,8

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 40 responden (70,2%), sedangkan perempuan sebanyak 17 responden (29,8%). Umur responden sebagian besar adalah dalam rentang 20 – 30 tahun sebanyak 54 responden (94,7%) dan 30 – 40 tahun sebanyak 3 responden (5,3%). Maka dari itu dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah usia muda. Selanjutnya berdasarkan jenis departemen, sebagian besar responden bekerja di departemen FA sebanyak 17 responden (29,8%) dan paling sedikit di departemen QM sebanyak 1 responden (1,8%).

3.1. Uji Validitas

Dari hasil uji coba 4 pernyataan variabel isi yang diajukan kepada 57 responden sebagai berikut :

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen *Content* X1
Correlations

		C1	C2	C3	C4	Isi
C1	Pearson Correlation	1	,040	,117	-,120	,478**
	Sig. (2-tailed)		,767	,384	,374	,000
	N	57	57	57	57	57
C2	Pearson Correlation	,040	1	,165	,246	,589**
	Sig. (2-tailed)	,767		,221	,065	,000
	N	57	57	57	57	57
C3	Pearson Correlation	,117	,165	1	,529**	,717**
	Sig. (2-tailed)	,384	,221		,000	,000
	N	57	57	57	57	57
C4	Pearson Correlation	-,120	,246	,529	1	,651**
	Sig. (2-tailed)	,374	,065	,000		,000
	N	57	57	57	57	57
Isi	Pearson Correlation	,478**	,589**	,717**	,651**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	57	57	57	57	57

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

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa semua indikator atau item pada variabel isi adalah valid. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai r hitung > r tabel 0,2609. Nilai r hitung C1 sebesar 0,478 > 0,2609, C2 sebesar 0,589 > 0,2609, C3 sebesar 0,717 > 0,2609 dan C4 sebesar 0,651 > 0,2609.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen *Accuracy X2*

		A1	A2	Keakuratan
A1	Pearson Correlation	1	,417**	,799**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000
	N	57	57	57
A2	Pearson Correlation	,417**	1	,879**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000
	N	57	57	57
Keakuratan	Pearson Correlation	,799**	,879**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	57	57	57

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

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa semua indikator atau item pada variabel keakuratan adalah valid. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai r hitung semua item > r tabel 0,2609. Nilai r hitung A1 sebesar 0,799 > 0,2609, A2 sebesar 0,879 > 0,2609.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen *Format X3*

		F1	F2	Bentuk
F1	Pearson Correlation	1	,303*	,797**
	Sig. (2-tailed)		,022	,000
	N	57	57	57
F2	Pearson Correlation	,303*	1	,817**
	Sig. (2-tailed)	,022		,000
	N	57	57	57
Bentuk	Pearson Correlation	,797**	,817**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	57	57	57

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa semua indikator atau item pada variabel bentuk adalah valid. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai r hitung semua item > r tabel 0,2609. Nilai r hitung F1 sebesar 0,797 > 0,2609, F2 sebesar 0,817 > 0,2609.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen *Ease of Use X4*

		E1	E2	Kemudahan
E1	Pearson Correlation	1	,476**	,837**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	57	57	57
E2	Pearson Correlation	,476**	1	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	57	57	57
Kemudahan	Pearson Correlation	,837**	,880**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	57	57	57

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

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa semua indikator atau item pada variabel kemudahan pengguna adalah valid. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai r hitung semua item > r tabel 0,2609. Nilai r hitung E1 sebesar 0,837 > 0,2609, E2 sebesar 0,880 > 0,2609.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen *Timeliness X5*

		T1	T2	Ketepatan_Waktu
T1	Pearson Correlation	1	,089	,708**
	Sig. (2-tailed)		,512	,000
	N	57	57	57
T2	Pearson Correlation	,089	1	,766**
	Sig. (2-tailed)	,512		,000
	N	57	57	57
Ketepatan_Waktu	Pearson Correlation	,708**	,766**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	57	57	57

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

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa semua indikator atau item pada variabel ketepatan waktu adalah valid. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai r hitung semua item > r tabel 0,2609. Nilai r hitung T1 sebesar 0,708 > 0,2609, T2 sebesar 0,766 > 0,2609.

