

## Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

Asti Shofi Damayanti<sup>1</sup>, Yusi Tyroni Mursityo<sup>2</sup>, Admaja Dwi Herlambang<sup>3</sup>

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya  
Email: <sup>1</sup>astishofi19@gmail.com, <sup>2</sup>Yusi\_tyro@ub.ac.id, <sup>3</sup>herlambang@ub.ac.id

### Abstrak

Tapp Market merupakan *Online shop* yang berdiri pada tahun 2013 di Finlandia dan memasuki Indonesia pada tahun 2015 oleh karena itu diperlukan sebuah evaluasi untuk Tapp supaya dapat bersaing dengan para pendahulunya. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menggunakan 2 variabel. Pada variabel *content* terdapat 4 indikator. Variabel *timeliness* terdapat 1 indikator. Data didapatkan dari jumlah sampel sebesar 100 responden menggunakan kuesioner. Dari hasil evaluasi yang dilakukan dinyatakan bahwa kepuasan pengguna pada variabel *content* masuk pada kategori Tinggi Dengan nilai yang diperoleh adalah 74,7% yang berarti pengguna merasa Puas terhadap aplikasi Tapp Market jika diukur dari variabel tersebut. Variabel *timeliness* masuk kedalam kategori Rendah dengan nilai yang diperoleh adalah 50,0% yang berarti pengguna merasa Kurang Puas terhadap aplikasi Tapp Market jika diukur dari variabel tersebut. Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini adalah variabel dengan kategori Rendah yaitu variabel *Timeliness* perlu untuk meningkatkan kualitas layanan dan kecepatan dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna agar ketegoriannya dapat mencapai kategori Sangat Tinggi sehingga pengguna merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Tapp Market.

**Kata kunci:** EUCS, Tapp Market, kepuasan pengguna, *content*, *timeliness*

### Abstract

*Tapp Market is a new online shop established in 2013 in Finland and entered Indonesia in 2015, therefore required an evaluation for Tapp market in order to compete with its predecessor. Evaluation was conducted by using End User Computing Satisfaction (EUCS) method where consists 2 variables; accuracy and timeliness. There were 4 indicators of variable content and 1 indicator of timeliness. Data was obtained from the number of samples of 100 respondents using questionnaires. From the result of variable of accuracy was very High category with the resulting value was 76.6% which means the users felt Very Satisfied to Tapp Market application if measured from this variable. The result of variable of timeliness was Low category with the value obtained was 50.0% which means the users felt satisfied toward Tapp Market application if measured from this variable. The recommendation given in this research is variable with Low category a Timeliness need to improve service quality, so that its category can reach very High category in order to increase user satisfaction of Tapp Market application.*

**Keywords:** Tapp Market, user satisfaction, EUCS, *content*, *timeliness*

### 1. PENDAHULUAN

Tap Market merupakan Aplikasi *Online shop* berbasis Android yang berdiri pada tahun 2013 di Finlandia yang didirikan oleh Warren Sample dan masuk di Indonesia pada tahun 2015 dengan jumlah pengguna sebanyak 62.400 per juni 2017. Saat ini banyak sekali *online shop* yang sudah berdiri dan memiliki banyak pengguna sehingga persaingan dalam dunia *e-market* semakin ketat. Sehingga diperlukan

perbaikam untuk Tapp Market agar nantinya dapat bersaing dengan *online shop* yang sudah berdiri lebih dulu dan pengguna merasa puas dengan pelayanan Tapp Market. Kepuasan pelanggan atau pengguna merupakan hasil penilaian seseorang terhadap sesuatu yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk itu. Jika harapannya lebih tinggi daripada

