

Analisis Pengaruh Hubungan antara Kualitas Layanan Aplikasi BlueBox dengan Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *End User Computing Satisfaction*

Irna Awalia Febriyanti^{1✉}, Lion Ferdinand Marini², Lorna Yertas Baisa³

^{1, 2, 3} Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Papua, Manokwari, Papua Barat, Indonesia

Informasi Artikel

Riwayat Artikel

Diserahkan : 21-06-2024

Direvisi : 01-07-2024

Diterima : 03-07-2024

Kata Kunci:

Aplikasi Bluebox,
EUCS, Webqual 4.0,
User satisfaction, PLS-
SEM

Keywords :

*BlueBox platfrom, EUCS,
Webqual 4.0, User
satisfaction, PLS-SEM*

Corresponding Author :

Irna Awalia Febriyanti

Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Papua, Manokwari, Papua Barat, Indonesia

Jl. Gunung Salju, Amban, Manokwari, Papua Barat, Indonesia

Email: 202065032@student.unipa.ac.id

ABSTRAK

BlueBox adalah platform belanja *online* pertama di Manokwari yang menyediakan berbagai produk kebutuhan belanja harian dan bulanan, termasuk makanan dan cemilan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana aplikasi BlueBox dapat meningkatkan kualitas layanan berdasarkan aspek kepuasan dan pengalaman pengguna. Data dianalisis menggunakan metode Webqual 4.0 meliputi variabel *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction* dan metode EUCS khususnya variabel *Timeliness*. Analisis data dilakukan dengan pendekatan PLS-SEM menggunakan SmartPLS 4.0. Hasil pengujian menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pengguna aplikasi BlueBox mencapai nilai 4,095 dengan kategori Puas. Variabel *Timeliness* memiliki pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* sedangkan variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* tidak menunjukkan pengaruh signifikan.

ABSTRACT

BlueBox is platform shopping online the first in Manokwari to provide various products for daily and monthly shopping needs, including food and snacks. This research aims to evaluate how the BlueBox application can improve service quality based on aspects of user satisfaction and experience. Data were analyzed using methods Webqual 4.0 includes variables *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction* and the EUCS method is particularly variable *Timeliness*. Data analysis was carried out using a PLS-SEM approach using SmartPLS 4.0. The analyzed hypothesis testing results show that 1 hypothesis is accepted, namely H4, and 3 hypotheses are rejected, namely H1, H2, and H3. Meanwhile, the average user satisfaction with the BlueBox application reached 4.095 in the satisfied category on the results of the questionnaire tabulation calculations.

PENDAHULUAN

Di zaman era digitalisasi sekarang, teknologi mengalami perkembangan secara terus-menerus sehingga semakin mempermudah masyarakat untuk mendapatkan apapun yang dibutuhkan. Masyarakat dapat dengan mudah mencari informasi ataupun melakukan komunikasi dengan adanya bantuan dari teknologi (Sakinah & Oktadini, 2023). Teknologi berperan penting dalam menunjang berbagai fungsi kehidupan manusia dan pemenuhan kebutuhan sehari-hari.

Kemajuan teknologi berkontribusi signifikan dalam peningkatan berbagai sektor kehidupan masyarakat, termasuk sektor ekonomi. Perkembangan bisnis online sekarang ini mencerminkan menaikkan kegunaan teknologi informasi. Pertumbuhan teknologi terkini memberikan dorongan adopsi jalur pemasaran online, yang dikenal sebagai *e-commerce*. Para pelaku bisnis dapat memanfaatkan hal ini untuk mengembangkan usaha mereka melalui situs web *e-commerce* dan aplikasi.

Hal ini bermanfaat bagi pelaku UMKM karena dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk kemajuan usaha dan keuntungan, sehingga membuka peluang usaha baru, menurunkan biaya produksi dan operasional, serta memudahkan pertukaran informasi antara penjual dan pembeli (Situmorang et al., 2023). Oleh karena itu, aplikasi BlueBox hadir sebagai salah satu aplikasi *e-commerce* guna mempermudah masyarakat di kota Manokwari melakukan transaksi pembelian dan penjualan melalui internet. Selain itu, salah satu komponen penting yang mendukung *e-commerce* adalah website. Dengan adanya website dan aplikasi, pengguna yang ingin bertransaksi secara *online* dapat mengunjungi laman tersebut atau menggunakan aplikasi di ponsel mereka. BlueBox merupakan *platform* belanja online pertama di Manokwari yang menyediakan berbagai macam produk kebutuhan belanja harian dan bulanan bukan hanya itu tetapi juga tersedia makanan dan cemilan, yang dapat membantu proses belanja dari rumah. BlueBox hadir dengan layanan pengantaran di berbagai wilayah di Manokwari dan menawarkan berbagai opsi pembayaran, termasuk COD (*Cash On Delivery*), transfer, dan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Kepercayaan konsumen terhadap *e-commerce* merupakan hambatan yang sulit diatasi karena hal ini berkaitan dengan sikap dan perilaku konsumen terhadap *e-commerce*, sehingga memungkinkan perusahaan *e-commerce* untuk memanfaatkan peluang di Indonesia.

Potensi yang dimiliki Indonesia dapat di manfaatkan oleh perusahaan *e-commerce*, meskipun mengelola kepercayaan konsumen terhadap belanja *online* sulit karena berkaitan dengan sikap dan perilaku konsumen terhadap berbelanja *online* (Fauziah & Wulandari, 2018). Khususnya di kota Manokwari, Banyaknya pengunjung *e-commerce* dipengaruhi oleh sebuah kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga perlu dilakukan sebuah penelitian yang menilai seberapa rendah atau tinggi sebuah kualitas aplikasi.

