

CESS

(Journal of Computer Engineering, System and Science)

Available online: <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/cess>

ISSN: 2502-714x (Print) | ISSN: 2502-7131 (Online)



Analisa Faktor Pengaruh Terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi Kasir Moka di Kota Batam

Analysis of Influence Factors on Satisfaction with Using the Moka Cashier Application in Batam City

Brien Besley^{1*}, Muhamad Dody Firmansyah²

^{1,2}Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Internasional Batam

Baloi-Sei Ladi, Jl. Gajah Mada, Tiban Indah, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29426

Email: ¹2131058.brien@uib.edu, ²dody.firmansyah@uib.edu

*Corresponding Author

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor kemudahan penggunaan, kecepatan, keamanan, kejelasan, dan fungsionalitas terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Moka di Kota Batam. Permasalahan utama yang diangkat adalah tantangan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap lima faktor tersebut, yang sering kali menjadi kendala dalam mempertahankan loyalitas pengguna. Penelitian ini menggunakan metode *Mixed Method* untuk mengintegrasikan hasil dari pendekatan kuantitatif dan kualitatif guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terkait fenomena yang diteliti. Teknik pengambilan sampel dilakukan melalui *stratified sampling* dan *cluster random sampling*, dengan melibatkan 82 responden untuk kuesioner dan 15 narasumber untuk wawancara. Responden dipilih berdasarkan kategori pengguna aktif aplikasi Moka di berbagai sektor usaha kecil dan menengah di Kota Batam. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan kepuasan pengguna secara signifikan. Secara kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang baik meskipun tidak ada variabel individu yang signifikan, dengan indikasi multikolinearitas yang perlu diperhatikan. Secara kualitatif, wawancara memberikan wawasan mendalam yang melengkapi analisis kuantitatif, membantu memahami hubungan antar variabel secara lebih holistik.

Kata Kunci: *Kepuasan pengguna; Moka; Mixed method.*

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of ease of use, speed, security, clarity and functionality on user satisfaction with the Moka application in Batam. The main problem raised was the challenge in increasing customer satisfaction regarding these five factors, which often becomes an obstacle in maintaining user loyalty. This research uses the Mixed Method method to integrate the results of quantitative and qualitative approaches to gain a



deeper understanding of the phenomenon under study. The sampling technique was carried out through stratified sampling and cluster random sampling, involving 82 respondents for the questionnaire and 15 sources for interviews. Respondents were selected based on the category of active users of the Moka application in various small and medium business sectors in Batam. Hypothesis testing was carried out using multiple linear regression analysis to determine the significant relationship between independent variables and user satisfaction. It is hoped that the results of this research can provide practical contributions for application developers to improve the quality of their services. Quantitatively, the research results show that the model has good predictive ability even though there are no significant individual variables, with indications of multicollinearity that need to be considered. Qualitatively, interviews provide in-depth insights that complement quantitative analysis, helping to understand relationships between variables more holistically.

Keywords: *User satisfaction; Moka; Mixed method.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini semakin berkembang pesat yang membuat perusahaan semakin ketat dalam meningkatkan kualitas produk mereka maupun pelayanan terhadap konsumen [1]. Selain itu, perkembangan teknologi juga telah mencapai tingkat yang sangat maju saat ini. Banyak aktivitas yang sebelumnya dilakukan secara manual kini telah menjadi lebih mudah dengan adanya teknologi yang serba instan dan cepat. Kemajuan teknologi di era 4.0 sangat cepat, dan kemajuan teknologi 4.0 bertepatan dengan kemajuan ilmu pengetahuan [2]. Contoh jelas dari kemajuan teknologi adalah adanya perubahan besar dalam pengelolaan bisnis, salah satunya adalah dengan hadirnya sistem Point of Sale (PoS).

Point of Sale (PoS) adalah sistem yang digunakan bisnis untuk mengatur dan memproses transaksi penjualan [3]. Aplikasi Point of Sale (PoS) sangat membantu untuk beberapa usaha tertentu yang tidak bisa menyediakan sistem penjualan secara online langsung ke pelanggannya. Sistem Point of Sale (PoS) terdiri dari perangkat keras seperti komputer, pemindai barcode, printer, dan perangkat lunak yang mengelola proses penjualan serta manajemen keuangan bisnis. Sistem Point of Sale (PoS) memungkinkan bisnis untuk secara efisien dan akurat mengelola proses penjualan, memantau inventori barang, dan menghasilkan laporan keuangan serta penjualan yang akurat. Menurut penelitian, penggunaan sistem akuntansi digital dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi tugas-tugas akuntansi, yang pada gilirannya memperkuat pengambilan keputusan dan kinerja kompetitif [4].

