

## ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI SURABAYA MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

*GOJEK APPLICATION USER SATISFACTION MEASUREMENT ANALYSIS IN  
SURABAYA USING END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD*

Achmad Chusen<sup>1)</sup>, Moh. Royhan Advani<sup>2)</sup>, Laras Chantika<sup>3)</sup>, Muhammad Ajmal S. N.<sup>4)</sup>, Farhan  
Faadihilah<sup>5)</sup>

E-mail : <sup>1)</sup>[19082010114@student.upnjatim.ac.id](mailto:19082010114@student.upnjatim.ac.id) , <sup>2)</sup> [19082010108@student.upnjatim.ac.id](mailto:19082010108@student.upnjatim.ac.id),  
<sup>3)</sup>[19082010068@student.upnjatim.ac.id](mailto:19082010068@student.upnjatim.ac.id), <sup>4)</sup> [19082010087@student.upnjatim.ac.id](mailto:19082010087@student.upnjatim.ac.id),  
<sup>5)</sup>[19082010116@student.upnjatim.ac.id](mailto:19082010116@student.upnjatim.ac.id)

<sup>1)</sup>Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

<sup>2)</sup>Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

<sup>3)</sup>Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

<sup>4)</sup>Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

<sup>5)</sup>Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

### Abstrak

Perkembangan transportasi berbasis aplikasi atau online memberikan dampak yang cukup besar bagi perekonomian Indonesia. Salah satu layanan transportasi online yang sedang berkembang adalah Gojek. Gojek sebenarnya sudah berjalan sejak 2010, namun sejak diluncurkan di ponsel iOS dan Android pada 2014, layanan transportasi online meroket. Masalah yang menghambat pengguna Gojek juga sering terjadi pada beberapa pengguna aplikasi Gojek. Aplikasi membutuhkan pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir untuk memahami kepuasan pengguna aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi ojek online Gojek dengan menggunakan metodologi EUCS. Metode mengukur kepuasan dengan membandingkan penilaian pengguna dengan sistem yang ada. Metode mengukur kepuasan dengan membandingkan penilaian pengguna dengan sistem yang ada. Cara ini digunakan karena cocok dengan masalah end-user aplikasi Gojek. Digunakan sebagai tolak ukur untuk dimensi yang ada dalam metode End User Computational Satisfaction (EUCS). Dimensi yang digunakan adalah isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Dari hasil analisis pengguna aplikasi Gojek menggunakan metode EUCS, dua variabel EUCS yang disarankan untuk perbaikan adalah variabel akurasi dan ketepatan waktu.

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

### Abstract

*The development of application-based or online transportation has a significant impact on the Indonesian economy. One of the online transportation services that is currently developing is Gojek. Gojek has actually been running since 2010, but since it was launched on iOS and Android phones in 2014, online transportation services have skyrocketed. Problems that hinder Gojek users also often occur in some application users Gojek. The application requires measuring the level of end-user satisfaction to understand application user satisfaction. This study aims to determine end-user satisfaction with the Gojek online motorcycle taxi application using the EUCS methodology. The method of measuring satisfaction is by comparing user ratings with the existing system. The method of measuring satisfaction is by comparing user ratings with the existing system. This method is used because it fits the end-user problem of the Gojek application. It is used as a benchmark for the dimensions in the End User Computational Satisfaction (EUCS) method. The dimensions used are content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. From*

*the results of the Gojek application user analysis using the EUCS method, the two EUCS variables suggested for improvement are accuracy and timeliness variables.*

**Keywords** End User Computing Satisfaction (EUCS), User Satisfaction, Gojek.

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan transportasi umum yang sebagian besar berbasis aplikasi online memberikan dampak yang besar bagi perekonomian Indonesia. Peningkatan penyerapan tenaga kerja di kawasan juga mendukung pembangunan ekonomi. Enny Sri Hartati dari Institute of Economic and Financial Development Economist (INDEF) menjelaskan, transportasi berbasis online dalam aplikasi telah menciptakan lapangan kerja yang lebih luas. Salah satu layanan transportasi online yang sedang berkembang saat ini adalah Gojek. Gojek sebenarnya sudah dimulai sejak tahun 2010, namun layanan transportasi online sudah ramai diperbincangkan sejak diluncurkan di Indonesia Smartphone iOS dan Android 2014. Tujuan diperkenalkannya Gojek di Indonesia adalah untuk mempercepat transformasi transformasi informasi bidang seperti sepeda motor. Taksi bekerja dengan cara yang praktis. Pendapatannya tidak pasti dan dapat dioperasikan secara profesional, dan pendapatannya lebih baik (Kristo, 2017)