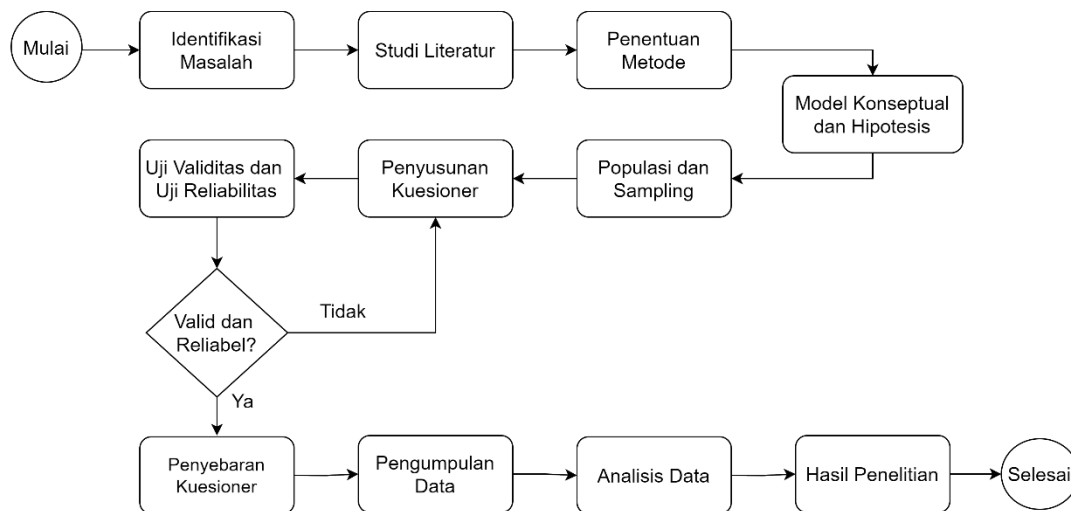
Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan sebelumnya, penelitian ini mencoba guna melakukan pengukuran kepuasan pengguna pada aplikasi BlueBox. Tujuan menggunakan metode *Webqual 4.0* serta EUCS (*End User Computing Satisfaction*) adalah guna mengetahui tingkat kepuasan kualitas layanan aplikasi BlueBox terhadap pengguna, karena metode yang digunakan beberapa variabel penelitian yaitu, *Timeliness*, *Service Interaction*, *Information Quality* serta *Usability* digunakan untuk mengukur persepsi pengguna akhir melalui beberapa instrumen penelitian (Zulfahri et al., 2024). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna yang pernah menggunakan aplikasi BlueBox, dengan total responden sebanyak 100 orang.

Gigih Prasongko dan Salamun Rohman Nurdin telah melakukan penelitian yang menilai sebuah kualitas suatu sistem informasi yang dilihat dari seberapa puas pengguna menggunakan aplikasi dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* serta memodifikasi menggunakan EUCS (Prasongko & Nurdin, 2023). Pada penelitian tersebut variabel *Service Interaction* memiliki pengaruh terbesar 45,5%, sementara pada variabel *Usability* memiliki pengaruh paling rendah sebesar 14,5%

METODE PENELITIAN

Tahap Penelitian

Desain tahapan penelitian yang akan dilakukan agar mencapai tujuan penelitian sebagai berikut.



Gambar 1. Tahapan penelitian

Penelitian diawali dengan identifikasi permasalahan yang muncul pada layanan aplikasi BlueBox yang membuat penelitian ini perlu dilakukan selanjutnya dilaksanakan studi literatur untuk mencari sumber-sumber yang mempunyai keterkaitan atas penelitian. Langkah berikutnya menentukan metode yang akan digunakan pada penelitian, lalu dilakukan penyusunan hipotesis penelitian. Selanjutnya peneliti melakukan penentuan pengambilan populasi dan sampel untuk memperoleh data dengan membagikan kuesioner kepada responden. Setelah itu dilakukannya pengumpulan data lalu dilakukan analisis dan pembahasan dari data yang diperoleh, serta diakhiri dengan penarikan kesimpulan.

Identifikasi masalah

Objek penelitian ini yaitu sebuah aplikasi belanja BlueBox. Aplikasi ini berfungsi untuk melayani penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli secara *online*. Dalam penelitian ini, digunakan dua variabel independent (*Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*, *Timeliness*) dan satu variabel dependent (*User Satisfaction*).