Berdasarkan hasil uji validitas pada semua variabel X yang terdiri dari variabel isi, keakuratan, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu memiliki item yang bersifat valid, oleh karena itu semua item tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen *User Satisfaction Y1*

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	KEPUASAN PENGGUNA
Y1	Pearson Correlation	1	,419**	,228	,031	-,187	-,002	,046	,307*
	Sig. (2-tailed)		,001	,089	,818	,164	,987	,732	,020
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
Y2	Pearson Correlation	,419**	1	,458**	,016	,091	,107	,022	,467**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,905	,502	,429	,871	,000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
Y3	Pearson Correlation	,228	,458**	1	,305*	,454**	,633**	,359**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,089	,000		,021	,000	,000	,006	,000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
Y4	Pearson Correlation	,031	,016	,305*	1	,385**	,404**	,316*	,624**
	Sig. (2-tailed)	,818	,905	,021		,003	,002	,017	,000

	N	57	57	57	57	57	57	57	57
Y5	Pearson Correlation	-,187	,091	,454**	,385**	1	,740**	,187	,692**
	Sig. (2-tailed)	,164	,502	,000	,003		,000	,164	,000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
Y6	Pearson Correlation	-,002	,107	,633**	,404**	,740**	1	,233	,772**
	Sig. (2-tailed)	,987	,429	,000	,002	,000		,082	,000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
Y7	Pearson Correlation	,046	,022	,359**	,316*	,187	,233	1	,493**
	Sig. (2-tailed)	,732	,871	,006	,017	,164	,082		,000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
KEPUASAN PENGGUNA	Pearson Correlation	,307*	,467**	,810**	,624**	,692**	,772**	,493**	1
	Sig. (2-tailed)	,020	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	57	57	57	57	57	57	57	57

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa semua indikator atau item pada variabel kepuasan pengguna adalah valid. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai r hitung semua item > r tabel 0,2609. Nilai r hitung Y1 sebesar 0,307 > 0,2609, Y2 sebesar 0,467 > 0,2609, Y3 sebesar 0,810, Y4 sebesar 0,624, Y5 sebesar 0,692, Y6 sebesar 0,772 dan Y7 sebesar 0,493.

Berdasarkan hasil uji validitas dari semua keenam variabel penelitian dapat disimpulkan bahwa semua variabel bersifat valid, sehingga keenam variabel tersebut dapat digunakan dan memberikan pengaruh terhadap *software System Application And Product In Data Processing (SAP)* di PT. Nippon Indosari Corpindo.

3.2. Uji Reabilitas

Untuk melihat hasil uji reliabilitas pada variabel isi yang telah dilakukan pengisian kuesioner dengan responden 57 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Content X1*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,721	4

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.721 > nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,50. Maka dapat disimpulkan bahwa butir – butir instrument penelitian pada variabel isi tersebut adalah reliabel.

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Accuracy X2*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,858	2

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.858 > nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,50. maka dapat disimpulkan bahwa butir – butir instrument penelitian pada variabel keakuratan tersebut adalah reliabel.

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Format X3*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,837	2

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.837 > nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,50. Maka dapat disimpulkan bahwa butir – butir instrument penelitian pada variabel bentuk tersebut adalah reliabel.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Ease of Use X4*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,870	2

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.870 > nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,50. Maka dapat disimpulkan bahwa butir – butir instrument penelitian pada variabel kemudahan pengguna tersebut adalah reliabel.

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Timeliness X5*
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,780	2

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.780 > nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,50. Maka dapat disimpulkan bahwa butir – butir instrument penelitian pada variabel ketepatan waktu tersebut adalah reliabel.

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *User Satisfaction Y1*
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,744	7

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.744 > nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,50. Maka dapat disimpulkan bahwa butir – butir instrument penelitian pada variabel kepuasan pengguna tersebut adalah reliabel.

Setelah dilakukan uji reliabilitas terhadap enam variabel pada penelitian ini diperoleh tingkat validitas yang sangat tinggi. Berikut ini hasil uji reliabilitas penelitian terhadap software SAP :

Tabel 4.13 Rangkuman Hasil Analisis Butir

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha > 0,50</i>	Kesimpulan
Isi (X1)	0,721	0,50	Reliabel
Keakuratan (X2)	0,858	0,50	Reliabel
Bentuk (X3)	0,837	0,50	Reliabel
Kemudahan Pengguna (X4)	0,870	0,50	Reliabel
Ketepatan Waktu (X5)	0,780	0,50	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y1)	0,744	0,50	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai *Cronbach's Alpha* hitung lebih besar dari syarat minimum α (alpha) yaitu, 0,50. Variabel isi, keakuratan, bentuk, kemudahan pengguna, ketepatan waktu dan kepuasan pengguna memiliki tingkat reliabel yang tinggi. Disimpulkan penilitian terhadap aplikasi SAP dengan 19 pernyataan dan 57 responden memiliki tingkat reliabel yang tinggi.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas keenam variabel penelitian dapat disimpulkan bahwa semua variabel memenuhi uji reliabilitas. Oleh karena itu instrument dari keenam variabel tersebut dapat dipercaya untuk menggambarkan hasil penelitian.