Kendala pengguna Gojek juga sering hadir di aplikasi Gojek, seperti tingkat akurasi GPS yang tidak sesuai dengan lokasi pengguna Gojek, masalah pengguna setelah update aplikasi, munculnya fitur pembelian makanan, dll. Menampilkan harga di toko, bukan harga aplikasi pengguna Gojek. Untuk mengatasinya, Anda perlu menganalisis kepuasan pengguna Gojek terhadap aplikasi Gojek Anda. Analisis ini digunakan untuk mengukur kepuasan menggunakan aplikasi Gojek dari sudut pandang pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode Issues in Gojek untuk menganalisis tingkat keberhasilan aplikasi Gojek berdasarkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).

Pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan kepada Gojek didasarkan pada metodologi yang digunakan dalam penelitian untuk membandingkan dimensi pendekatan End User Computational Satisfaction (EUCS). Dimensi yang digunakan adalah isi, presisi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. (Arthur dkk. 2008: 32-33). Doll dan Torkzadeh dari Arthur et al., 2008 menjelaskan bahwa konsep kepuasan pengguna akhir mengevaluasi kepuasan keseluruhan pengguna sistem informasi. Untuk menjaga kemudahan penggunaan sistem, maka perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan. Untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi, perlu dilakukan perbandingan antara kenyataan dan harapan dari sistem informasi tersebut.

