

ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH THE MNET PLUS APPLICATION USING THE END-USER COMPUTING SATISFACTION METHOD

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MNET PLUS MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION

Gunawan Witjaksono^{1*}, Nanda Silva²
Program Studi Sistem Informasi, Universitas Siber Indonesia
Email: gunawan.witjaksono@cyber-univ.ac.id

Abstract - The development of the global entertainment industry, especially K-pop, has driven innovation in digital applications. Mnet Plus, a mobile-based application, is designed to enhance user experience with various interactive features. Mnet Plus created a communication platform that provides an experience for global users to enjoy K-pop content. However, in its use, there are still several problems that make users less satisfied with the application. This issue is important to address because user satisfaction is the main indicator of an application's success and can influence loyalty and continued use. This research aims to determine the level of user satisfaction and the factors influencing it on the Mnet Plus application. This research uses a quantitative approach and the End User Computing Satisfaction (EUCS) method with five variables, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Data collection was carried out by distributing questionnaires to users of the Mnet Plus application and then processing it using the SPSS 25 program for further analysis. The results of the analysis that was carried out show that of the five hypotheses that were partially tested, two hypotheses were rejected, namely the content and format variables. Simultaneously, the five variables have a significant effect on user satisfaction of the Mnet Plus application. The practical implication of these findings is the need for application developers to prioritize technical performance improvements, interface simplification, and feature timeliness.

Keywords: User Satisfaction, End User Computing Satisfaction, Mnet Plus.

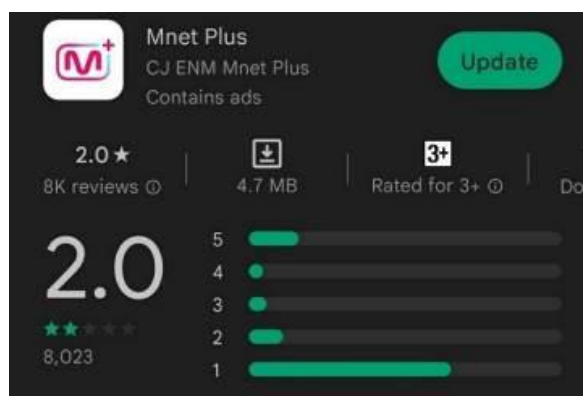
Abstrak - Perkembangan industri hiburan global, terutama K-pop, telah mendorong inovasi dalam aplikasi digital. Mnet Plus, sebuah aplikasi berbasis mobile, dirancang untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan berbagai fitur interaktif. Mnet Plus menciptakan sebuah platform komunikasi yang memberikan pengalaman bagi pengguna global dalam menikmati konten K-pop. Namun dalam penggunaannya masih ditemukan beberapa kendala yang membuat pengguna kurang puas dengan aplikasi tersebut. Masalah ini penting untuk ditangani karena kepuasan pengguna merupakan indikator utama keberhasilan aplikasi dan dapat memengaruhi loyalitas serta keberlanjutan penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhinya pada aplikasi Mnet Plus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Mnet Plus kemudian diolah menggunakan program SPSS 25 untuk selanjutnya dianalisis. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan dari lima hipotesis yang diuji secara parsial, terdapat dua hipotesis yang ditolak yaitu variabel *content* dan *format*. Secara simultan kelima variabel berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mnet Plus. Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya pengembang aplikasi untuk memprioritaskan peningkatan kinerja teknis, penyederhanaan antarmuka, dan ketepatan waktu fitur.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, *End User Computing Satisfaction*, Mnet Plus.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi sangat berpengaruh terhadap berbagai aspek dalam kehidupan, salah satunya di dunia industri hiburan. Perkembangan teknologi dapat membuat dunia hiburan menembus pasar global dan dapat dinikmati di seluruh belahan dunia. Salah satu dunia hiburan yang sedang berkembang pesat secara global saat ini yaitu industri hiburan korea selatan. Industri hiburan dan musik korea selatan semakin populer di seluruh belahan dunia beberapa tahun terakhir melalui drama, acara ragam, juga idola k-pop dan acara musiknya. Perkembangan industri hiburan dan musik korea selatan ini membuat beberapa perusahaan penyiaran di korea selatan juga melibatkan penggemar global untuk berpartisipasi di dalam program acaranya seperti dalam pemungutan suara, menjadi live online audience, atau event-event di sosial media lainnya. Salah satu stasiun televisi yang melibatkan penggemar global dalam acara yang disiarkannya yaitu Mnet [1].