Pentingnya penggunaan sistem Point of Sale (PoS) dalam bisnis tidak dapat diabaikan karena dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat manajemen inventori, mempercepat proses transaksi, dan menghasilkan laporan keuangan serta penjualan yang akurat. Laporan keuangan berkualitas baik dapat menjadi acuan bagi investor atau bank dalam memberikan modal [5]. Selain itu Sistem Point of Sale (PoS) memungkinkan transaksi penjualan dan manajemen inventori dilakukan secara digital, memudahkan pemilik bisnis dalam memantau stok barang, laporan penjualan, hingga analisis data secara real-time. Dengan integrasi sistem Point of Sale (PoS) yang terhubung ke internet, bisnis dapat memanfaatkan data yang diperoleh untuk memahami pola pembelian konsumen dan meningkatkan strategi penjualan. Penggunaan perangkat seperti tablet atau smartphone

untuk PoS juga memudahkan proses transaksi, bahkan memungkinkan pembayaran secara non-tunai. Selain itu, sistem PoS modern memudahkan usaha untuk beradaptasi dengan metode pembayaran digital yang kian beragam, mendukung kemudahan operasional dan efisiensi yang sangat dibutuhkan di era bisnis digital ini.

Seiring dengan kemajuan teknologi, waktu telah berubah secara dramatis [6]. Perkembangan teknologi informasi yang semakin berkembang dan canggih seperti sekarang mempengaruhi segala aktivitas khususnya pada proses bisnis, serta informasi yang diperlukan dapat diperoleh melalui kehadiran sistem informasi yang kini sudah disesuaikan dengan kebutuhan penggunaannya.

Sistem informasi merupakan bagian yang sangat penting bagi perkembangan bisnis. Tanpa informasi, sistem tidak akan berjalan dengan lancar dan kemungkinan besar sistem akan gagal berfungsi dengan baik. Data menggambarkan peristiwa yang biasa terjadi dan akan diperlakukan sebagai masukan yang berguna bagi sistem. Data menggambarkan kejadian yang sering terjadi dan data diolah menjadi input yang bermanfaat bagi sistem. Data merupakan bentuk informasi yang belum dapat memberikan manfaat yang besar bagi penerimanya, sehingga diperlukan suatu model yang nantinya akan dikelompokkan dan diproses untuk menghasilkan informasi [7].

Dalam proses bisnis, integrasi teknologi menjadi sangat diperlukan, dengan berbagai aplikasi yang menawarkan solusi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Salah satu aplikasi tersebut adalah Moka, sistem Point of Sale (PoS) berbasis cloud yang dirancang untuk menyederhanakan transaksi dan manajemen inventaris untuk beragam bisnis. Keberhasilan suatu aplikasi sangat erat kaitannya dengan kepuasan pengguna, sehingga penting untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Moka.

Dalam konteks aplikasi Moka, beberapa faktor penting memainkan peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Kepuasan konsumen menjadi faktor krusial dalam mempertahankan penggunaan layanan, dan hal ini erat kaitannya dengan mutu layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan pada produk atau layanannya [8]. Penentu pertama adalah kemudahan penggunaan sistem. Antarmuka yang ramah pengguna dan desain intuitif berkontribusi signifikan terhadap keseluruhan pengalaman. Di dunia yang serba cepat saat ini, pengguna berharap untuk segera mulai menggunakan produk atau layanan digital. Kurva pembelajaran yang curam dapat menjadi hambatan besar dalam adopsi pengguna. Pengalaman pengguna yang intuitif mengurangi kurva pembelajaran ini, memungkinkan pengguna dengan cepat memahami cara ber navigasi, menggunakan sistem, dan memastikan bahwa bisnis dapat dengan cepat mengintegrasikan aplikasi ke dalam operasi sehari-hari mereka [9].

Kecepatan sistem adalah elemen penting lainnya yang berdampak langsung pada kepuasan pengguna. Dalam lingkungan bisnis yang bergerak cepat, efisiensi adalah yang terpenting [10]. Sistem yang responsif dan cepat, terutama pada periode puncak transaksi, meningkatkan produktivitas dan mencegah potensi gangguan dalam layanan. Oleh karena itu, kecepatan aplikasi Moka menjadi pertimbangan utama bagi UMKM yang ingin mengoptimalkan operasionalnya.

Keamanan Sistem Informasi adalah informasi merupakan salah satu aset yang penting untuk dilindungi keamanannya [11]. Keamanan didefinisikan sebagai kemampuan suatu sistem untuk melindungi informasi pribadi pelanggan dari segala penggunaan yang mencurigakan dalam transaksi elektronik. Keamanan merupakan faktor penting yang

diperhatikan secara serius oleh pelanggan online karena merupakan salah satu faktor utama yang diperhitungkan ketika pelanggan mengambil keputusan untuk melakukan transaksi. Komitmen Moka terhadap langkah-langkah keamanan yang kuat, termasuk enkripsi data dan pemrosesan pembayaran yang aman, berkontribusi signifikan dalam membangun kepercayaan di antara para penggunanya.

Kejelasan laporan yang dihasilkan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Tujuan utama laporan keuangan adalah untuk memberikan pengguna informasi yang mereka butuhkan [12]. Pengguna dapat dengan mudah memahami informasi yang disajikan dalam laporan yang dihasilkan oleh aplikasi Moka dan bagaimana menafsirkannya untuk kebutuhan spesifik bisnis mereka. Dokumentasi yang jelas dan dukungan pelanggan yang dapat diakses semakin meningkatkan pengalaman pengguna, memastikan bahwa bisnis dapat memaksimalkan manfaat dari laporan yang dihasilkan.