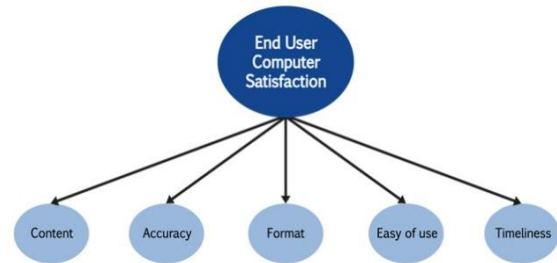
kinerja produk, dia akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kinerja produk ia akan merasa puas (Aritonang & Lerbin, 2005). Dengan adanya evaluasi ini dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna sehingga nantinya dapat diberikan rekomendasi kepada Tapp Market untuk mempertahankan aspek yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna, dan memberikan rekomendasi perbaikan agar semua aspek memiliki kategori Sangat Tinggi.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap Aplikasi Tapp Market dari aspek *Content* dan *Timeliness* serta bagaimana rekomdesasi yang dapat dirumuskan untuk meningkatkan kualitas *Content* dan *Timeliness*. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Tapp Market dari aspek *Content* dan *Timeliness* serta Merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas *Content* dan *Timeliness*. Pada penelitian ini metode yang di gunakan adalah *End User Computing* (EUCS).

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Steve & Michael (2015) dimana pada penelitian tersebut membahas tentang faktor apa saja yang mendorong kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS. Selain jurnal tersebut penelitian juga mengacu pada jurnal lain yaitu penelitian yang dilakukan oleh Chin & Lee (2000) dimana pada penelitian tersebut membahas tentang sejauh mana tingkat perilaku pengguna sistem informasi dengan membandingkan perilaku sikap pengguna sistem informasi sehingga dapat di ketahui tingkat efektifitas sistem informasi. Penelitian ini juga mengacu pada jurnal lain yaitu penelitian yang dilakukan oleh Tristante Ariaji (2015) penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui dan mengukur tingkat keberhasilan sistem informasi berdasarkan kepuasan pengguna tingkat akhir (EUCS).

*End-user Computing Satisfaction* merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi. Metode EUCS dikembangkan oleh (Doll & Torkzadeh, 1998). Metode ini telah banyak di uji coba oleh peneliti lain untuk menguji realibilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan walaupun instrument ini telah di terjemahkan dalam bahasa

yang berbeda-beda. Evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*.

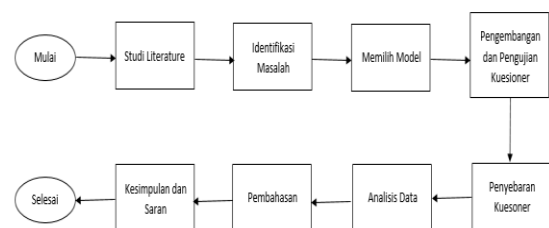


Gambar 1. Model EUCS

Pada Gambar 1 menjelaskan mengenai variabel-variabel yang terdapat pada metode EUCS yaitu sebagai berikut :

Variabel pertama pada model EUCS adalah variabel *Content* dimana variabel tersebut merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem aplikasi. Selanjutnya adalah variabel *Accuracy* merupakan variabel kepuasan yang diukur dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi. Dalam model eucs juga terdapat variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem yang disebut variabel *format*. Selanjutnya adalah variabel *Ease of Use* yang merupakan variabel untuk mengukur kemudahan aplikasi untuk dipelajari serta dapat digunakan secara efektif. Dan yang terakhir adalah variabel *Timeliness* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna. Penelitian dibatasi menggunakan 2 variabel yaitu *Content* dan *Timeliness*.

**2. METODOLOGI PENELITIAN**



Gambar 2. Diagram Alur

Pada Gambar 2 merupakan alur penelitian dari awal sampai akhir seperti dijelaskan dibawah ini :

Tahap awal yang dilakukan yaitu mencari studi literatur yang sesuai dengan tema pada penelitian saat ini yang berisi tentang dasar-dasar teori yang bersumber dari jurnal, buku dan penelitian terkait dengan kepuasan pengguna, dan metode EUCS yang digunakan sebagai pedoman untuk penulisan skripsi ini. Selanjutnya mengidentifikasi permasalahan yang ada pada Aplikasi Tapp Market yang digunakan pada latar belakang penulisan skripsi oleh penulis. Kemudian penulis memilih model yang sesuai dengan topik penelitian skripsi dengan menggunakan pedoman jurnal. Penulis memilih model pada metode EUCS dimana model tersebut cocok digunakan untuk evaluasi sebuah sistem informasi.