Mnet merupakan stasiun televisi kabel di korea selatan yang menyiarkan acara musik k-pop, acara penghargaan musik dan juga program audisi yang menghasilkan grup idola baru di industri k-pop. Mnet melibatkan penonton atau penggemar dalam pemungutan suara di beberapa acaranya seperti acara musik *M Countdown* yang melibatkan suara penggemar sebagai salah satu syarat dalam menentukan tangga lagu di setiap minggu, pemungutan suara untuk menentukan pemenang dari penghargaan musik MAMA atau Mnet Asian Music Awards di setiap akhir tahun, dan pemungutan suara dalam program audisi yang menentukan kontestan yang dapat debut sebagai grup idola baru dari program tersebut. Dengan melibatkan penggemar global dalam program acaranya, mnet berinovasi dengan membuat sebuah aplikasi berbasis *mobile* sebagai *platform* untuk pengguna global dan berpartisipasi dalam berbagai program yang disiarkan, yaitu Mnet Plus. Aplikasi Mnet Plus pertama kali dirilis pada 27 September 2022 dan telah diunduh oleh lebih dari satu juta pengguna di seluruh dunia. Namun dari ulasan pengguna aplikasi Mnet Plus pada *Google Play Store*, pengguna menilai masih banyak kekurangan dalam aplikasi tersebut. Aplikasi Mnet Plus sudah diulas sebanyak delapan ribu pengguna dan menunjukkan peringkat 2.0 per tanggal 8 Mei 2023. Pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa lebih banyak pengguna yang memberikan peringkat satu bintang untuk aplikasi tersebut, dan pada ulasan aplikasi tersebut terlihat banyak pengguna yang masih mengalami permasalahan dalam mengakses aplikasi seperti tidak bisa melakukan *voting*, tidak dapat masuk ke akun pengguna, dan tidak bisa mengakses halaman *community* program acara untuk melakukan *voting*.



Gambar 1. Rating Aplikasi Mnet Plus

Kepuasan pengguna dapat diukur, salah satunya dengan menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dengan membandingkan asumsi dan perhitungan dari sistem informasi, pendekatan EUCS dapat menentukan tingkat kepuasan sistem informasi. Faktor-faktor yang mungkin berdampak pada kepuasan pengguna aplikasi dapat diketahui dengan menggunakan teknik EUCS. Dalam pengukuran tingkat kepuasan sebuah sistem, metode EUCS banyak digunakan karena bersifat umum dan dapat digunakan di berbagai aplikasi atau sistem informasi [2]. Pada tahun 2022 [3] melakukan penelitian yang memanfaatkan metode EUCS untuk analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile untuk layanan pelanggan telekomunikasi yang dilatar belakangi oleh beberapa kelemahan aplikasi yang dirasakan para pengguna dan kepuasan pengguna aplikasi yang masih belum optimal. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, menunjukkan variabel *accuracy* dan *ease of use* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan. Sedangkan tiga variabel lainnya yaitu *content*, *format*, dan *timeliness* memiliki pengaruh signifikan. Pada tahun yang sama [4] juga melakukan penelitian dengan metode EUCS pada aplikasi Jamsostek *Mobile* dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan menemukan elemen yang mempengaruhi seberapa puas pengguna terhadap suatu aplikasi Jamsostek *Mobile*. Penelitian tersebut mendapatkan hasil variabel *content*, *accuracy*, dan *ease of use* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan, sedangkan variabel *format* dan *timeliness* mempengaruhi kepuasan pengguna dengan signifikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mnet Plus dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mnet Plus. Sampel yang dipilih untuk penelitian ini merupakan pengguna aplikasi Mnet Plus yang berada di Indonesia. Pengumpulan data dilakukan menggunakan berbagi informasi lapangan secara online dengan platform media sosial twitter kepada responden. sebanyak 100 orang responden berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dan seluruh data dari responden dapat digunakan sebagai data penelitian. Penelitian ini menggunakan metode EUCS dengan lima variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadikan Mnet Plus sebagai aplikasi yang lebih kompetitif dan relevan di era digital.