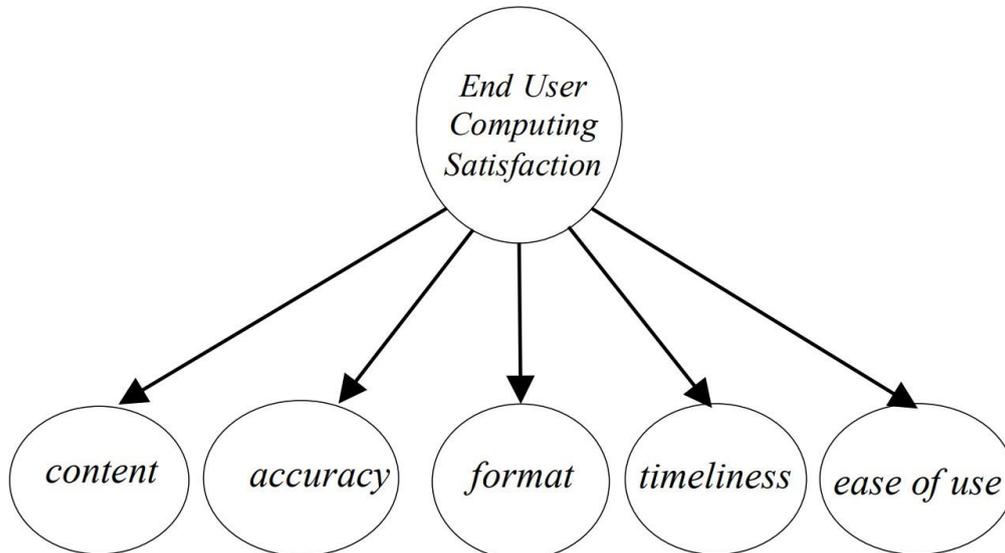
### **1.2 Kajian Pustaka**

#### **1.2.1 End User Computing Satisfaction (EUCS)**

Menurut Doll & Torzadeh pengertian End User Computing Satisfaction (EUCS) Kepuasan semua pengguna sehubungan dengan sistem informasi dinilai dalam sistem informasi. Sistem informasi telah dievaluasi secara komprehensif dalam beberapa penelitian, dengan para peneliti mempertimbangkan pengguna akhir sebagai faktor di mana sistem informasi yang lebih baik dapat dibangun. lihat untuk perbandingan kenyataan dan harapan dalam sebuah sistem penilaian kepuasan pengguna dapat dilakukan (Arthur et al, 2008). Doll & Tokzadeh telah mengembangkan model EUCS. Evaluasi metode EUCS berfokus pada kepuasan pengguna sistem informasi di bidang teknis, dengan mengukur konten, akurasi, format, waktu dan penggunaan sistem. Metode ini dilakukan oleh beberapa peneliti untuk menemukan bahwa meskipun metode tersebut diterjemahkan dalam bahasa yang berbeda, tidak menunjukkan hasil yang berbeda secara signifikan. Beberapa peneliti telah menemukan bahwa aplikasi terkait dengan sikap pengguna untuk sistem informasi. Kesesuaian harapan pengguna akhir dari sistem informasi dirasakan oleh pengguna yang terlibat langsung dalam aplikasi sebagai karakteristik emosional dari aplikasi tertentu. Dari perspektif pengguna utama atau sekunder, Anda dapat menilai kepuasan pengguna akhir dari aplikasi Anda. Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi aplikasi terkonsentrasi pada fitur utama dan tidak ada hubungannya dengan informasi aplikasi.

### 1.2.2 Dimensi End User Computing Satisfaction

Dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS) mempunyai 5 variabel yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of use, dan Timeliness. Metode tersebut memfokuskan pada kepuasan pengguna akhir pada aspek teknologi (Arthur et al, 2008).



**Gambar 1.** *Instrument penelitian EUCS Doll & Torkzadeh*  
*Sumber: Doll&Torkzadeh (1998)*

Pada Gambar 1 dijelaskan sebagian variabel dari metode EUCS yang digunakan dalam penelitian Doll dan Torkzadeh. Berikut adalah penjelasan sebagian aspek penelitian metode End User Computing Satisfaction (EUCS) menurut Doll & Torkzadeh (dalam Arthur et al, 2008):

#### 1.2.2.1 Content

Konten yang sangat baik untuk sistem informasi harus memenuhi kebutuhan pengguna akhir dan *up to date*. Variabel-variabel ini mewakili kepuasan pengguna akhir dengan konten sistem dengan kemampuan khusus dan kemampuan khusus. Sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna jika informasi yang diberikan lebih lengkap.

#### 1.2.2.2 Accuracy

Akurasi adalah akurasi dimana manajemen sistem menghasilkan input ke sistem informasi. Jika Anda ingin memeriksa keakuratan sistem, Anda dapat memeriksa dengan jumlah kesalahan yang diperoleh selama proses pengelolaan data. Pengguna akhir perlu mendapatkan informasi yang benar dalam aplikasi mereka, tidak hanya untuk menjaga aplikasi tetap akurat, tetapi juga untuk menjaga aplikasi tetap diperbarui.

#### 1.2.2.3 Format

Dimensi format menilai kepuasan pengguna akhir dan mengukur estetika dan tampilan antarmuka. Dengan menggunakan antarmuka yang menakjubkan dan mudah dipahami, Anda dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Anda. Format atau form merupakan penempatan aplikasi yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Informasi yang mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna akhir harus ditampilkan dalam format aplikasi.

#### 1.2.2.4 Ease of Use

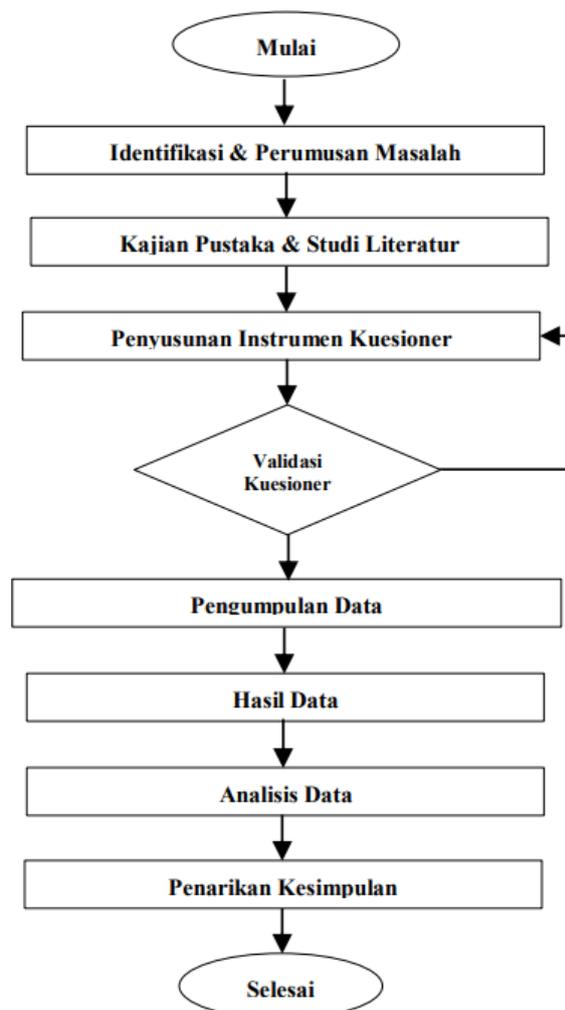
Aspek ini banyak digunakan dan mempengaruhi teknologi dan sikap penggunaan. Mengevaluasi kepuasan pengguna dalam hal kemudahan penggunaan suatu sistem informasi merupakan fungsi dari salah satu variabel kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan sistem informasi sangat penting untuk keberhasilan suatu aplikasi.