Tahapan selanjutnya adalah mengembangkan kuesioner. Kuesioner yang dikembangkan berasal dari jurnal yang kemudian di sesuaikan dengan permasalahan pada skripsi ini. Pengujian kuisoner dilakukan untuk mengetahui apakah kuisoner yang di kembangkan sudah mencakup indikator yang dimaksud. Pengujian yang dilakukan ada 3 tahap yaitu uji validitas, uji *pilot study*, dan uji reliabilitas. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberikan tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna (Wijaya & Dwitagama, 2011). Sebelum kuesioner disebrakan kepada responden perlu dilakukan pengujian terlebih dahulu agar kata-kata pada kuesioner tidak rancu dan mudah dipahami oleh responden awam. Yang dilakukan pertama kali pada pengujian kuesioner ini dalah pengujian validitas isi dengan memberikan kuesioner kepada ahli untuk menguji apakah pernyataan sesuai dengan indikator yang digunakan, serta apakah kalimat yang digunakan mudah di pahami oleh responden.

Tabel 1. Validitas Isi

No.	Pernyataan	Ket	Perbaikan
1.	Aplikasi Tapp Market selalu menyediakan informasi yang berhubungan dan sesuai dengan kebutuhan saya	Tidak Valid	Aplikasi Tapp Market selalu menyediakan informasi produk yang berhubungan dengan kebutuhan

				saya
2.	Userface Aplikasi Market menarik	Tapp selalu	Tidak valid	Tampilan antar muka Aplikasi Tapp Market selalu menarik

Setelah pengujian validitas isi, langkah selanjutnya adalah melakukan uji pilot dengan menggunakan metode *Pilot Study* yang tujuan dilakukannya adalah untuk mengetahui kesamaan antara pernyataan yang ada pada kuesioner dan indikator yang dimaksud. Dari hasil pilot study dapat dilakukan pengurangan pada pernyataan yang memiliki nilai *corrected item-total correlation* dibawah 0.361. Langkah berikutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk mengukur ketepatan dan keakuratan variabel yang digunakan. Setelah dilakukan pengujian hasil yang didapatkan yaitu 2 variabel yang digunakan memiliki tingkat ketepatan dan keakuratan yang tergolong tinggi.

Setelah semua tahap pengujian selesai langkah selanjutnya adalah penyebaran kuesioner. Penyebaran kuisoner dilakukan setelah mengetahui jumlah sampel dari pengguna Aplikasi Tapp Market. Oleh karena itu diperlukan teknik *sampling* dalam penelitian ini. Metode *sampling* yang digunakan adalah Non probability *sampling*. Dengan jenis *sampling* Convenience *sampling*. Convenience adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara kebetulan yaitu populasi yang ditemui peneliti dapat dijadikan sampel (Siregar & Sofian, 2014).

Pada penelitian ini perlu dilakukan perhitungan jumlah sampel. Rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel slovin. Setelah dilakukan perhitungan jumlah sampel yang didapatkan adalah sebesar 100 responden. Kuisoner dibuat dengan menggunakan Google *form* kemudian *link* disebarakan melalui media sosial seperti Facebook dan WhatsApp kepada responden, yaitu pengguna Aplikasi Tapp Market. Selanjutnya data akan dikumpulkan kemudian dilakukan pengolahan data yaitu dengan mengukur tingkat normalitas data. Selanjutnya mengkategorikan nilai *mean*, dimana nilai *mean* harus diubah menjadi persen dahulu sebelum dikategorikan.