II. SIGNIFIKANSI STUDI

A. Studi Literatur

Penelitian ini berkontribusi pada literatur yang berhubungan dengan evaluasi kepuasan penggunaan aplikasi menggunakan sistem End User Computing Satisfaction (EUCS) dengan skala *likert*. Dengan mengukur lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, penelitian ini memperluas pemahaman tentang bagaimana variabel-variabel tersebut memengaruhi tingkat kenyamanan pengguna. Penelitian ini juga memberikan perspektif baru dalam mengaplikasikan metode EUCS pada sektor aplikasi hiburan digital, khususnya dalam konteks budaya global seperti K-pop, yang jarang dibahas dalam penelitian sebelumnya.

Pada metode analisis data digunakan program SPSS 25 untuk melakukan uji instrumen, uji regresi linear berganda, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis dari hasil kuesioner. Populasi artinya wilayah generalisasi yang berasal dari objek atau subjek dengan jumlah serta karakteristik eksklusif yang

dipengaruhi peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulan [5]. Populasi pada penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Mnet Plus yang berada di Indonesia dengan beberapa pembagian secara umur, jenis kelamin, pekerjaan yang juga merupakan batasan dalam metode pengambilan data dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *Cochran* untuk menentukan jumlah sampel penelitian, jika populasinya tidak diketahui karena jumlah data populasi sangat banyak dan tidak dapat dikumpulkan oleh peneliti. Metode Cochran terlihat sangat cocok untuk skenario yang melibatkan populasi besar [6].

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n = sampel

z = harga dalam kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96

p = peluang benar 50% = 0,5

q = 1-p

e = margin error 10% = 0,10

Perhitungan:

$$n = \frac{1,96^2 (0,5)(1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Perhitungan sampel menunjukkan bahwa diperlukan 96 responden untuk penelitian ini, sehingga dibulatkan menjadi 100 responden.

B. Metode Penelitian

Sebuah program kemudian digunakan untuk memproses data primer yang dikumpulkan dari hasil pendistribusian survei menggunakan SPSS 25. Data dianalisis dengan melakukan uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda serta uji hipotesis.

Uji Validitas

Survey dinyatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner dapat memberikan informasi yang relevan dengan apa yang akan diukur [7]. Valid atau tidaknya suatu pertanyaan dapat ditentukan dengan melakukan uji validitas. Pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid jika mempunyai nilai r hitung yg lebih besar dari nilai r tabel.

Uji Realibilitas

Untuk menentukan instrumen perhitungan yang konsisten jika diterapkan berulang-ulang kepada subjek yang sama, dilakukan uji reliabilitas atas instrument pertanyaan. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila responden menjawab dengan konsisten [7]. Variabel penelitian dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's alpha lebih dari 0,6.

Uji Asumsi Klasik

Setelah melakukan uji instrumen, dilakukan uji asumsi klasik sebelum selanjutnya melakukan uji regresi linier. Uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan koefisien regresi tidak bias, konsisten serta sempurna. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel independen dan dependen terdistribusi secara teratur atau tidak.. Uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov pada

software SPSS digunakan untuk melakukan uji normalitas. Variabel dapat dinyatakan terdistribusi normal jika nilai signifikansi $>$ probabilitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan apakah variabel independen mempunyai hubungan. Apabila tidak terdapat korelasi atau indikasi multikolinearitas antar variabel independen maka data tersebut dianggap baik. Data dianggap bebas gejala multikolinearitas jika nilai toleransinya lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10,00.

Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk mengetahui ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Pada program SPSS dilihat grafik *scatterplot* untuk melakukan uji heteroskedastisitas. Saat grafik *scatterplot* tidak terdapat pola serta titik-titik yang menyebar, maka dinyatakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Tujuan dari uji regresi linear berganda yaitu mengetahui bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Uji regresi linier berganda dipilih untuk menguji pengaruh beberapa variabel dependen terhadap variabel independen karena pada penelitian ini menggunakan satu variabel dependen serta lima variabel independen.

Uji T

Pengujian secara parsial pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan dengan menggunakan uji T. Nilai t hitung dan nilai t tabel dibandingkan dengan menggunakan uji T tiap tiap variabel atau dengan membandingkan nilai signifikansi lima variabel independen secara parsial dengan taraf probabilitas yang dipakai. Apabila nilai t hitung variabel lebih besar dari t tabel atau nilai signifikansinya lebih kecil dari probabilitas maka hipotesis diterima.

Uji F

Uji f harus dilakukan untuk menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen baik secara simultan maupun kolektif. Hal ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan probabilitas yang digunakan, atau dengan membandingkan nilai f tabel dengan f hitung untuk masing-masing variabel independen secara simultan. Variabel independen mempunyai pengaruh yang besar sekaligus besar terhadap variabel dependen jika f hitung $>$ f tabel atau nilai signifikansi $>$ nilai probabilitas.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen

Uji Validitas

Untuk memastikan sah atau tidaknya suatu pertanyaan dalam kuesioner, dilakukan uji validitas dengan menggunakan software SPSS 25. Jika pertanyaan kuesioner memenuhi persyaratan berikut, maka pertanyaan tersebut dianggap valid:

1. Item pertanyaan kuesioner dianggap valid apabila r hitung $\geq r$ tabel. Sedangkan r tabel dihasilkan dengan menggunakan rumus pada program Microsoft Excel, t tabel/ $\sqrt{DF + t}$ tabel 1), r tabel yang dihitung berasal dari hasil pengolahan data pada program SPSS.
2. Nilai signifikansi \leq nilai probabilitas, maka item pertanyaan dikatakan valid. Nilai signifikansi didapatkan dari hasil perhitungan pada program SPSS dan nilai probabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu 10% atau 0,1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Nilai Sig.	Probabilitas	Validitas
<i>content</i> (X1)	X1.1	0.748	0.168	0.00	0.1	Valid
	X1.2	0.736	0.168	0.00	0.1	Valid
	X1.3	0.747	0.168	0.00	0.1	Valid
	X1.4	0.715	0.168	0.00	0.1	Valid
	X1.5	0.788	0.168	0.00	0.1	Valid
<i>accuracy</i> (X2)	X2.1	0.7	0.168	0.00	0.1	Valid
	X2.2	0.682	0.168	0.00	0.1	Valid
	X2.3	0.717	0.168	0.00	0.1	Valid
	X2.4	0.684	0.168	0.00	0.1	Valid
<i>format</i> (X3)	X3.1	0.724	0.168	0.00	0.1	Valid
	X3.2	0.833	0.168	0.00	0.1	Valid
	X3.3	0.841	0.168	0.00	0.1	Valid
	X3.4	0.797	0.168	0.00	0.1	Valid
	X3.5	0.738	0.168	0.00	0.1	Valid
<i>ease of use</i> (X4)	X4.1	0.819	0.168	0.00	0.1	Valid
	X4.2	0.808	0.168	0.00	0.1	Valid
	X4.3	0.794	0.168	0.00	0.1	Valid
	X4.4	0.835	0.168	0.00	0.1	Valid
	X4.5	0.835	0.168	0.00	0.1	Valid
<i>timeliness</i> (X5)	X5.1	0.863	0.168	0.00	0.1	Valid
	X5.2	0.719	0.168	0.00	0.1	Valid
	X5.3	0.738	0.168	0.00	0.1	Valid
	X5.4	0.767	0.168	0.00	0.1	Valid
Kepuasan pengguna (Y)	Y.1	0.702	0.168	0.00	0.1	Valid
	Y.2	0.802	0.168	0.00	0.1	Valid
	Y.3	0.605	0.168	0.00	0.1	Valid
	Y.4	0.82	0.168	0.00	0.1	Valid
	Y.5	0.824	0.168	0.00	0.1	Valid
	Y.6	0.807	0.168	0.00	0.1	Valid