Terakhir, keseluruhan fungsionalitas yang ditawarkan oleh sistem merupakan penentu penting kepuasan pengguna. Kebutuhan fungsionalitas merupakan persyaratan atau kebutuhan yang harus dipenuhi oleh suatu aplikasi agar dapat berfungsi sesuai dengan tujuannya [13]. UMKM mengandalkan solusi teknologi seperti Moka tidak hanya untuk transaksi dasar tetapi juga untuk pengelolaan bisnis secara komprehensif. Kemampuan aplikasi untuk memenuhi beragam kebutuhan bisnis, mulai dari manajemen inventaris hingga analisis penjualan, berkontribusi signifikan terhadap nilai yang dirasakan dan kepuasan pengguna.

Seiring dengan terus berkembangnya teknologi, faktor-faktor ini akan tetap menjadi bagian integral dari keberhasilan aplikasi seperti Moka dalam mendukung pertumbuhan dan efisiensi sektor UMKM yang luas di Indonesia. Dengan mengatasi dan meningkatkan aspek-aspek ini, aplikasi Moka dapat memantapkan perannya sebagai alat yang berharga bagi bisnis di seluruh negeri.

Untuk memahami secara komprehensif kepuasan pengguna terhadap aplikasi Moka dan dampaknya terhadap sektor UMKM di Indonesia, penelitian ini bertujuan untuk mendalami dinamika rumit dari faktor-faktor yang disebutkan di atas. Tujuan utamanya adalah untuk menilai persepsi dan pengalaman pemilik dan operator UMKM mengenai kemudahan penggunaan, kecepatan sistem, keamanan, kejelasan fitur aplikasi, dan fungsionalitas aplikasi Moka secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola dan korelasi antara kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang disebutkan di atas, serta mengenali bagaimana elemen-elemen ini berkontribusi terhadap keberhasilan integrasi teknologi ke dalam operasional UMKM. Dengan mengumpulkan wawasan dari beragam bisnis di berbagai industri dan wilayah di Indonesia, khususnya Batam, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang berbeda tentang tantangan dan peluang unik yang dihadapi oleh UMKM ketika mengadopsi sistem Point of Sale (PoS) berbasis cloud seperti Moka.

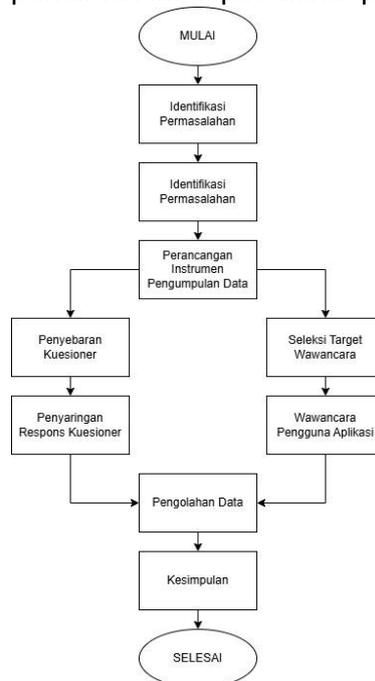
Penelitian yang dilakukan oleh [14] bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja, informasi, ekonomi, pengendalian, efisiensi, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada sistem Olsera Point of Sale (PoS). Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Pendekatan yang digunakan adalah studi kasus Toko Syal Kelana dalam melakukan evaluasi sistem informasi akuntansi online dengan menggunakan metode analisis PIECES. Analisis datanya menggunakan: 1) Reduksi data, 2) Penyajian data, 3) Analisis menggunakan metode analisis PIECES, dan 4) Penyajian hasil penelitian dan kesimpulan. Untuk menjamin validitas dan reliabilitas data yang diperoleh dilakukan dengan 2 cara yaitu: 1) Triangulasi

sumber data, dan 2) Triangulasi metode pengumpulan data. Berdasarkan evaluasi sistem informasi akuntansi penjualan dengan menggunakan analisis PIECES, pengguna merasa puas terhadap sistem Olsera PoS.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Alur Penelitian

Alur penelitian merupakan rangkaian langkah atau tahapan yang dilakukan dalam suatu penelitian untuk menyelesaikan masalah dengan cara yang sistematis. Penjelasan mengenai alur penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Alur Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran untuk menganalisis secara komprehensif faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Moka. Kombinasi survei dan wawancara mendalam akan dilakukan untuk mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif.

Tahap pertama dari proses penelitian melibatkan identifikasi masalah. Dalam tahap ini peneliti mencari informasi dan sumber terkait pengaruh faktor-faktor terhadap kepuasan penggunaan layanan Moka PoS.

Tahap kedua adalah desain instrumen penelitian. Pada tahap ini peneliti merumuskan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada pengguna Moka PoS sebagai data penelitian.