Tabel 2. Kategori

Persentase	Kategori
$75,01 < x \leq 100$	Sangat Tinggi
$58,34 < x \leq 75,01$	Tinggi
$41,66 < x \leq 58,34$	Kurang
$24,99 < x \leq 41,66$	Rendah
$0 < x \leq 24,99$	Sangat Rendah

Setelah data kuisoner didapatkan, langkah selanjutnya yang dilakukan oleh penulis adalah mengolah data. Metode olah data yang digunakan oleh penulis adalah statistik deskriptif. Statistik deksriptif merupakan statistik yang fungsinya adalah untuk mengumpulkan data, menyajikan data, penentuan nilai-nilai statistika, pembuatan diagram atau gambar mengenai suatu hal, dimana data disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami dan dibaca. Langkah berikutnya yaitu membahas hasil yang diperoleh dari pengolahan data pada bab sebelumnya guna mendapatkan informasi yang dapat digunakan oleh staf TI Aplikasi Tapp Market untuk memperbaiki aplikasi sesuai dengan rekomdendasi dari penulis untuk meningkatkan layanan pada setiap variabel dengan kategori yang belum mencapai kategori sangat tinggi. Pembahasan dilakukan pada setiap indikator pada variabel yang terdapat pada model.

Tahapan terkahir yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menarik kesimpulan yang berisi pembahasan dari hasil pengolahan dan analisis data yang sudah dilaksanakan. Kesimpulan ditulis sesuai dengan rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini. Sedangkan saran merupakan usulan untuk penelitian selanjutnya.

### 3. HASIL

Langkah pertama yang di lakukan sebelum pengolahan data untuk memperoleh hasil yaitu uji normalitas terhadap informasi dengan menggunakan *Kolomogrov-Smirnov* dan hasil yang diperoleh merupakan nilai signifikasi sebesar 0,100 lebih besar dari  $\alpha$  (0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa sebaran residual berdistribusi normal. Pada variabel *content* terdapat 4 indikator yaitu: relevansi, kelengkapan, manfaat, dan kualitas. Hasil analisis daa disajikan pada Tabel 3:

Tabel 3. Hasil pengolahan data Variabel *Content*

No	Indikator	Kode	Mean		Median		Modus		St. Deviasi	
1	Relevansi	C1	4.01	3.92	4	4	4	4	0.92	0.88
		C2	3.91		4	4	4	4	0.9	
		C3	3.85		4	4	4	4	0.81	
2	Kelengkapan	C4	3.37	3.37	4	4	4	4	1.07	1.07
3	Manfaat	C5	3.8	3.85	4	4	4	4	0.86	0.92
		C6	3.9		4	4	4	4	0.98	
4	Kualitas	C7	3.8	3.8	4	4	4	4	0.89	0.89
		C8	3.8		4	4	4	4	0.91	

Pada variabel *content* yang telah dilakukan pengolahan data menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil untuk indikator relavansi memiliki nilai *mean* 3.92, yang berarti nilai rata-ratanya masuk dalam kategori sangat tinggi. Nilai median 4.00 yang berarti pada kuisioenr yang sebarakan banyak responden yang memilih jawaban setuju. Nilai modus 4.00 yang berarti dari kuisioser yang dibagikan banyak responden yang setuju apabila aplikasi Tapp Market memiliki informasi yang berhubungan dengan kebutuhan dan keinginan pengguna, Standar Deviasi sebesar 0.88. Dengan demikian dapat dijelaskna bahwa jarak sebaran tiap data kuesioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

Indikator kelengkapan memiliki nilai *mean* 3.37 yang berarti berarti nilai rata-ratanya masuk dalam kategori tinggi, nilai median 4 yang berarti dari kuesioner yang dibagikan banyak responden yang memilih jawaban setuju. Nilai modus 4 yang berarti dari kuesioner yang dibagikan banyak responden yang setuju jika aplikasi Tapp Market menyajikan informasi yang lengkap bagi pengguna, dan nilai st.deviasi 1.07. Dengan demikian dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data kuesioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata. Indikator manfaat memiliki nilai *mean* 3.85 yang berarti nilai rata-rata pada indikator kelengkapan memiliki kategori sangat tinggi. Nilai median 4 yang berarti pada kusioner yang dibagikan banyak responden yang memilih jawaban Setuju. Nilai modus 4 dengan demikian dapat dijelaskan bahwa banyak responden yang setuju apabila aplikasi Tapp Market menampilkan informasi yang bermanfaat untuk pengguna. St.deviasi 0.92 dengan demikian

dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap kuesioner memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata. Indikator kualitas memiliki nilai *mean* 3.8 yang berarti kategori sangat tinggi. Nilai median 4 yang berarti dari kuesioner yang dibagikan banyak responden yang memilih jawaban setuju. Nilai median 4 yang berarti dari kuesioner yang dibagikan banyak responden yang setuju apabila aplikasi Tapp Market menampilkan informasi yang berkualitas. St.deviasi 0.89 dengan demikian dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data kuesioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

Tabel 4. Presentase Variabel *Content*

No	Indikator	Mean	Persentase	Kategori
1	Relevansi	3,92	78,4	Sangat Tinggi
2	Kelengkapan	3,37	67,4	Tinggi
3	Manfaat	3,85	77,0	Sangat Tinggi
4	Kualitas	3,8	76,0	Sangat Tinggi
	Rata-rata		74,7	Tinggi

Tabel 4 merupakan hasil dari pengkategorian variabel *content*. Indikator relevansi memiliki nilai mean sebesar 3.92 serta presentase 78.4% sehingga dapat dimasukkan kedalam kategori sangat tinggi. Indikator kelengkapan memiliki nilai mean sebesar 3.37 serta presentase 67.4% sehingga dimasukkan kedalam kategori tinggi. Indikator manfaat memiliki nilai *mean* sebesar 3.85 serta presentase sebesar 77.0% sehingga dapat dimasukkan kedalam kategori sangat tinggi. Indikator kualitas memiliki nilai mean 3.8 serta memiliki presentase sebesar 76.0 sehingga dapat dimasukkan kedalam kategori sangat tinggi. Pada variabel *content* memiliki presentase 74.7 % sehingga dapat dimasukkan kedalam kategori tinggi. Terdapat 1 indikator pada variabel *timeliness* yaitu Ketepatan waktu. Hasil analisa disajikan pada Tabel 5:

Tabel 5. Perhitungan Variabel *Timeliness*

No	Indikator	Kode	Mean	Median	Modus	St.Deviasi
1	Ketepatan Waktu	T1	2.54	2	2	0.89
		T2	2.45			
			2.50	2	2	0.91

Hasil pengolahan data yang dilakukan

pada variabel *timeliness* dengan menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil pada indikator ketepatan waktu memiliki nilai mean sebesar 2.50 yang berarti nilai rata-rata dari jawaban responden masuk kedalam kategori kurang. Nilai median 2 yang berarti pada kuesioner yang dibagikan banyak responden yang memilih jawaban tidak setuju. Nilai modus 2 yang berarti dari kuesioner yang dibagikan banyak responden yang tidak setuju apabila aplikasi Tapp Market memiliki kecepatan yang sesuai dengan dengan kebutuhan pengguna. St.deviasi 0,91. Dengan demikian dapat dijelaskan jarak sebaran tiap data kuesioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

Tabel 6. Presentase Variabel *Timeliness*

No	Indikator	Mean	Persentase	Kategori
1	Ketepatan Waktu	2,50	50,0	Kurang
	Rata-Rata		50,0	Kurang

Hasil dari pengkategorian nilai mean pada variabel *timeliness* disajikan pada Tabel 6. Nilai mean indikator ketepatan waktu adalah 2.50 serta presentase sebesar 50.0% sehingga dimasukkan kedalam kategori Kurang/Rendah.