Uji Realibilitas

Untuk mengetahui konsisten atau tidaknya hasil alat ukur bila diterapkan berulang kali pada subjek yang sama dilakukan uji reliabilitas. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menghitung *Cronbach's Alpha*, yang juga dikenal sebagai koefisien *alpha*. Apabila nilai *Cronbach's alpha* yang diperoleh dari penggunaan *software* SPSS lebih besar dari 0,6 maka variabel penelitian dianggap reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha		Reliabilitas
	Hasil	Standar	
Content (X1)	0.795	0.6	Reliabel
Accuracy (X2)	0.604	0.6	Reliabel
Format (X3)	0.846	0.6	Reliabel
Ease of use (X4)	0.875	0.6	Reliabel
Timeliness (X5)	0.774	0.6	Reliabel
Kepuasan pengguna (Y)	0.84	0.6	Reliabel

Hasil Uji Asumsi Klasik

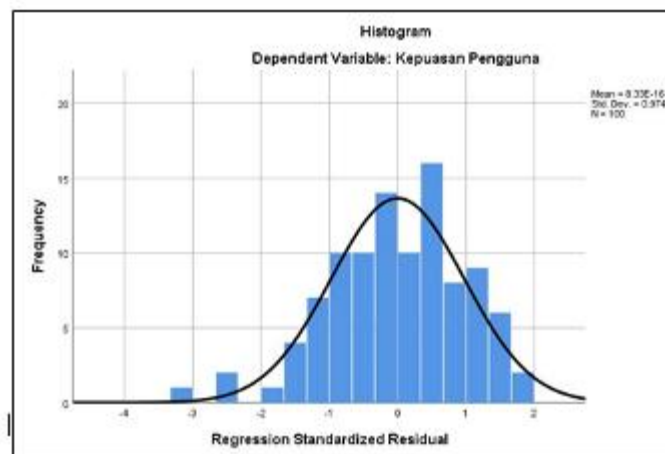
Uji Normalitas

Untuk memastikan sebaran data pada variabel yang akan digunakan dilakukan uji normalitas. Uji *One Sample* pada *software* SPSS 25 digunakan untuk melakukan uji normalitas. Jika data memenuhi kriteria berikut, maka dianggap berdistribusi normal:

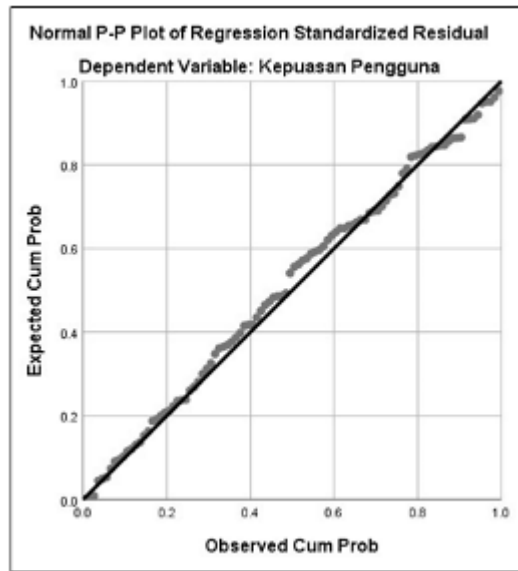
1. Nilai signifikansi lebih besar dari nilai probabilitas yaitu 0,1.
2. Distribusi data pada diagram P-Plot mengikuti garis diagonalnya.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.71987907
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.038
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		200c,d



Gambar 3. grafik histogram normalitas



Gambar 4. grafik histogram normalitas

Uji Multikolinieritas

Untuk memastikan apakah variabel independen atau variabel independen berkorelasi, digunakan uji multikolinieritas. Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan toleransi diperiksa untuk melakukan uji multikolinieritas. Model regresi dianggap bebas gejala multikolinieritas jika nilai toleransinya lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10,00. Berikut hasil pengolahan data uji multikolinieritas:

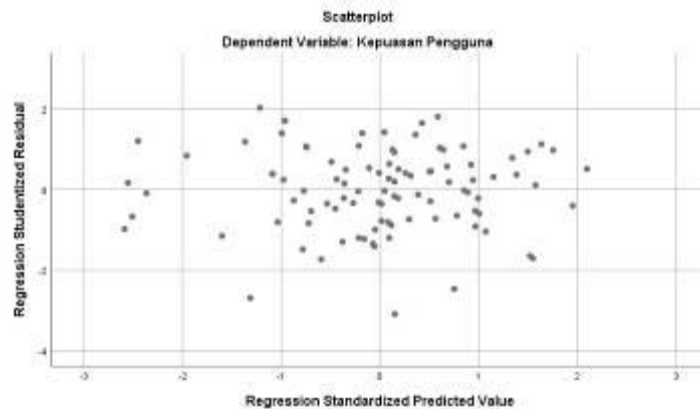
Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Tolerance	Statistics VIF
1 (Constant)		
Consent	.360	2.781
Accuracy	.416	2.403
Format	.389	2.571
Ease of Use	.397	2.520
Timeliness	.502	1.992

Karena tidak terdapat tanda-tanda multikolinieritas pada salah satu variabel independen penelitian pada table 4, maka dari hasil analisis data dengan menggunakan uji multikolinieritas dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi antar variabel tersebut.

Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui apakah residu suatu pengamatan berbeda variannya dengan pengamatan lainnya digunakan uji heteroskedastisitas. Dengan memeriksa grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED pada *software* SPSS, maka dilakukan uji heteroskedastisitas. Jika tidak terdapat pola yang terlihat pada grafik *scatterplot* dan titik-titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka model regresi dikatakan heteroskedastik.



Gambar 5. Grafik Scatterplot

Berdasarkan gambar 5 dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat tanda-tanda heteroskedastisitas dan data layak untuk dianalisis data lebih lanjut karena diagram di atas kurang pola yang dapat dilihat dan titik-titiknya tersebar di atas dan di bawah angka nol (0) pada sumbu Y.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji regresi linier berganda. Berikut hasil komputasi uji regresi linier berganda dengan menggunakan *software* SPSS.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Unstandardized Coefficients			
Model		B	Std. Error
1	(Constant)	-.590	1.739
	Content	.186	.134
	Accuracy	.490	.166
	Format	.172	.117
	Ease Of Use	.217	.100
	Timeliness	.252	.131

Rumus persamaan regresi berikut dapat digunakan untuk memperoleh persamaan regresi berdasarkan hasil perhitungan uji regresi linier berganda pada tabel 5:

$$Y = 0,590 + 0,186X_1 + 0,490X_2 + 0,172X_3 + 0,217X_4 + 0,252X_5 \quad (2)$$

Dari persamaan diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai kepuasan pengguna (Y) adalah -0,590 jika semua variabel bebas dianggap konstan, sesuai dengan nilai konstanta (α) sebesar -0,590.
2. Setiap peningkatan satu satuan pada *content* (X1) akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,186 atau 18,6%, dengan variabel lain tetap.
3. Variabel *accuracy* (X2) memiliki koefisien regresi 0,490, sehingga peningkatan satu satuan akurasi meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,490 atau 49%.
4. Peningkatan satu satuan pada *format* (X3) akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,172 atau 17,2%.
5. Untuk *ease of use* (X4), peningkatan satu satuan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,217 atau 21,7%.
6. Variabel *timeliness* (X5) memiliki koefisien regresi 0,252, sehingga peningkatan satu satuan ketepatan waktu meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,252 atau 25,2%.

Hasil Analisis Uji Hipotesis Uji T

Pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dipastikan dengan menggunakan uji T. Uji T dilakukan dengan membandingkan nilai t tabel yang diperoleh dengan menggunakan rumus TINV (probability, df) pada Microsoft Excel dengan nilai t hitung yang diperoleh dari hasil perhitungan menggunakan program SPSS pada tabel koefisien. Apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai sig maka hipotesis diterima. kurang dari 0,1. Tabel berikut menampilkan hasil perhitungan uji T.