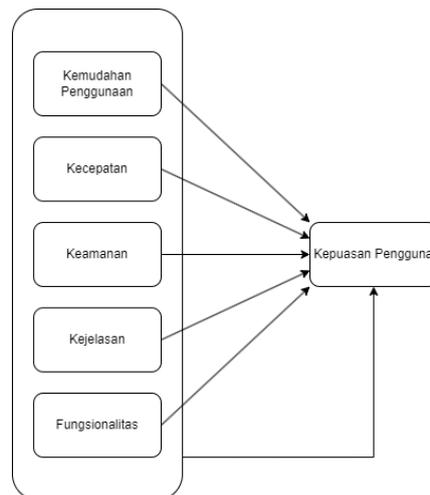
Sesuai dengan rancangan instrumen penelitian, tahap selanjutnya dibagi menjadi dua bagian, yaitu pemilihan responden dan wawancara untuk data kualitatif, dan penyebaran kuesioner untuk data kuantitatif. Pada tahap ini peneliti menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara kepada responden atau pengguna Moka PoS untuk memperoleh data untuk penelitian.

Setelah pengumpulan data, tahap selanjutnya adalah analisis data. Pada fase ini peneliti akan menganalisis dan mengolah data yang dikumpulkan untuk memperoleh informasi atau hasil.

Setelah analisis data, tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan. Pada fase ini, peneliti merangkum dan menarik kesimpulan dari seluruh temuan penelitian untuk memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya.

2.2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan model penelitian dari [15]. Penelitian ini mengukur pada pengaruh Kemudahan Penggunaan (X1), Kecepatan (X2), Keamanan (X3), Kejelasan (X4), Fungsionalitas (X5) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Model tersebut memiliki 5 variabel independen, dan variabel dependen pada model tersebut adalah Kepuasan Pengguna. Model penelitian dapat dilihat secara jelas pada Gambar 2.



Gambar 2. Faktor Penelitian

Berikut beberapa hipotesis yang dapat diperoleh dari penelitian ini:

H1a: Kemudahan Penggunaan (X1) merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi Kepuasan Pengguna terhadap aplikasi Moka.

H10: Kemudahan Penggunaan (X1) bukan merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi Kepuasan Pengguna terhadap aplikasi Moka.

H2a: Kecepatan (X2) merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada aplikasi Moka.

H20: Kecepatan (X2) bukan merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada aplikasi Moka.

H3a: Keamanan (X3) merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi Kepuasan Pengguna terhadap aplikasi Moka.

H30: Keamanan (X3) bukan merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi Kepuasan Pengguna terhadap aplikasi Moka.

H4a: Kejelasan (X4) merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi Kepuasan Pengguna terhadap aplikasi Moka.

H40: Kejelasan (X4) bukan merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi Kepuasan Pengguna terhadap aplikasi Moka.

H5a: Fungsionalitas (X5) merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi Kepuasan Pengguna terhadap aplikasi Moka.

H50: Fungsionalitas (X5) bukan merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi Kepuasan Pengguna terhadap aplikasi Moka.

H6a: Kombinasi pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kecepatan, Keamanan, Kejelasan, dan Fungsionalitas dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna terhadap aplikasi Moka.

H60: Kombinasi pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kecepatan, Keamanan, Kejelasan, dan Fungsionalitas tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna terhadap aplikasi Moka.

2.3. Variabel Definisi Operasional

Definisi operasional dari setiap variabel yang terlibat dalam penelitian ini dapat dilihat dari indikator yang dijelaskan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Variabel

Variabel	Indikator
Kemudahan Penggunaan	<p>Kemudahan pengguna dalam mencari fitur dari aplikasi Moka yang dibutuhkan.</p> <p>Kemudahan pengguna baru dalam mempelajari cara mengoperasikan aplikasi.</p> <p>Kenyamanan pengguna dalam memakai aplikasi Moka.</p> <p>Pengguna merasa lebih mudah dalam menyelesaikan transaksi dengan menggunakan aplikasi Moka.</p>
Kecepatan	<p>Aplikasi Moka bekerja dengan cepat dan responsif.</p> <p>Waktu pemrosesan transaksi di aplikasi Moka sangat efisien.</p> <p>Pengguna tidak pernah mengalami keterlambatan atau gangguan dalam menggunakan aplikasi Moka.</p> <p>Pembaruan aplikasi Moka tidak memperlambat kinerja aplikasi.</p> <p>Kecepatan aplikasi Moka membantu pengguna melayani pelanggan dengan lebih baik.</p>
Keamanan	<p>Data pengguna aman dalam aplikasi Moka.</p> <p>Fitur keamanan yang tersedia di aplikasi Moka sudah memadai untuk melindungi informasi bisnis.</p> <p>Aplikasi Moka menyediakan autentikasi yang kuat untuk mencegah akses yang tidak sah.</p> <p>Pengaturan keamanan dalam aplikasi Moka mudah diatur.</p>
Kejelasan	<p>Informasi dari setiap menu yang ditampilkan di aplikasi Moka sangat jelas.</p> <p>Panduan dan instruksi dalam aplikasi Moka jelas dan tidak membingungkan.</p> <p>Fitur yang disediakan aplikasi Moka ditampilkan dengan jelas tanpa menyulitkan pengguna.</p> <p>Saya merasa nyaman dengan tata letak (layout) dan desain informasi di aplikasi Moka.</p>
Fungsionalitas	<p>Fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Moka cukup lengkap untuk kebutuhan bisnis.</p> <p>Pengguna tidak pernah mengalami gangguan saat menggunakan fitur di aplikasi Moka.</p>

Fitur dalam aplikasi Moka, seperti laporan penjualan, manajemen stok, dan lainnya sangat membantu dalam memberikan informasi.