Studi Literatur

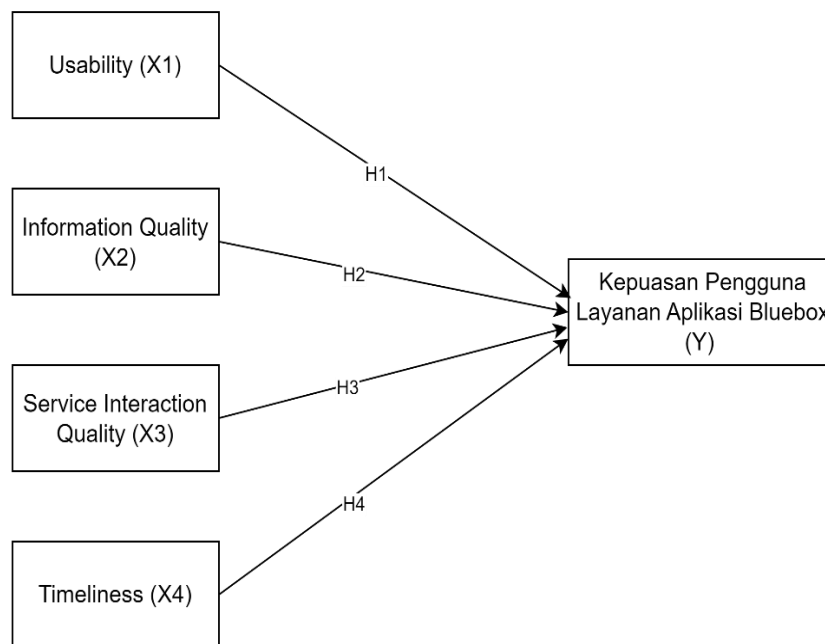
Studi literatur yang dilakukan ini agar dapat menjadi pengetahuan dasar yang berkaitan dengan penelitian. Sehingga akan mempermudah peneliti untuk melakukan identifikasi terhadap informasi yang akan dibutuhkan, menemukan permasalahan dan mengumpulkan data-data pendukung serta dapat memahami studi kasus yang diteliti dengan membaca dan memahami sumber-sumber jurnal untuk menunjang penelitian.

Penentuan Metode

Penelitian ini menggunakan lima variabel dari metode Webqual 4.0 dan EUCS berdasarkan sudut pandang pengguna yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*, dan *Timeliness* yang digunakan untuk melihat seberapa *realtime* aplikasi BlueBox dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan. Tahap metode Penelitian ini memakai teknik pengukuran analisis SEM-PLS, yaitu salah satu metode statistik multivariat yang berfungsi untuk menganalisis hubungan antar beberapa variabel dalam suatu model dengan memanfaatkan software SmartPLS 4.0 sehingga dapat mengevaluasi *platform* tersebut (Winarto et al., 2019). Dari penelitian yang telah dilakukan peneliti berharap dapat menjadi dasar untuk pengembang aplikasi BlueBox dalam upaya peningkatan pelayanan.

Model Konseptual dan Hipotesis

Terdapat dua jenis variabel yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu, empat variabel bebas (*independen*) yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*, dan *Timeliness*. Sementara itu, terdapat satu variabel terikat (*dependen*) pada penelitian ini yaitu kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).



Gambar 2 Model Konseptual

Tabel 1. Hipotesis penelitian

No	Hipotesis
H1	<i>Usability</i> pada aplikasi BlueBox berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>
H2	<i>Information quality</i> pada aplikasi BlueBox berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>
H3	<i>Service Interaction</i> pada aplikasi BlueBox berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>
H4	<i>Timeliness</i> pada aplikasi BlueBox berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>

Populasi dan Sampling

Pengambilan sampel pada penelitian menggunakan cara *Purposive Sampling*, cara ini digunakan untuk menentukan populasi yang akan digunakan pada penelitian. Kriteria responden yang memenuhi sampel populasi adalah pengguna aplikasi BlueBox. Teknik yang dipakai untuk menyebarkan kuesioner ini adalah dengan memanfaatkan beberapa media sosial yang ada. Selanjutnya pengambilan sampel tahap kedua dilakukan dengan teknik *convenience sampling* peneliti secara langsung mendekati individu-individu dengan membagi brosur penelitian.

Penyusunan kuesioner

Kuesioner dibuat untuk mengumpulkan data secara sistematis dari responden, mengukur variabel yang diteliti, dan mendapatkan pandangan atau perilaku mereka terhadap topik tertentu, sehingga memudahkan analisis dan interpretasi hasil penelitian.

Tabel 2. Indikator pada variabel Webqual 4.0 dan EUCS

Variabel	Kode	Indikator
<i>Usability</i> (X1)	U1	Kemudahan penggunaan fitur aplikasi Bluebox
	U2	Pengalaman berbelanja menggunakan aplikasi
	U3	Ketersediaan akses terhadap aplikasi BlueBox
<i>Information Quality</i> (X2)	IQ1	Ketersediaan informasi sesuai kebutuhan
	IQ2	Kelengkapan dan kemudahan pemahaman Informasi aplikasi BlueBox
	IQ3	Keter bantuan informasi dalam kegiatan pemesanan makanan
	IQ4	Relevansi informasi tentang makanan
	IQ5	Kepercayaan informasi yang diberikan aplikasi
<i>Service Interaction</i> (X3)	SI1	Perasaan keamanan dan nyaman pengguna
	SI2	Keamanan informasi pribadi pengguna
	SI3	Keamanan transaksi di aplikasi BlueBox
	SI4	Reputasi aplikasi BlueBox
	SI5	Kesan keseluruhan yang diberikan aplikasi BlueBox
	SI6	Kepercayaan konsumen terhadap pelayanan
<i>Timeliness</i> (X4)	T1	Keterkinian informasi produk
	T2	Kecepatan beralih halaman/tampilan
	T3	Kecepatan menampilkan hasil pencarian
	T4	<i>Responsiveness</i> aplikasi terhadap pertanyaan
<i>User Satisfaction</i> (Y)	US1	Keandalan kemudahan layanan aplikasi

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dilakukannya pengujian kepada 20 responden untuk melakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap aplikasi Bluebox kriteria pengujian validitas pada *loading factor* >0.70 dari hasil uji pada variabel X1, X2, X3, dan X4 ditemukan > 0,70. Sedangkan pada pengujian reliabilitas dikatakan reliabel jika kriteria pengujian > 0,70 dari hasil uji pada variabel X1, X2, X3, dan X4 ditemukan > 0,70.