Tabel 6. Hasil Uji T

Variabel	Nilai T hitung	Nilai T tabel	Nilai sig.	Nilai signifikasi penelitian	Hipotesis
<i>content (X1)</i>	1.392	1.661	0.167	0.1	Ditolak
<i>accuracy (X2)</i>	2.954	1.661	0.004	0.1	Diterima
<i>format (X3)</i>	1.471	1.661	0.145	0.1	Ditolak
<i>ease of use (X4)</i>	2.181	1.661	0.032	0.1	Diterima
<i>timeliness (X5)</i>	1.925	1.661	0.057	0.1	Diterima

Uji F

Untuk memastikan apakah variabel independen berpengaruh secara simultan atau gabungan terhadap variabel dependen digunakan uji F. Nilai F yang diperoleh dari perhitungan pada *software* SPSS dan F tabel yang dihasilkan menggunakan rumus FINV (probabilitas, df1, df2) pada Microsoft Excel dibandingkan untuk melakukan uji T. Dengan probabilitas 0,1, df1=5, dan df2=94, nilai f tabel sebesar 1,909. Apabila nilai f hitung lebih besar dari f tabel dan nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu 0,1 maka hipotesis diterima.

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1332.134	5	266.427	34.196	.000 ^b
	Residual	732.376	94	7.791		
	Total	2064.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Timeliness, Ease Of Use, Accuracy, Format, Content

Pembahasan

H1: variabel *Content (X1)* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna

Karena nilai t hitung pada variabel *content (X1)* lebih kecil dari nilai t tabel, maka hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *content* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, nilai sig pada variabel *content* lebih besar dari 0,1. Temuan tes ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh [8] yang tidak menemukan hubungan nyata antara variabel *content* dan kepuasan pengguna.

H2: Variabel *Accuracy (X2)* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel *accuracy* lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel dan nilai sig. kurang dari 0,1, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh variabel *accuracy* secara parsial. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Mnet Plus bebas error dan mampu menghasilkan output. Temuan pengujian ini konsisten dengan

penelitian sebelumnya oleh [9] yang menemukan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel *accuracy*.

H3: Variabel *Format* (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna

Variabel *format* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sesuai hasil pengujian. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung variabel *format* (X3) yang lebih kecil dari nilai t tabel dan nilai sig, yang keduanya lebih besar dari 0,1. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna tidak dipengaruhi secara signifikan oleh tampilan aplikasi Mnet Plus. Temuan ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang serupa oleh [10]. Menurut penelitian ini, kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel *format*.

H4: Variabel *Ease of use* (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna

Nilai t hitung variabel *ease of use* lebih tinggi dibandingkan dengan nilai t tabel dan nilai sig, sesuai dengan temuan uji t yang dilakukan terhadap variabel tersebut. Lebih kecil dari 0,1. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna sampai batas tertentu dipengaruhi secara signifikan oleh variabel *ease of use*. Temuan ini konsisten dengan penelitian terkait oleh [11] yang menemukan bahwa faktor *ease of use* secara signifikan dan positif mempengaruhi kepuasan pengguna.

H5: Variabel *timeliness* (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh variabel *timeliness* secara parsial. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t variabel *timeliness* yang menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai sig kurang dari 0,1. Berdasarkan hasil uji pembandingan sebelumnya yang dilakukan oleh [12], [13], variabel *timeliness* mempunyai pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan. Hasil ini sesuai dengan hasil pengujian ini. Berdasarkan temuan uji f, kepuasan pengguna aplikasi Mnet Plus dipengaruhi oleh lima variabel penelitian yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, baik secara terpisah maupun kombinasi [14], [15].

IV. KESIMPULAN

Mayoritas pengguna puas terhadap aplikasi Mnet Plus, menurut penelitian analisis kepuasan pengguna aplikasi menggunakan metode EUCS. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden. *accuracy*, *ease of use*, dan *timeliness* aplikasi Mnet Plus merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan, menurut hasil pengujian parsial. Sementara itu, kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mnet Plus tidak dipengaruhi secara signifikan oleh *format*, *content* dari aplikasi. Berdasarkan hasil pengujian secara bersamaan atau bersama-sama, kelima elemen *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, semuanya berdampak pada kepuasan pengguna Mnet Plus pada saat yang bersamaan.