Aplikasi Moka memudahkan saya dalam mengelola informasi dari berbagai aspek bisnis, bukan hanya transaksi.

Kepuasan Pengguna	Harapan untuk tetap menggunakan jasa layanan aplikasi Moka.
	Keinginan untuk merekomendasikan aplikasi Moka kepada orang lain.
	Kepuasan terhadap kualitas aplikasi Moka.

2.4. Metode Pengambilan Data

Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed method*), yaitu kombinasi antara pendekatan kuantitatif dengan kualitatif. Proses pengumpulan data dilakukan selama periode Oktober hingga Desember 2024, dengan fokus pada pengguna aplikasi Moka di Kota Batam.

Untuk pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form yang dibagikan melalui media sosial di Kota Batam. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified* dan *cluster random purposive sampling*, di mana populasi dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 82 responden.

Sementara itu, untuk pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara dengan 15 sampel terpilih. Wawancara ini dirancang untuk menggali informasi mendalam terkait variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna. Wawancara tersebut dilakukan secara daring melalui platform seperti Microsoft Teams, Google Meet, dan Zoom Meeting.

2.5. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data kuantitatif dilakukan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Proses analisis mencakup serangkaian pengujian, seperti uji validitas dan reliabilitas (untuk menguji kualitas data), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, serta uji hipotesis (uji t parsial dan uji simultan). Seluruh analisis tersebut dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 30.

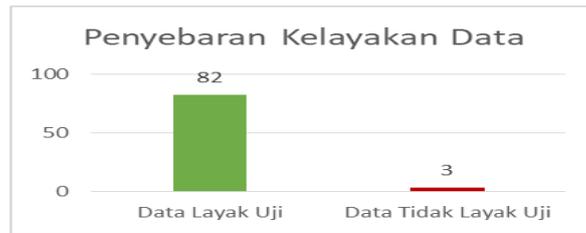
Sementara itu, data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara diolah menggunakan metode kodifikasi. Proses ini mengubah data kualitatif menjadi bentuk numerik yang memungkinkan untuk dianalisis secara kuantitatif menggunakan perangkat lunak yang sama, yaitu IBM SPSS Statistics versi 30.

Setelah semua data kuantitatif dan kualitatif dianalisis, dilakukan perbandingan antara hasil dari kedua metode tersebut. Perbandingan ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah data yang dihasilkan saling melengkapi atau justru menunjukkan kontradiksi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

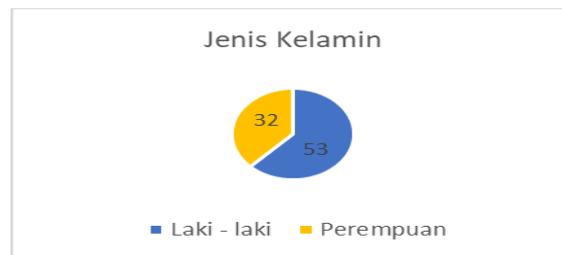
3.1. Hasil dan Pembahasan Kuantitatif

Hasil penyebaran kuesioner untuk data kuantitatif adalah sebagai berikut.



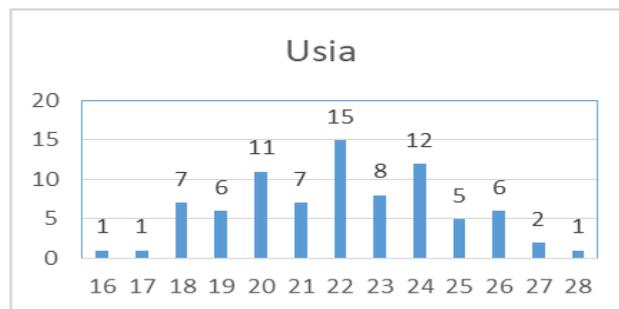
Gambar 3. Penyebaran Kelayakan Data Kuantitatif

Kuesioner dalam penelitian ini diisi secara daring melalui Google Form kepada 85 responden. Dari jumlah tersebut, data yang valid untuk dianalisis berjumlah 82 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online menggunakan berbagai platform komunikasi dan media sosial, seperti Line, Instagram, Telegram, dan WhatsApp. Untuk menggambarkan karakteristik responden, kuesioner mencakup pertanyaan mengenai jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir.



Gambar 4. Penyebaran Data Jenis Kelamin Kuantitatif

Data yang diperoleh pada diagram yang ditunjukkan pada Gambar 4, terdapat 53 responden laki-laki (62,4%) dan 32 responden perempuan (37,6%), menunjukkan dominasi responden laki-laki dibandingkan responden perempuan.