3.3 Identifikasi Faktor Kepuasan Pengguna

Faktor kepuasan pengguna dieksplorasi dengan menggunakan model EUCS untuk mengukur penerimaan pengguna dari sistem informasi. Penilaian kepuasan dapat dilihat dari 5 perspektif atau dimensi yaitu isi, keakuratan, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Berikut indektifikasi faktor kepuasan pengguna disajikan pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15 Identifikasi Faktor Kepuasan Pengguna

Dimensi	Indikator Kepuasan	Indeks (%)	Kategori
Isi (X1)	1. Apakah sistem SAP memberikan informasi yang tepat yang anda butuhkan	69,47	Puas

	2. Apakah konten informasi SAP memenuhi kebutuhan anda	61,40	Puas
	3. Apakah sistem SAP menyediakan laporan yang tampaknya persis seperti yang anda butuhkan	72,99	Puas
	4. Apakah sistem SAP memberikan informasi yang cukup	77,19	Puas
Rata-Rata Indeks (%)		70,26	Puas
Keakuratan (X2)	1. Apakah sistemnya SAP akurat Keakuratan	78,95	Puas
	2. Apakah anda puas dengan keakuratan sistem SAP	70,18	Puas
Rata-Rata Indeks (%)		74,57	Puas
Bentuk (X3)	1. Menurut anda apakah hasilnya disajikan dalam format yang bermanfaat	80,70	Sangat Puas
	2. Apakah informasinya SAP jelas	70,53	Puas
Rata-Rata Indeks (%)		75,62	Puas
Kemudahan Pengguna (X4)	1. Apakah sistem SAP yang ramah pengguna	78,95	Puas
	2. Apakah sistem SAP mudah digunakan	69,47	Puas
Rata-Rata Indeks (%)		74,21	Puas
Ketepatan Waktu (X5)	1. Apakah anda mendapatkan informasi yang anda butuhkan pada waktunya	70,88	Puas
	2. Apakah sistem menyediakan informasi terkini	68,07	Puas
Rata-Rata Indeks (%)		69,48	Puas
Tingkat Kepuasan SAP		72,40	Puas

Berdasarkan Tabel 4.15 menunjukkan bahwa responden penelitian ini pada umumnya sudah merasa puas terhadap SAP di PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua indikator kepuasan untuk setiap aspek berada pada nilai 60 – 80%. Indeks tertinggi terdapat pada dimensi bentuk yaitu pada indikator ke-1 dengan nilai sebesar 80,70% dan masuk dalam kategori sangat puas, sedangkan indeks terendah terdapat pada dimensi isi yaitu pada indikator ke-2 dengan nilai sebesar 61,40% tetapi masih dalam kategori puas. Indeks rata-rata tertinggi kepuasan pengguna terhadap SAP di PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk adalah pada dimensi bentuk, sedangkan indeks rata-rata terendah adalah dimensi ketepatan waktu. Akan tetapi secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap SAP di PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk pada semua dimensi adalah puas dengan nilai indeks sebesar 72,40%.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sistem aplikasi SAP yang diterapkan di PT Nippon Indosari Corpindo, Tbk cabang Palembang tersebut efektif dan *valid* digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna. Kelima variabel bebas yang merupakan komponen dalam metode EUCS yaitu variabel isi, keakuratan, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu secara bersama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan pengaruh yang diberikan sebesar 37,9%. Variabel isi dan keakuratan secara sendiri memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel bentuk, keakuratan dan kemudahan pengguna tidak memberikan pengaruh yang signifikan, akan tetapi hubungan semua variabel bebas tersebut adalah positif.

DAFTAR PUSTAKA

- Junnarkar, Atul R, and Ashutosh Verma. 2017. "Study On System Application Product (Sap)–An Important Enterprise Resource Planning Tool For Achievement Of Organisational Vision, Mission And Operational Performance."
- Dr. Riduwan, M.Pd, M.B.A. 2014. *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*. ed. M.T. Prof. Dr. H. Akdon M.Pd., dan Zainal Arifin. ALFABETA.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*. Alfabeta, cv.