#### 1.2.2.5 Timeliness

Salah satu kepuasan pengguna yang dapat dijadikan indikator adalah variabel ketepatan waktu. Data yang diolah dalam data input dan output pengguna untuk setiap permintaan pengguna dapat ditampilkan dengan cepat tanpa menunggu waktu yang lama. Anda dapat melihat seberapa cepat input diproses dan output dihasilkan oleh sistem informasi real-time atau just-in-time. Waktu yang dibutuhkan untuk memproses permintaan pengguna harus singkat.

## 2. METODOLOGI

Bagian ini menjelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan ketika melakukan penelitian, dimulai dengan definisi dan rumusan masalah. Selain itu, studi bibliografi dan studi bibliografi dilakukan untuk mengembangkan kuesioner. Kemudian dilakukan tahap validasi kuesioner. Setelah dilakukan validasi angket analisis kebutuhan dengan menyebarkan angket. Kemudian mengumpulkan data, menganalisis hasil kuesioner dan menarik kesimpulan. Di bawah ini adalah diagram alur kerja.



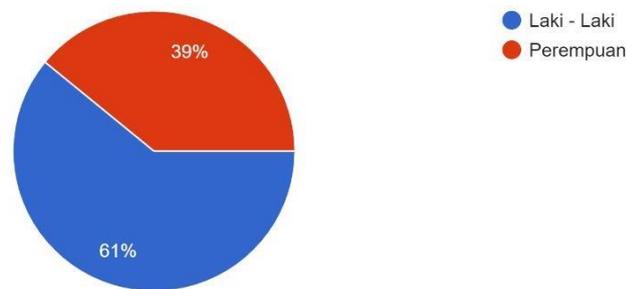
Gambar 2. Diagram Alur Kerja

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengguna aplikasi Gojek di Surabaya terdiri dari Laki-laki dan Perempuan. Hasil dari analisa responden menunjukkan jumlah responden terbesar diwakili oleh responden Laki-laki yaitu sebesar 61% yang terdiri dari 64 orang berjenis kelamin Laki-laki dan sebesar 39% responden yang berjenis kelamin Perempuan yang terdiri dari 41 responden berjenis kelamin Perempuan. Berdasarkan jenis kelamin karakteristik responden ditunjukkan pada gambar berikut :

Jenis Kelamin  
105 jawaban

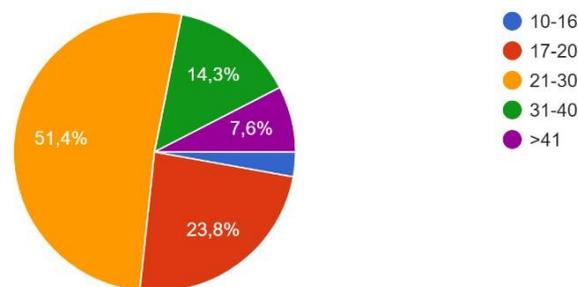


Gambar 3. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

#### 3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Gambar menunjukkan bahwa pengguna sistem terbanyak berada pada rentang usia 21-30 tahun yaitu sebesar 51,4% atau sebanyak 54 orang dari 105 responden. Kemudian responden berusia 17-20 tahun yaitu sebesar 23,8% atau sebanyak 25 orang. Selanjutnya Responden berusia 31-40 tahun sebesar 14,3% atau sebanyak 15 orang. Lalu responden berusia >41 tahun sebesar 7,6% atau sebanyak 8 orang. Dan terakhir responden berusia 10-16 tahun sebesar 2,9% atau sebanyak 3 orang.