Gambar 5. Penyebaran Data Usia Kuantitatif

Data yang diperoleh pada diagram yang ditunjukkan pada Gambar 5, responden yang mendominasi dalam pengisian kuesioner adalah responden yang berusia 20 hingga 24 tahun dengan jumlah 53 responden.



Gambar 6. Penyebaran Data Pendidikan Kuantitatif

Data yang diperoleh pada diagram yang ditunjukkan pada Gambar 6 menunjukkan responden pengisian kuesioner didominasi oleh responden yang memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 37 orang, dan S1 sebanyak 32 orang.

1. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Penelitian ini diawali dengan pengujian validitas dan reliabilitas sebagai bagian dari uji kualitas data. Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian mampu menghasilkan data yang tepat, akurat, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Pengujian ini dilakukan menggunakan korelasi *Pearson bivariate*, dengan kesimpulan ditentukan berdasarkan tanda bintang (*) pada hasil korelasi serta nilai signifikansi (*Sig. 2-tailed*).

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi dan akurasi instrumen dalam mengukur variabel yang diteliti. Kriteria reliabilitas dinyatakan terpenuhi jika nilai reliabilitas atau *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel lebih besar dari 0,6. Nilai tersebut menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan memiliki tingkat akurasi dan konsistensi yang memadai sesuai dengan standar penelitian.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua variabel yang dianalisis memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05, yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antarvariabel. Selain itu, nilai *Pearson Correlation* untuk semua variabel instrumen menunjukkan dua tanda bintang (**), yang berarti korelasi tersebut signifikan pada tingkat 1%. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel instrumen dalam penelitian ini telah tervalidasi.

Sementara itu, analisis uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6, yang memenuhi standar reliabilitas. Hal ini mengonfirmasi bahwa semua variabel dalam penelitian ini dapat diandalkan untuk mengukur objek yang diteliti.

Dari kedua hasil pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas maupun variabel terikat dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel.

2. Hasil Pengujian F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.935	5	.787	24.515	<.001 ^b
	Residual	2.440	76	.032		
	Total	6.375	81			

a. Dependent Variable: YMEAN

b. Predictors: (Constant), X5MEAN, X4MEAN, X3MEAN, X2MEAN, X1MEAN

Tabel 2. Tabel ANOVA (uji F)

Berdasarkan hasil uji F pada tabel ANOVA yang dilampirkan, diperoleh nilai signifikansi sebesar $< 0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H6a diterima, yaitu variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Kecepatan (X2), Keamanan (X3), Kejelasan (X4), dan Fungsionalitas (X5) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y), karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Selain itu, nilai Fhitung sebesar 24,515 jauh lebih besar dari Ftabel pada tingkat signifikansi tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Kecepatan (X2), Keamanan (X3), Kejelasan (X4), dan Fungsionalitas (X5)

secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y), sehingga hipotesis H6a dapat diterima.

3. Hasil Pengujian t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.446	.463		.964	.338		
	X1MEAN	.138	.101	.133	1.359	.178	.525	1.906
	X2MEAN	.297	.087	.314	3.425	<.001	.599	1.670
	X3MEAN	.184	.053	.289	3.457	<.001	.721	1.386
	X4MEAN	.154	.082	.143	1.870	.065	.863	1.159
	X5MEAN	.156	.075	.190	2.068	.042	.596	1.678

a. Dependent Variable: YMEAN

Tabel 3. Tabel *Coefficients* (uji T)

Berdasarkan hasil analisis uji t yang dilakukan, ditemukan beberapa pengaruh variabel independen terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Variabel Kecepatan (X2) menunjukkan pengaruh signifikan positif dengan nilai t sebesar 3,425 dan signifikansi <0,001, serta koefisien beta 0,314. Keamanan (X3) juga memiliki pengaruh signifikan positif dengan nilai t sebesar 3,457, signifikansi <0,001, dan koefisien beta 0,289. Demikian pula dengan Fungsionalitas (X5) yang menunjukkan pengaruh signifikan positif dengan nilai t sebesar 2,068, signifikansi 0,042, dan koefisien beta 0,1901.

Di sisi lain, variabel Kemudahan Penggunaan (X1) dengan nilai t sebesar 1,359 dan signifikansi 0,178, serta Kejelasan (X4) dengan nilai t sebesar 1,870 dan signifikansi 0,065, keduanya tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna karena nilai signifikansi mereka lebih besar dari 0,051.