Penyebaran Kuesioner

Kuesioner disebarakan kepada responden yang telah menggunakan aplikasi Bluebox untuk belanja kebutuhan secara online. Menggunakan jenis kuesioner skala *Likert* dimana terdapat lima indikator penilaian yang digunakan (Darwati, Lilis, 2022).

Tabel 3. Bobot Penilaian

Skala	Kriteria	Simbol
1	Sangat Tidak Setuju	STS
2	Tidak Setuju	TS
3	Netral	N
4	Setuju	S
5	Sangat Setuju	SS

Pengumpulan Data

Setelah penyusunan instrumen dan kuesioner dilakukan, maka dilakukan penyebaran data dengan menyebarkan instrumen kepada responden yang memiliki pengalaman menggunakan aplikasi BlueBox setelah data disebar kepada para responden, maka data dikumpulkan melalui microsoft excel yang kemudian data akan di analisis menggunakan software SmartPLS 4.0.

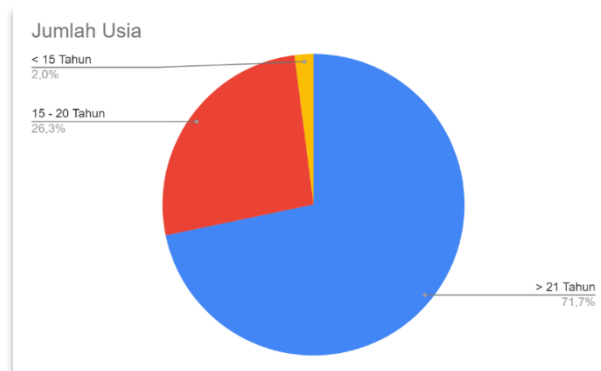
Analisis Data

Analisis hubungan kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna yang terdapat pada data primer yang telah dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner akan dianalisis menggunakan pendekatan PLS-SEM (*Least Squares Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan software SmartPLS 4.0 sebagai alat uji dari data yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Responden

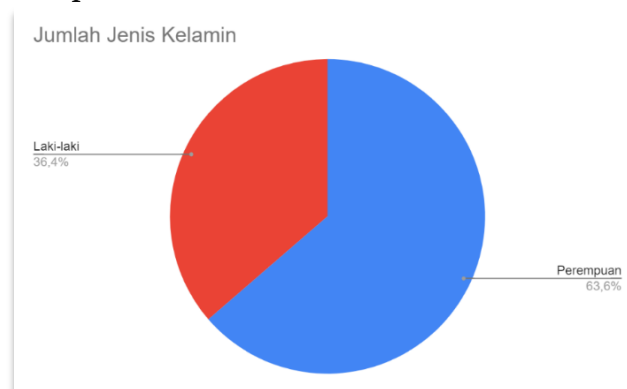
a) Umur Responden



Gambar 3. Karakteristik Usia

Berdasarkan Gambar 3. Usia responden dari hasil sebaran kuesioner ke 100 responden terdapat responden dengan umur 21 tahun keatas lebih banyak menggunakan aplikasi BlueBox dengan persentase 71,7%. Sehingga menunjukkan rata-rata responden pengguna aplikasi BlueBox berusia 20 tahun keatas.

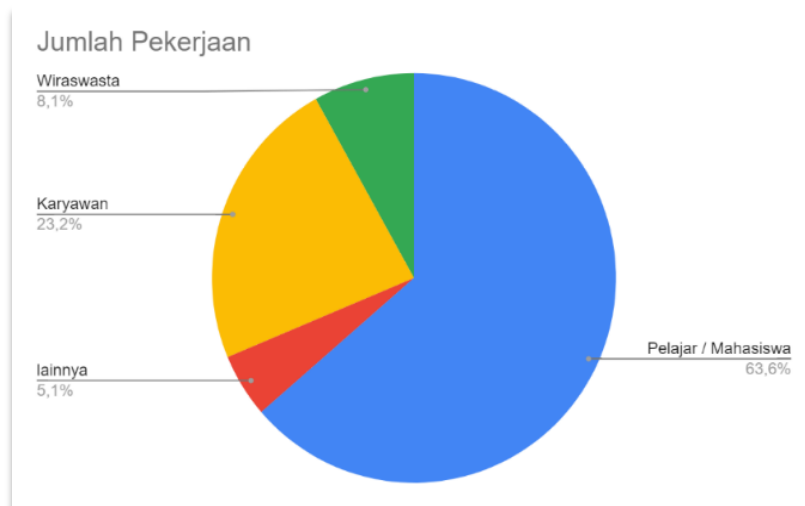
b) Jenis Kelamin Responden



Gambar 4. Jenis Kelamin Responden

Pada gambar 4. Di atas responden dengan kriteria jenis kelamin didapatkan bahwa sebanyak 63,6% pengguna aplikasi BlueBox adalah perempuan dari hasil sebaran kuesioner ke 100 responden.

c) Pekerjaan Responden



Gambar 5. Kriteria Pekerjaan

Pada gambar 5 kriteria pekerjaan dari hasil sebaran kuesioner ke 100 responden terdapat 63,6% yang memiliki persentase yang tinggi menggunakan aplikasi BlueBox adalah mahasiswa.