Usia  
105 jawaban



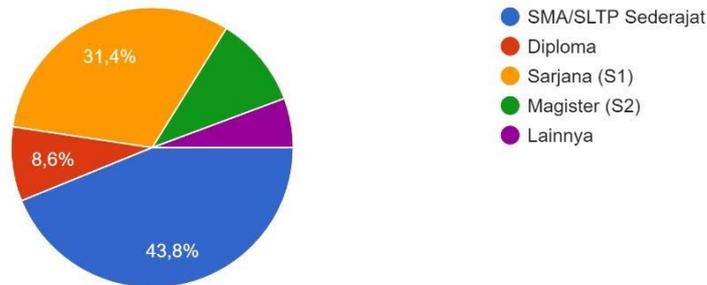
Gambar 4. Diagram Responden Berdasarkan Usia

#### 3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir pada penelitian kali ini dibagi menjadi lima yaitu, SMA/SLTP Sederajat, Diploma, Sarjana, Magister, Dan lainnya. Pengguna aplikasi Gojek ini terbagi dari berbagai lulusan pendidikan yang berbeda. Seperti yang ada pada Gambar 5 bahwa Pendidikan Terakhir

SMA/SLTP Sederajat mencapai 43,8% atau sebanyak 46 pengguna, Diploma sebesar 8,6% atau sebanyak 9 orang, Sarjana yaitu 31,4% atau sebanyak 33 orang, Magister yaitu 10,5% atau sebanyak 11 orang, dan lainnya yaitu 5,7% atau sebanyak 6 orang dalam 105 responden data yang didapatkan dalam penelitian ini.

Pendidikan Terakhir  
105 jawaban

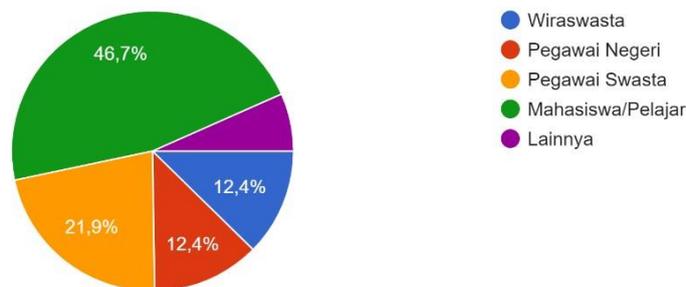


Gambar 5. Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

### 3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada Gambar berikut menjelaskan bahwa dari 105 responden yang mengisi kuesioner terdapat 46,7% atau sama dengan 49 orang bekerja sebagai Mahasiswa/Pelajar, kemudian terdapat 21,9% atau sama dengan 23 orang bekerja sebagai Pegawai Swasta, Lalu sebagai Pegawai Negeri 12,4% atau sama dengan 13 orang, Wiraswasta 12,4% atau sama dengan 13 orang, dan lainnya 6,7% atau sama dengan 7 orang.

Pekerjaan  
105 jawaban

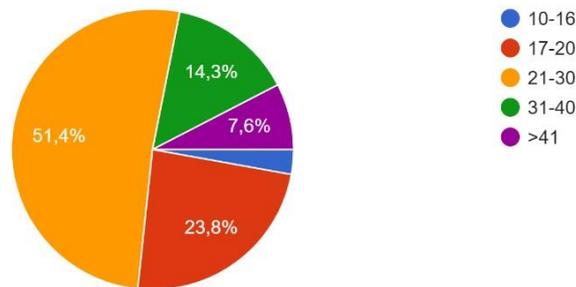


Gambar 6. Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

### 3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Gambar menunjukkan bahwa pengguna sistem terbanyak berada pada rentang usia 21-30 tahun yaitu sebesar 51,4% atau sebanyak 54 orang dari 105 responden. Kemudian responden berusia 17-20 tahun yaitu sebesar 23,8% atau sebanyak 25 orang. Selanjutnya Responden berusia 31-40 tahun sebesar 14,3% atau sebanyak 15 orang. Lalu responden berusia >41 tahun sebesar 7,6% atau sebanyak 8 orang. Dan terakhir responden berusia 10-16 tahun sebesar 2,9% atau sebanyak 3 orang.