4. Hasil Pengujian Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.786 ^a	.617	.592	.17918	1.919

a. Predictors: (Constant), X5MEAN, X4MEAN, X3MEAN, X2MEAN, X1MEAN

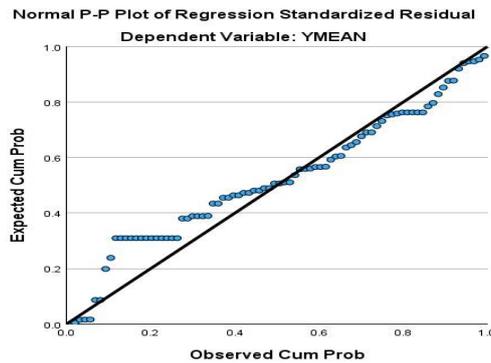
b. Dependent Variable: YMEAN

Tabel 4. Tabel *Model Summary* (uji R²)

Berdasarkan hasil analisis uji R², diperoleh nilai R Square sebesar 0.617 atau 61.7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari Kemudahan Penggunaan (X1), Kecepatan (X2), Keamanan (X3), Kejelasan (X4), dan Fungsionalitas (X5) secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi dari Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 61.7%. Sedangkan sisanya sebesar 38.3% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.592 atau 59.2% menunjukkan nilai yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dalam model. Nilai Durbin-Watson sebesar 1.919 mengindikasikan bahwa tidak terdapat masalah autokorelasi dalam model regresi, karena nilainya berada di sekitar angka 2. Secara keseluruhan, model ini memiliki kemampuan prediksi yang cukup baik dalam menjelaskan pengaruh variabel-variabel independen terhadap Kepuasan Pengguna.

5. Hasil Uji Asumsi Klasik

5.A. Uji Normalitas



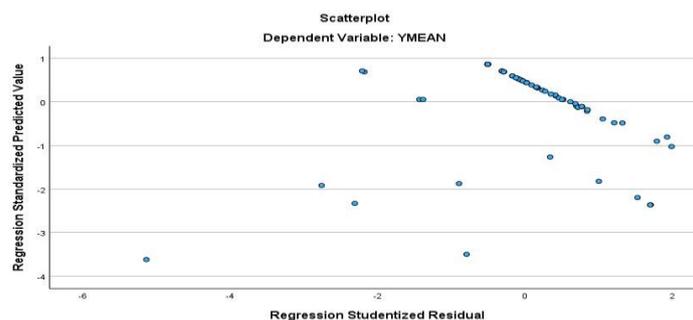
Gambar 7. Hasil Uji Normalitas Kuantitatif

Berdasarkan grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* yang ditampilkan, dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut. Pola sebaran titik-titik yang mengikuti garis diagonal menunjukkan bahwa data residual terdistribusi secara normal. Meskipun terdapat beberapa titik yang sedikit menyimpang dari garis diagonal, terutama di bagian tengah grafik, namun secara keseluruhan penyimpangan tersebut tidak terlalu signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas, yang berarti data yang digunakan dalam analisis regresi ini layak dan memenuhi syarat untuk dilakukan pengujian hipotesis lebih lanjut.

5.B. Uji Multikolinearitas

Hasil analisis uji multikolinearitas menunjukkan bahwa semua variabel independen dalam model penelitian ini bebas dari masalah multikolinearitas. Variabel Kemudahan Penggunaan (X1) memiliki nilai Tolerance 0.525 dan VIF 1.906, Kecepatan (X2) dengan Tolerance 0.599 dan VIF 1.670, Keamanan (X3) dengan Tolerance 0.721 dan VIF 1.386, Kejelasan (X4) dengan Tolerance 0.863 dan VIF 1.159, serta Fungsionalitas (X5) dengan Tolerance 0.596 dan VIF 1.678. Semua variabel memiliki nilai Tolerance di atas 0.10 dan nilai VIF di bawah 10, yang merupakan batas toleransi untuk uji multikolinearitas. Nilai-nilai ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat korelasi yang kuat antar variabel independen dalam model regresi, sehingga model ini dapat dianggap *robust* dan layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

5.C. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas Kuantitatif

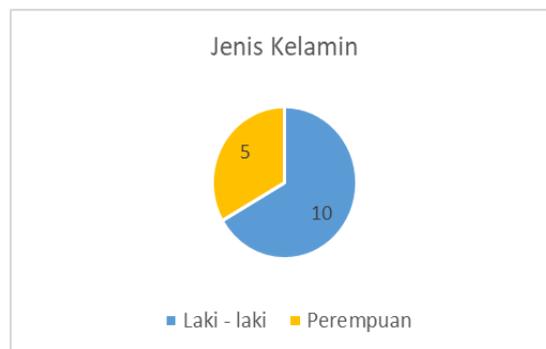
Berdasarkan grafik *Scatterplot* yang menunjukkan hubungan antara *Regression Standardized Predicted Value* dan *Regression Studentized Residual*, dapat dilihat bahwa titik-titik data tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas (seperti bergelombang, melebar kemudian menyempit, atau membentuk pola sistematis lainnya). Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, dengan sebaran yang cukup merata. Pola sebaran yang acak dan tidak teratur ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, model regresi ini telah memenuhi asumsi homoskedastisitas, yang berarti varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap (homogen). Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen Kepuasan Pengguna (Y) berdasarkan variabel-variabel independen yang dimasukkan dalam model.