Tabulasi Kuesioner Rata-rata Kepuasan Pengguna

Tabel 8. Hasil Rata-rata Kepuasan Pengguna

Variabel	Rata-rata Kepuasan Pengguna	Keterangan
<i>Usability</i>	4,06	Puas
<i>Information Quality</i>	4,17	Sangat puas
<i>Service Interaction</i>	4,07	Puas
<i>Timeliness</i>	4,08	Puas
Total rata-rata	4,095	Puas

Total rata-rata kepuasan pengguna dari semua variabel secara keseluruhan adalah 4,095 menunjukkan bahwa pengguna secara keseluruhan merasa **puas** dengan aplikasi BlueBox.

Hasil Pengujian Penelitian

Hasil Uji Pengukuran *Outer Model*

Untuk menjelaskan keterkaitan antara indikator penyusunnya dengan variabel laten (konstruk) digunakan analisis *outer model* (Pramustia & Suyatno, 2021). *Outer model* melibatkan berbagai tes untuk memastikan validitas dan reliabilitas pengukuran yang dilakukan pada tahap tes pengujian berikut.

a) *Convergent Validity*

Pada nilai *loading factor* yang ada di setiap indikator dengan nilai yang ditentukan oleh *Rule of Thumb* yaitu 0,7 atau lebih (Paguini & Sisephaputra, 2024). Berikut merupakan perolehan dari hasil *Outer Loadings* pada penelitian:

Tabel 9. Hasil *Outer Loadings*

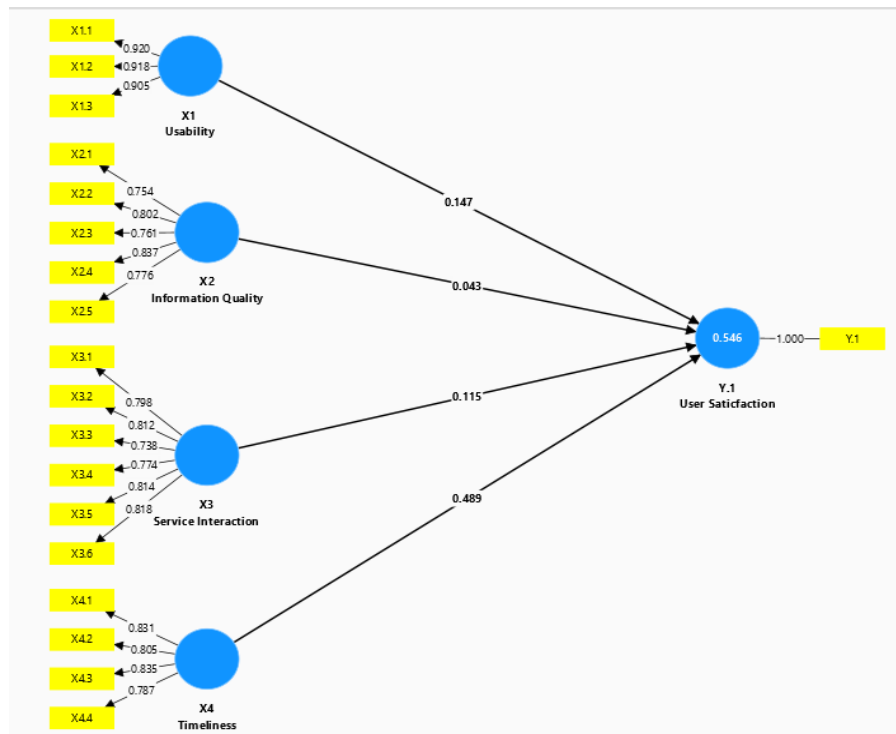
Variabel	Indikator	Outer Loadings
X1	X1.1	0.920
X1	X1.2	0.918
X1	X1.3	0.905
X2	X2.1	0.754
X2	X2.2	0.802
X2	X2.3	0.761
X2	X2.4	0.837
X2	X2.5	0.776
X3	X3.1	0.798
X3	X3.2	0.812
X3	X3.3	0.738
X3	X3.4	0.774
X3	X3.5	0.814
X3	X3.6	0.818
X4	X4.1	0.831
X4	X4.2	0.805
X4	X4.3	0.835
X4	X4.4	0.787
Y	Y.1	1.000

Pada tabel 9. di atas menampilkan hasil dari pengolahan data dengan memanfaatkan software SmartPLS 4.0 dimana semua indikator pada tiap variabel yang ada di dalam penelitian ini mempunyai nilai *loading factor* > 0,70 sehingga dapat disimpulkan telah Valid. Pengukuran AVE dengan nilai yang ideal > 0,5 sehingga dapat dikatakan memenuhi persyaratan *outer model* (Faza & Utomo, 2021). Berikut ini adalah hasil dari pengukuran AVE yang telah dilakukan pada penelitian ini:

Tabel 10. Hasil *Average Variance Extracted*

Variabel	AVE
X1 <i>Usability</i>	0.836
X2 <i>Information Quality</i>	0.619
X3 <i>Service Interaction</i>	0.629
X4 <i>Timeliness</i>	0.664

Secara keseluruhan, nilai AVE untuk semua variabel di atas ambang batas minimum 0.50, yang berarti menunjukkan bahwa konstruk-konstruk yang diukur memiliki validitas konvergen yang baik. Dengan demikian, varian yang ada dalam data dapat dijelaskan dengan memadai oleh semua variabel yang diuji.