#### 4. PEMBAHASAN

*Content* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem. Informasi-informasi yang ditampilkan harus lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengguna dari aplikasi tersebut serta tidak ada kesalahan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penggunaannya. Semakin lengkap modul dan informatif suatu aplikasi, maka tingkat kepuasan pengguna juga semakin tinggi (Pitt, R.T, & C.B, 1995). Pada variabel ini terdapat 4 indikator yang terdiri atas : (1) Relevansi; (2) Kelengkapan; (3) Manfaat; (4) Kualitas.

Pada indikator relevansi, manfaat, dan kualitas setelah melakukan analisa menggunakan metode analisis deskriptif didapatkan hasil yang dapat digolongkan kedalam kategori sangat tinggi. Hal tersebut terjadi dikarenakan pengguna aplikasi Tapp Market merasa bahwa aplikasi telah menampilkan informasi yang relevan atau berhubungan dengan keinginan dan kebutuhannya, aplikasi Tapp Market sudah

menampilkan informasi yang bermanfaat serta berkualitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa puas terhadap aplikasi Tapp Market jika diukur dari ketiga indikator tersebut.

Berdasarkan analisa menggunakan metode analisis statistika deskriptif pada indikator kelengkapan, didapatkan hasil yang dapat digolongkan kedalam kategori tinggi. Hal tersebut dikarenakan pengguna merasa bahwa aplikasi Tapp Market telah menampilkan informasi yang sudah lengkap namun dirasa masih kurang memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa puas terhadap kategori kelengkapan. Oleh karena itu diperlukan perbaikan rekomendasi untuk indikator kelengkapan supaya meningkat kategorinya menjadi kategori sangat tinggi.

Rekomendasi yang diberikan penulis adalah harus menyajikan sebuah informasi atau berita yang lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Konten aplikasi atau website harus lengkap, relevan, dipersonalisasi, mudah di mengerti, dan aman jika perusahaan mengharapkan calon pembeli atau pemasok melakukan transaksi dan kembali ke situs website atau aplikasinya, maka aplikasi tersebut harus memenuhi semua aspek yang telah di sebutkan (Dellone & Ephraim, 1992).

Dari hasil analisa yang telah dilakukan terhadap variabel *content*, didapatkan bahwa pada variabel content terdapat indikator dengan kategori tinggi yaitu indikator kelengkapan, sehingga mengakibatkan variabel content masuk kedalam kategori tinggi yang berarti pengguna merasa puas terhadap aplikasi Tapp Market jika diukur dari aspek *content*. Untuk meningkatkan kategori menjadi kategori sangat tinggi Tapp Market harus mengatur dan mengelola informasi yang di tampilkan pada aplikasi dalam bentuk yang lebih sederhana dan lebih relevan, karena kualitas dan relevansi website sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan niat pengguna untuk menggunakan kembali aplikasi atau sistem informasi tersebut (Kim & Stoel, 2004).

Variabel *timeliness* adalah variabel untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa

harus menunggu lama (Rasman, 2012).

Variabel *timeliness* mempunyai satu indikator yaitu ketepatan waktu. Indikator tersebut digunakan untuk mengukur seberapa cepat aplikasi menampilkan informasi yang diinginkan oleh pengguna. Berdasarkan analisa menggunakan metode analisis statistik deskriptif diperoleh hasil yang dapat dimasukkan kedalam kategori kurang. Hal tersebut mengakibatkan pengguna merasa kurang puas terhadap kecepatan pada aplikasi. Sehingga diperlukan perbaikan supaya indikator ketepatan waktu kategorinya naik menjadi sangat tinggi.

Berdasarkan analisa menggunakan metode analisis statistika deskriptif didapatkan hasil bahwa variabel tersebut masuk kedalam kategori rendah yang berarti aplikasi Tapp Market masih kurang cepat dalam menampilkan informasi dan respon yang diinginkan oleh pengguna yang mengakibatkan kepuasan pengguna saat diukur menggunakan variabel *timeliness* hasilnya kurang. Oleh karena itu dibutuhkan perbaikan supaya aplikasi Tapp Market kategorinya naik menjadi kategori sangat tinggi.