REFERENSI

- [1] N. Valencialaw and L. S. S. Utami, “K-Pop dan Perilaku Konsumtif Menonton Konser,” *Koneksi*, 2023, [Online]. Available: <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:260123173>
- [2] F. Gusni, R. Gunawan, L. Setiyani, and Y. Rostiani, “Analisis kepuasan pengguna akhir PLN Mobile menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction),” in *Prosiding Seminar Nasional Inovasi dan Adopsi Teknologi (INOTEK)*, vol. 3, no. 1, Jember, 2023, pp. 60–71. doi: 10.35969/inotek.v3i1.302.
- [3] D. F. Ridho, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Pelayanan Pelanggan Telekomunikasi Menggunakan Metode End- User Computing Satisfaction (Eucs),” *J. Econ. Perspect.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–4, 2022, [Online]. [4] B. S. Arisoemaryo *et al.*, “Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi JMO dimana dalam penelitian ini penulis menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Responsif*, vol. 4, no. 1, pp. 110–117, 2022, [Online]. Available: <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jti/article/view/724>
- [5] A. Rachman, E. Yochanan, A. I. Samanlangi, and H. Purnomo, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, no. January. 2024.
- [6] dkk Nazarudin Latif, *Statistik Ekonomi 1*. Zahir Publishing, 2021. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=RIAjEAAAQBAJ>
- [7] Wufron, “Analisis Regresi Linier dengan IBM SPSS Statistics,” *Univ. Garut*, vol. 1, no. March 2020, pp. 0–10, 2020, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31219%2Fosf.io%2Ffwex8>
- [8] B. S. Arisoemaryo and R. T. Prasetyo, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” 2022. doi: 10.51977/jti.v4i1.724.
- [9] A. S. Triwahyuni Minto Asih, Kenti Yuliana, “Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Studi Kasus : Smkn 5 Banjarmasin),” *J. Pendidik. Teknol. Informasi(JUPENTI)*, vol. 47, no. 6, pp. 2021–2024, 2023, [Online]. Available: <http://jurnal.upk.ac.id/index.php/jupenti/article/view/2343>
- [10] I. Kurniasih and D. Pibriana, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS,” 2021. doi: 10.35957/jatasi.v8i1.787.
- [11] D. A. Indarto, “Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Grab di Wilayah Kabupaten Jember Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” 2019.
- [12] L. Ariningsih and M. Megawaty, “Pengukuran Kepuasan Pengguna GRAB di Palembang Menggunakan Metode EUCS,” *J. Bumigora Inf. Technol.*, vol. 4, no. 2, pp. 193–204, 2022, doi: 10.30812/bite.v4i2.2383.
- [13] G. Setyaningsih, “Analisis Kepuasan Pengguna aplikasi Transportasi Online Menggunakan EUCS,” *IJCSR*, vol. 2, no. 1, pp. 49–58, 2023.
- [14] L. Chantika, “Analisis Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Di Surabaya Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs),” *Pros. Semin. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 120–130, 2022, doi: 10.33005/sitasi.v2i1.278.
- [15] E. F. Rahayu, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi UG In Your Hand Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *ICIT J.*, vol. 6, no. 2, pp. 213–226, 2020, doi: 10.33050/icit.v6i2.1118.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini. Kami berterima kasih kepada rekan-rekan kami atas bimbingan, dorongan, dan dukungannya selama proses penelitian. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah meluangkan waktunya untuk mengikuti penelitian ini. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada organisasi atau lembaga yang telah membantu kami dalam penelitian ini dengan memberikan fasilitas dan dukungan. Semua bantuan dan kontribusi yang diberikan sangat penting untuk keberhasilan dan efisiensi penelitian ini. Saya mengapresiasi segala upaya dan kerja sama yang telah dikembangkan.