Usia  
105 jawaban

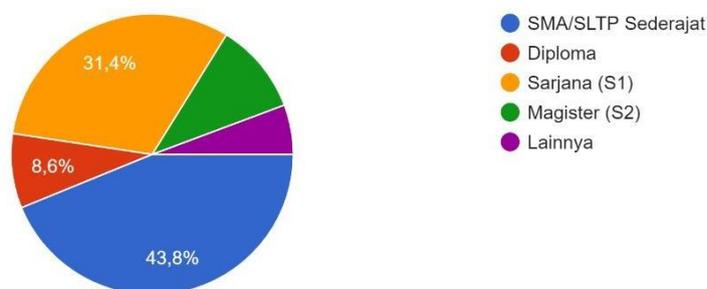


Gambar 4. Diagram Responden Berdasarkan Usia

### 3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir pada penelitian kali ini dibagi menjadi lima yaitu, SMA/SLTP Sederajat, Diploma, Sarjana, Magister, Dan lainnya. Pengguna aplikasi Gojek ini terbagi dari berbagai lulusan pendidikan yang berbeda. Seperti yang ada pada Gambar 5 bahwa Pendidikan Terakhir SMA/SLTP Sederajat mencapai 43,8% atau sebanyak 46 pengguna, Diploma sebesar 8,6% atau sebanyak 9 orang, Sarjana yaitu 31,4% atau sebanyak 33 orang, Magister yaitu 10,5% atau sebanyak 11 orang, dan lainnya yaitu 5,7% atau sebanyak 6 orang dalam 105 responden data yang didapatkan dalam penelitian ini.

Pendidikan Terakhir  
105 jawaban

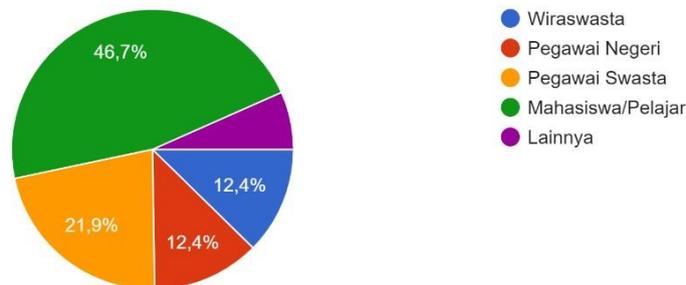


Gambar 5. Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

### 3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada Gambar berikut menjelaskan bahwa dari 105 responden yang mengisi kuesioner terdapat 46,7% atau sama dengan 49 orang bekerja sebagai Mahasiswa/Pelajar, kemudian terdapat 21,9% atau sama dengan 23 orang bekerja sebagai Pegawai Swasta, Lalu sebagai Pegawai Negeri 12,4% atau sama dengan 13 orang, Wiraswasta 12,4% atau sama dengan 13 orang, dan lainnya 6,7% atau sama dengan 7 orang.

Pekerjaan  
105 jawaban



**Gambar 6. Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan**

### 3.2 Indikator variabel Pertanyaan

**Tabel 1. Indikator Pertanyaan Variabel Content**

**Content (Isi)**

- 
- |           |   |
|-----------|---|
| <b>C1</b> | <b>Informasi di aplikasi Gojek mudah dipahami</b>                                 |
| <b>C2</b> | <b>Informasi di aplikasi Gojek sudah lengkap</b>                                  |
| <b>C3</b> | <b>Informasi di aplikasi jelas dan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna</b> |
- 

**Tabel 2. Indikator Pertanyaan Variabel Accuracy**

**Accuracy (Akurasi )**

- 
- |           |  |
|-----------|--|
| <b>A1</b> | <b>Pilihan menu yang diklik di aplikasi Gojek selalu menampilkan halaman yang sesuai</b> |
| <b>A2</b> | <b>Aplikasi Gojek memiliki keamanan yang baik</b>  |
| <b>A3</b> | <b>Aplikasi Gojek memberikan informasi yang benar dan akurat</b>                         |
| <b>A4</b> | <b>Aplikasi Gojek jarang mengalami kendala saat dijalankan</b>                           |
- 