Gambar 6. Model Kerangka Konseptual SmartPLS versi 4.1.0.2

b) *Discriminant Validity*

Discriminant validity dapat diukur dari nilai *cross loading* di mana indikator ini mengukur variabel yang mempunyai nilai korelasi antar variabel harus lebih besar dibandingkan nilai korelasi (Rahmawita et al., 2022). Nilai dari *cross loading* harus $> 0,7$ atau lebih besar. Berikut hasil penelitian ini dari *cross loading*:

Tabel 11. Hasil *Cross Loading*

Kode	X.1	X.2	X.3	X.4	Y
X1.1	0.920	0.633	0.591	0.637	0.502
X1.2	0.918	0.631	0.646	0.595	0.585
X1.3	0.905	0.708	0.602	0.620	0.510
X2.1	0.395	0.754	0.630	0.621	0.441
X2.2	0.455	0.802	0.745	0.717	0.552
X2.3	0.653	0.761	0.629	0.681	0.560
X2.4	0.724	0.837	0.702	0.736	0.598
X2.5	0.553	0.776	0.685	0.616	0.447
X3.1	0.462	0.656	0.798	0.688	0.507
X3.2	0.522	0.663	0.812	0.643	0.498
X3.3	0.631	0.650	0.738	0.632	0.593
X3.4	0.541	0.679	0.774	0.704	0.523
X3.5	0.491	0.730	0.814	0.674	0.498
X3.6	0.526	0.719	0.818	0.745	0.555
X4.1	0.515	0.692	0.719	0.831	0.662
X4.2	0.571	0.709	0.627	0.805	0.601
X4.3	0.563	0.721	0.707	0.835	0.499
X4.4	0.553	0.687	0.750	0.787	0.572
Y.1	0.585	0.669	0.671	0.724	1.000

Hasil yang di dapat dari *cross loading* yang didapat menunjukkan nilai-nilai korelasi lebih tinggi dari dibandingkan struktur blok lainnya. Semua indikator *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction* dan *Timeliness* mempunyai nilai korelasi $> 0,7$. Sehingga seluruh indikator dinyatakan valid berdasarkan validitas diskriminan.

c) *Composite Reliability*

Uji *composite reliability* dengan melakukan pengujian pada nilai reliabilitas sebuah konstruk dari indikator. Suatu *composite reliability* memiliki nilai ideal yaitu lebih dari 0,7 namun jika nilai yang dihasilkan antara 0,6 sampai 0,7 masih dapat dikatakan diterima. Berikut hasil dari *composite reliability* berikut.

Tabel 12. Hasil *Composite Reliability*

Variabel	Cronbach's <i>alpha</i>	Composite reliability (<i>rho_a</i>)	Composite reliability (<i>rho_c</i>)	AVE
X1	0.902	0.909	0.939	0.836
X2	0.847	0.854	0.890	0.619
X3	0.882	0.882	0.910	0.629
X4	0.832	0.837	0.888	0.664

Dari tabel diatas hasil *composite reliability* menunjukkan hasil yang diperoleh mempunyai nilai 0,6 sampai 0,7 dan *cronbach's alpha* mempunyai nilai $> 0,6$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi persyaratan.

Hasil Uji Pengukuran *Inner Model*

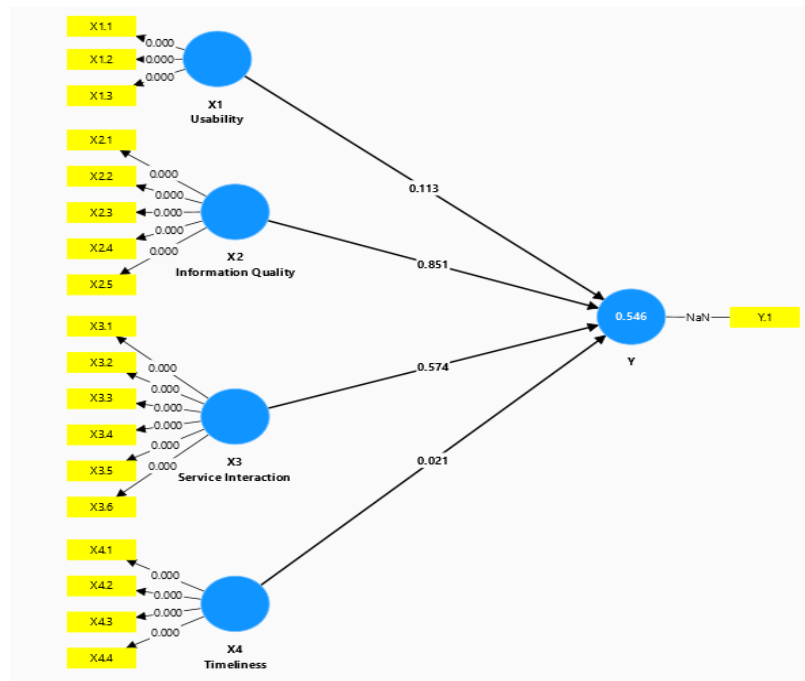
Selanjutnya untuk mengetahui variabel laten dapat dilakukan pengujian hipotesis untuk melakukan penilaian terhadap variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan *bootstrapping* (Hadisuwarno & Bisma, 2020).