Rekomendasi yang diberikan adalah memperbaiki performa dalam merespon komplain yang diberikan pelanggan, serta aplikasi harus cepat dalam menampilkan informasi. Kecepatan dalam memperoleh (akses) informasi dan *download* adalah kriteria desain utama yang harus dipenuhi. Sebaiknya sebuah halaman website atau aplikasi cepat muncul ketika di-*click*. Dengan menata Isi aplikasi dengan cara yang Cerdas, menempatkan search engine pada letak yang mudah dilihat akan membuat pelanggan lebih cepat menemukan produk yang dinginkannya (Supriyanto, 2017).

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada variabel *content* didapatkan bahwa indikator kelengkapan mendapat kategori Tinggi, yang artinya pengguna merasa informasi yang diberikan aplikasi Tap Market sudah lengkap namun masih diperlukan perbaikan agar informasi yang diberikan lebih lengkap, sehingga menjadi kategori Sangat Tinggi yang artinya pengguna Sangat Puas terhadap aplikasi Tapp Market dari aspek variabel *content* pada indikator kelengkapan.

Hanya terdapat satu indikator pada variabel *timeliness* yaitu ketepatan waktu. Indikator tersebut masuk dalam kategori rendah. Sehingga variabel *timeliness* masuk kedalam kategori Rendah yang berarti pengguna Tidak Puas

terhadap variabel tersebut. Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini adalah variabel dengan kategori Rendah dan kategori Tinggi perlu untuk meningkatkan kualitas layanan agar kategorinya dapat mencapai kategori Sangat Tinggi agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Tapp Market.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah agar penelitian menggunakan metode yang lain, contohnya metode regresi linier supaya hasil yang didapatkan berbeda dari penelitian saat ini. Contohnya hasil pada variabel *content*, pada penelitian saat ini variabel tersebut masuk kedalam kaetogori Tinggi yang berarti pengguna merasa puas terhadap aplikasi Tapp Market sedangkan hasil penelitian menggunakan metode regresi liner hasil yang disapatkan adalah variabel *content* memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Tapp Market.

## 6. DAFTAR RUJUKAN

- Aritonang, & Lerbin, R. (2005). In *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS* (p. 3). Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Barki, H. (1990). Determinants of User Satisfaction Judgment in Information System. *IMS*, 408-417.
- Bijan, F., & Mihir, P. (2002). An Empirical Examination Of User Satisfaction System Effectiveness Interpretation. *Assosiation for Information System*, 1-9.
- Dellone, W. H., & Ephraim, M. R. (1992). The Delone and McLane Model of Information System Success: A ten-Year Update . *journal of Management Information System*, 10-28.
- Doll, & Torkzadeh. (1998). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *Information Systems Research Center*, 259-274.
- Kim, S., & Stoel, L. (2004). Website Quality Dimensions and Satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 109-117.
- Miriam, J. M., & Andrew, J. F. (2012). Credibility and Trust of Information in Online Environtments. *journal of Pragmatics*, 210-220.
- Pitt, L., R.T, W., & C.B, K. (1995). Service Quality : A Measure of Information Effectiveness. *MIS Quarterly*, 19:2.
- Rasman, Y. K. (2012). *Gambaran Hubungan Unsur-unsur End User Computing Satisfaction*. Depok: Universitas Indonesia.
- Rodrigues, L. F., Oliveira, A., & Costa, C. J. (2016). Does Ease-of-use Contributes to the Perception of enjoyment? A Case of Gamification in E-banking. *Computers in Human Behavior*(61), 114-126.
- Siregar, & Sofian. (2014). Pengertian Convenience Sampling. In *Statistika Deskriptif untuk Penelitian dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS* (p. 148). Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Supriyanto, A. (2017). Arsitektur dan Teknik Desain Informasi pada Web. *Jurnal Teknologi Infromasi Dinamik*, 1-7.
- Wijaya, K., & Dwitagama , D. (2011). Jakarta: PT.Indeks.