**Tabel 3. Indikator Pertanyaan Variabel Format**

**Format (Bentuk)**

- 
- |           |  |
|-----------|--|
| <b>F1</b> | <b>Desain tampilan aplikasi Gojek memiliki layout yang memudahkan pengguna</b>     |
| <b>F2</b> | <b>Desain tampilan aplikasi Gojek memiliki warna yang menarik</b>                  |
| <b>F3</b> | <b>Desain tampilan aplikasi Gojek menggunakan font yang jelas dan mudah dibaca</b> |
-

**Tabel 4. Indikator Pertanyaan Variabel Ease of use**

**Ease of Use (Kemudahan Pengguna)**

**E11** Aplikasi Gojek mudah diakses dari mana saja dan kapan saja

**E12** Aplikasi Gojek sangat mudah untuk dipahami

**E13** Aplikasi Gojek sangat nyaman dan mudah digunakan

**Tabel 5. Indikator Pertanyaan Variabel Timeliness**

**Timeliness (Ketepatan Waktu)**

**T14** Aplikasi Gojek menyediakan informasi yang up to date

**T15** Informasi yang dibutuhkan pengguna dengan cepat diperoleh melalui aplikasi Gojek

**T16** Gojek tanggap dalam memberikan layanan

**3.3 Analisis Data**

Pada hasil kuisioner kita memberikan nilai pada jawaban seperti berikut :

- Sangat Tidak Setuju = 1
- Tidak Setuju = 2
- Setuju = 3
- Sangat Setuju = 4

a) Content (Isi)

Hasil dari analisis data kuisioner tersebut adalah :

**Tabel 6. Statistik data variabel konten**

Kode	Mean		Median	Modus
	Nilai	Presentase		
<b>C1</b>	3,58	89,5%	4	<b>4</b>
<b>C2</b>	3,57	89,2%	4	<b>4</b>
<b>C3</b>	<b>3,48</b>	<b>87,1%</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Pada variabel Content menjelaskan bahwa semua persentase yang diperoleh untuk setiap metrik rata-rata di atas 80%, artinya jawaban responden berada pada kategori sangat tinggi.

b) Accuracy (Akurasi)

Hasil dari analisis data kuisioner tersebut adalah :

**Tabel 7. Statistik data variabel akurasi**

Kode	Mean		Median	Modus
	Nilai	Presentase		
<b>A1</b>	3,56	89,0%	4	<b>4</b>
<b>A2</b>	3,47	86,9%	3	<b>3</b>
<b>A3</b>	3,51	87,9%	4	<b>4</b>
<b>A4</b>	<b>3,45</b>	<b>86,4%</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Pada variabel Accuracy menjelaskan bahwa semua persentase yang diperoleh untuk setiap metrik rata-rata di atas 80%, artinya jawaban responden berada pada kategori sangat tinggi.

c) Format (Bentuk)

Hasil dari analisis data kuisioner tersebut adalah :

**Tabel 8. Statistik data variabel format**

Kode	Mean		Median	Modus
	Nilai	Presentase		
<b>F1</b>	3,57	89,3%	4	<b>4</b>
<b>F2</b>	<b>3,53</b>	<b>88,3%</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>F3</b>	<b>3,58</b>	<b>89,5%</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Pada variabel Format menjelaskan bahwa semua persentase yang diperoleh untuk setiap metrik rata-rata di atas 80%, artinya jawaban responden berada pada kategori sangat tinggi.

d) Ease of Use (Kemudahan Pengguna)

Hasil dari analisis data kuisioner tersebut adalah :

**Tabel 9. Statistik data variabel easy of use**

Kode	Mean		Median	Modus
	Nilai	Presentase		
<b>E1</b>	3,54	88,6%	4	<b>4</b>
<b>E2</b>	3,48	87,1%	4	<b>4</b>
<b>E3</b>	<b>3,58</b>	<b>89,5%</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Pada variabel Ease of Use menjelaskan bahwa semua persentase yang diperoleh untuk setiap metrik rata-rata di atas 80%, artinya jawaban responden berada pada kategori sangat tinggi.