a) Uji *Path Coefficient*

Pengujian dilakukan untuk melihat seberapa signifikan hubungan antar variabel. Nilai pada *path coefficient* dapat dikatakan memiliki pengaruh pada suatu model dengan nilai diatas 0,1 sehingga jalur dapat dinyatakan berpengaruh jika nilai uji *koefisien* memiliki hasil diatas 0,1. Berikut adalah hasil dari pengujian *path coefficient*:

Tabel 13. Hasil Uji *Path Coefficient*

Variabel	<i>Path Coefficient</i>
X1 <i>Usability</i> -> Y <i>User Satisfaction</i>	0.113
X2 <i>Information Quality</i> -> Y <i>User Satisfaction</i>	0.851
X3 <i>Service Interaction</i> -> Y <i>User Satisfaction</i>	0.574
X4 <i>Timeliness</i> -> Y <i>User Satisfaction</i>	0.021

Gambar 7. Model Konseptual *Path Coefficient*b) Uji *Coefficient of Determination* (R^2)

Pengujian *coefficient of determination* yang dilakukan dengan melihat nilai R^2 dilihat dari model regresi yang digunakan untuk melihat besarnya variabel independen terhadap variabel dependen yang saling berpengaruh (Kurniasih & Pibriana, 2021). Terdapat standar pada pengukuran *coefficient of determination* yaitu jika nilai yang diperoleh 0,67 maka dapat dikatakan kuat, jika nilai yang diperoleh 0,33 berarti masuk varian sedang, sedangkan jika nilai yang dihasilkan 0,19 atau dibawahnya masuk varian dengan tingkat yang lemah (Lattu et al., 2022). Berikut adalah hasil dari pengujian *coefficient of determination* (R^2):

Tabel 14. Hasil Uji *Coefficient of Determination* (R^2)

Variabel	<i>R-Square</i>	<i>R-Square adjusted</i>
Y (<i>User Satisfaction</i>)	0.546	0.527

Dari pengujian *coefficient of determination* yang telah dilakukan hasil *r-square* dari variabel *User Satisfaction* (Y) mempunyai nilai 0,546 sehingga dapat dinyatakan Moderat maka menunjukkan bahwa variabel *User Satisfaction* (Y) dipengaruhi sebesar 54,6% oleh variabel lainnya.

c) Uji *Predictive Relevance* (Q^2)

Uji *predictive relevance* dilakukan agar bisa mendapatkan bukti jika suatu variabel tertentu dapat mempunyai keterkaitan atau hubungan secara *predictive relevance* memiliki nilai dengan batasan pengukuran lebih dari 0, akan tetapi jika nilai dibawah dari 0 maka tidak mempunyai model.

Tabel 14. Hasil Uji *Predictive Relevance* (Q^2)

Variabel Dependen	Q^2	Keterangan
Y (<i>User Satisfaction</i>)	0.546	<i>Predictive Relevance</i>

d) Uji *Effect Size* (f^2)

Pada tahap uji *effect size* ini mempunyai ketentuan nilai 0,02 dikategorikan pengaruh yang kecil, nilai 0,15 dikategorikan pengaruh sedang, sedangkan untuk nilai 0,35 dapat dikatakan pengaruh yang besar. Berikut adalah hasil perhitungan pengujian *effect size*.

Tabel 16. Hasil Uji *Effect Size* (f^2)

Hubungan antar variabel	F-square	Keterangan
X1 <i>Usability</i> -> Y <i>User Satisfaction</i>	0.147	Menengah
X2 <i>Information Quality</i> -> Y <i>User Satisfaction</i>	0.043	Kecil
X3 <i>Service Interaction</i> -> Y <i>User Satisfaction</i>	0.115	Kecil
X4 <i>Timeliness</i> -> Y <i>User Satisfaction</i>	0.489	Besar

Secara keseluruhan, dari hasil uji *effect size* ditemukan bahwa *timeliness* adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kemudian diikuti oleh *Usability* dengan pengaruh menengah. Sedangkan *Information Quality* dan *Service Interaction* memberikan pengaruh yang kecil terhadap kepuasan pengguna

Uji Hipotesis

Pada tahap uji hipotesis menggunakan metode *bootstrapping* di SmartPLS versi 4.0 pada PLS, hipotesis dapat diterima dan ditolak berdasarkan nilai signifikan *p value*. Pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 atau 5%, atau jika *t hitung* mempunyai nilai lebih besar dari 1,6 dan mempunyai nilai *p value* < 0,05 maka dapat disimpulkan pengujian hipotesis diterima (Fawaid & Siregar, 2021). Dapat dilihat berikut hasil *bootstrapping* yang diperoleh:

Tabel 17. Hasil Uji *Bootstrapping*

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (IO/STDEV)	P values	Keterangan
X1 -> Y	0.147	0.140	0.093	1.586	0.113	Ditolak
X2 -> Y	0.043	0.085	0.226	0.188	0.851	Ditolak
X3 -> Y	0.115	0.126	0.204	0.562	0.574	Ditolak
X4 -> Y	0.489	0.441	0.211	2.314	0.021	Diterima

Berdasarkan Tabel 17. diatas, maka didapatkan hasil kualitas kepuasan pengguna terhadap aplikasi BlueBox sebagai berikut:

1. H1 : menyatakan hubungan sikap kepuasan pengguna secara signifikan di pengaruhi oleh *Usability*. Dengan nilai *t hitung* 1.586 dan nilai *p values* 0.113 yang memiliki nilai > 0.05, berdasarkan hasil data tersebut dapat dinyatakan bahwa H1 **Ditolak**.
2. H2 : menyatakan hubungan sikap kepuasan pengguna secara signifikan di pengaruhi oleh *Information Quality*. Dengan nilai *t hitung* 0.188 dan nilai *p values* 0.851 yang memiliki nilai > 0.05, berdasarkan hasil data tersebut dapat dinyatakan bahwa H2 **Ditolak**.
3. H3 : menyatakan hubungan sikap kepuasan pengguna secara signifikan di pengaruhi oleh *Service Interaction*. Dengan nilai *t hitung* 0.562 dan nilai *p values* 0.574 yang memiliki nilai > 0.05, berdasarkan hasil data tersebut dapat dinyatakan bahwa H3 **Ditolak**.
4. H4 : menyatakan hubungan sikap kepuasan pengguna secara signifikan di pengaruhi oleh *Timeliness*. Dengan nilai *t hitung* 2.314 dan nilai *p values* 0.021 yang memiliki nilai < 0.05, berdasarkan hasil data tersebut dapat dinyatakan bahwa H4 **Diterima**.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian didapatkan menggunakan metode Webqual 4.0 dan EUCS secara keseluruhan mendapatkan hasil dengan total rata-rata nilai dari hasil tabulasi 4,095 dengan kategori **puas**. Sehingga dari hasil penelitian ini, layanan pada aplikasi BlueBox perlu mempertahankan atau meningkatkan lagi tingkat kepuasan pengguna. Dapat dilihat faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan 4 hipotesis dan 1 hipotesis yang dapat diterima yaitu pada variabel *Timeliness* yang memiliki pengaruh signifikan atau $p\text{ values} < 0.05$ terhadap *User Satisfaction*, Sedangkan pada variabel *Usability*, *Information Quality* serta *Service Interaction* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap *User Satisfaction* dengan tingkat signifikansi atau $p\text{ values} > 0,05$ pada aplikasi BlueBox. Secara keseluruhan dari hasil pengujian yang telah dilakukan, memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi BlueBox.

Saran

Pada hasil penelitian dilakukan pengembangan lebih lanjut lagi terhadap aplikasi BlueBox dengan memunculkan inovasi yang bisa membangun guna untuk meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga aplikasi BlueBox menjadi lebih fleksibel dalam penggunaannya.

REFERENSI

- Darwati, Lilis, F. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 12(2), 34–42. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- Faza, A., & Utomo, A. P. (2021). Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual. *Jurnal Tekno Kompak*, 15(2), 88. <https://doi.org/10.33365/jtk.v15i2.1155>
- Fauziah, D. N., & Wulandari, D. A. N. (2018). Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.Com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0. *Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(2), 173–180.
- Fawaid, J., & Siregar, K. R. (2021). Pengaruh E-Service Quality Pada Aplikasi Shopee Terhadap E-Customer Satisfaction Dengan Menggunakan Information System Success Model. *E-Proceeding of Management*, 8(5), 4492–4518.
- Hadisuwarno, A. E., & Bisma, R. (2020). Analisis penerimaan pengguna aplikasi e-Kinerja dengan metode TRAM dan EUCS pada kepolisian. *Teknologi*, 10(2), 93–109. <https://doi.org/10.26594/teknologi.v10i2.2062>
- Kurniasih, I., & Pibriana, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 181–198. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.787>
- Lattu, A., Sihabuddin, & Jatmika, W. (2022). a Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode Tam Dan Eucs. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI)*, 4(1), 39–50. <https://doi.org/10.52005/jursistekni.v4i1.115>
- Paguini, Z. R., & Sisephaputra, B. (2024). *Pengukuran Kepuasan Pengguna Terhadap Platform Stechoq Academy Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT. Stechoq Robotika Indonesia)*. 05(02), 52–65.
- Pramustia, R. F. D., & Suyatno, D. F. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Sociolla Menggunakan WebQual 4.0 (Studi Kasus:

- Pelanggan Sociolla di Jawa Timur). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(3), 94–100. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/41857%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id>
- Prasongko, G., & Nurdin, S. R. (2023). Analisis Kualitas Sistem Informasi MELISA Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode WebQual 4. 0 dan EUCS (End-User Computing Satisfaction). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 04(02), 70–76.
- Sakinah, S., & Oktadini, N. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer Dan Sistem Informasi)*, 6(2), 185. <https://doi.org/10.56327/jtksi.v6i2.1487>
- Zulfahri, A. F., Wibowo, D. A., & Noor, A. (2024). Penilaian Kepuasan Pengguna Website Shopee Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Sains Dan Teknologi (JSIT)*, 4(1), 46–52. <https://doi.org/10.47233/jsit.v4i1.1412>
- Rahmawita, M. T., Riswandi, R., Maita, I., & Zarnelly, Z. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode Eucs Dalam Penggunaan Siasy Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 8(2), 201. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v8i2.18487>
- Situmorang, H., Simanjuntak, V., & Wuriasih, A. (2023). PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DIMASA PANDEMI COVID-19 TERHADAP PENDAPATAN UMKM (Studi Kasus pada UMKM Sektor Kuliner Di Kabupaten Manokwari). 3(2), 51–68.
- Winarto, H., Kusrini, K., & Amborowati, A. (2019). Pengukuran Mutu Aplikasi Web eRapor SMK dengan Metode Webqual (Studi Kasus: SMK Negeri 1 Pacitan). *Respati*, 14(1), 69–75. <https://doi.org/10.35842/jtir.v14i1.273>