e) Timeliness (Ketepatan Waktu)

Hasil dari analisis data kuisioner tersebut adalah :

**Tabel 10. Statistik data variabel timeliness**

Kode	Mean		Median	Modus
	Nilai	Presentase		
<b>T1</b>	3,56	89,0%	4	<b>4</b>
<b>T2</b>	3,48	87,1%	4	<b>4</b>
<b>T3</b>	<b>3,53</b>	<b>88,3%</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Pada variabel Timeliness menjelaskan bahwa semua persentase yang diperoleh untuk setiap metrik rata-rata di atas 80%, artinya jawaban responden berada pada kategori sangat tinggi.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Panduan ini telah menjelaskan bagaimana artikel harus ditulis dan disiapkan untuk dipublikasikan di Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi. Kesimpulan berasal dari fakta-fakta atau hubungan yang logis. Pada umumnya kesimpulan terdiri atas kesimpulan utama dan kesimpulan tambahan. Kesimpulan utama adalah yang berhubungan langsung dengan permasalahan. Dengan demikian, kesimpulan utama harus bertalian dengan pokok permasalahan dan dilengkapi oleh bukti-bukti. Pada kesimpulan tambahan, penulis tidak mengaitkan pada kesimpulan utama, tetapi tetap menunjukkan fakta-fakta yang mendasarinya.

Dengan sendirinya, penulis tidak dibenarkan menarik kesimpulan yang merupakan hal-hal baru, lebih-lebih jika dilakukan pada kesimpulan utama. Jika penulis bermaksud menyertakan data atau

informasi baru maka hendaknya dikonsentrasikan pada bab-bab uraian dan bukannya pada kesimpulan. Pendek kata, kesimpulan adalah berisi pembahasan tentang kesimpulan semata. Pada tulisan ilmiah dari hasil penelitian yang memerlukan hipotesis, maka pada kesimpulan utamanya harus dijelaskan apakah hipotesis yang diajukan memperlihatkan kebenaran atau tidak. Kesimpulan utama pada tulisan ilmiah dari hasil penelitian yang memerlukan hipotesis tidaklah sedetil kesimpulan yang terdapat pada bab analisis. Sebaliknya, pada tulisan ilmiah dari hasil penelitian yang tidak memerlukan hipotesis, maka kesimpulan merupakan uraian tentang jawaban penulis atas pertanyaan yang diajukan pada bab pendahuluan.

## 5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Arikunto, Suharsimi., 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [2] Arthur., Eka, Andry., Robert., Abdurachman, Edi. 2008. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Underwriting pada PT Tugu Pratama Indonesia*, Jurnal Piranti Warta, 11(1), 28-44.
- [3] Ghozali, Imam., 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [4] Kristanto, A., 2003. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- [5] Doll, Wiliam J. Deng Xiaodong et all, 2004. *The Meaning and Meassurement of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrumen*. [Online] (25 Mei 2019) Tersedia di: [https://www.researchgate.net/publication/220590985\\_The\\_Meaning\\_and\\_Measurement\\_of\\_User\\_Satisfaction\\_A\\_Multigroup\\_Invariance\\_Analysis\\_of\\_the\\_End\\_User\\_Computing\\_Satisfaction\\_Instrument](https://www.researchgate.net/publication/220590985_The_Meaning_and_Measurement_of_User_Satisfaction_A_Multigroup_Invariance_Analysis_of_the_End_User_Computing_Satisfaction_Instrument). [Diakses 8 Juli 2019].
- [6] Bohang, Fatimah Kartika, 2017. *Berapa Jumlah Pengguna dan Pengemudi PT. XYZ?*. [Online] (19 April 2018) Tersedia di: <http://tekno.kompas.com/read/2017/12/18/07092867/berapa-jumlah-pengguna-dan-pengemudi-PT.XYZ>. [Diakses 1 Februari 2018].
- [7] Hutami F. Rr Rieka dan Camila. Dhea Ratna, 2016. *Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem TCS Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: PT. TLK, Bandung)*. [Online] (2 Maret 2018) Tersedia di: <http://journals.telkomuniversity.ac.id/ijm/article/view/724/569>. [Diakses 1 Februari 2018].