5.D. Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil analisis dari tabel *Coefficients*, nilai *Standard Error (Std. Error)* untuk masing-masing variabel menunjukkan tingkat presisi estimasi koefisien regresi. Konstanta memiliki *Std. Error* sebesar 0.463, sedangkan untuk variabel independen, Kemudahan Penggunaan (X1) memiliki *Std. Error* 0.101, Kecepatan (X2) sebesar 0.087, Keamanan (X3) sebesar 0.053, Kejelasan (X4) sebesar 0.082, dan Fungsionalitas (X5) sebesar 0.075. Nilai-nilai *Standard Error* yang relatif kecil ini mengindikasikan bahwa estimasi koefisien regresi cukup presisi dan tidak terdapat masalah autokorelasi yang serius dalam model. Semakin kecil nilai *Standard Error*, semakin akurat estimasi parameter dalam model regresi, yang menunjukkan bahwa model ini memiliki tingkat keandalan yang baik dalam memprediksi variabel dependen Kepuasan Pengguna (Y).

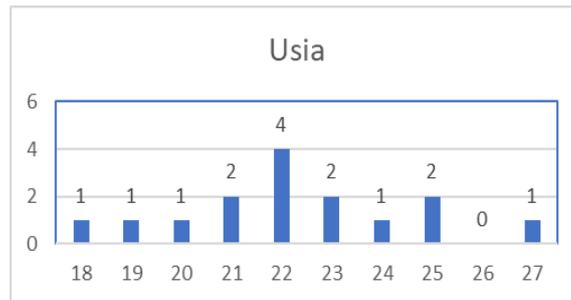
3.2. Hasil dan Pembahasan Kualitatif

Penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui wawancara yang dilakukan terhadap 15 responden, dengan seluruh data yang terkumpul dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Proses wawancara dilaksanakan secara virtual menggunakan platform konferensi video seperti Microsoft Teams, Google Meet, dan Zoom Meeting. Dalam proses pengumpulan data, peneliti mengidentifikasi profil responden yang mencakup tiga aspek utama yaitu jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir untuk memperoleh gambaran karakteristik partisipan penelitian.



Gambar 9. Penyebaran Data Jenis Kelamin Kualitatif

Data yang diperoleh pada diagram yang ditunjukkan pada Gambar 9, terdapat 10 narasumber laki-laki (66,7%) dan 5 narasumber perempuan (33,3%).



Gambar 10. Penyebaran Data Usia Kualitatif

Data yang diperoleh pada diagram yang ditunjukkan pada Gambar 10 adalah narasumber terbanyak adalah narasumber yang berusia 22 tahun.



Gambar 11. Penyebaran Data Pendidikan Kualitatif

Data yang diperoleh pada diagram yang ditunjukkan pada Gambar 11 menunjukkan narasumber terbanyak adalah narasumber dengan latar belakang pendidikan terakhir SMA/SMK.

1. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Analisis validitas menunjukkan hasil yang memuaskan, dimana seluruh variabel penelitian memperoleh nilai signifikansi di bawah 0,05, mengindikasikan adanya hubungan korelasional antar variabel. Tingkat signifikansi korelasi yang kuat ini juga ditunjukkan oleh munculnya notasi dua bintang (**) pada nilai korelasi *Pearson bivariate* untuk setiap variabel instrumen, yang mengonfirmasi tingkat signifikansi sebesar 1%.

Sementara itu, pengujian reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* yang melebihi ambang batas 0,6 untuk semua variabel yang diuji. Berdasarkan kedua pengujian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai. Dengan demikian, seluruh variabel bebas maupun terikat dalam penelitian ini telah memenuhi syarat untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

2. Hasil Pengujian F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.782	5	.556	7.651	.005 ^b
	Residual	.655	9	.073		
	Total	3.437	14			

a. Dependent Variable: YMEAN

b. Predictors: (Constant), X5MEAN, X2MEAN, X3MEAN, X4MEAN, X1MEAN

Tabel 5. Tabel ANOVA (uji F)

Berdasarkan hasil analisis uji F yang ditunjukkan dalam tabel ANOVA, dengan jumlah narasumber sebanyak 15 orang, diperoleh nilai F hitung sebesar 7.651 dengan tingkat signifikansi 0.005. Model regresi ini memiliki jumlah kuadrat (*Sum of Squares*) untuk regresi sebesar 2.782 dan residual sebesar 0.655, dengan total 3.437. Derajat kebebasan (df) yang digunakan adalah 5 untuk regresi dan 9 untuk residual, menghasilkan nilai Mean Square regresi sebesar 0.556 dan residual 0.073. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0.05 ($0.005 < 0.05$) menunjukkan bahwa model regresi ini signifikan, yang berarti variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Kecepatan (X2), Keamanan (X3), Kejelasan (X4), dan Fungsionalitas (X5) secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

3. Hasil Pengujian t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.449	1.952		-1.254	.241		
	X1MEAN	.095	.683	.045	.139	.892	.201	4.975
	X2MEAN	.401	.221	.328	1.811	.104	.645	1.550
	X3MEAN	.107	.143	.153	.753	.470	.511	1.957
	X4MEAN	.281	.524	.129	.536	.605	.366	2.734
	X5MEAN	.632	.603	.443	1.048	.322	.119	8.423

a. Dependent Variable: YMEAN

Tabel 6. Tabel Coefficients (uji T)

Berdasarkan hasil analisis uji t dengan 15 narasumber, ditemukan hasil yang bervariasi untuk setiap variabel independen. Kemudahan Penggunaan (X1) menunjukkan nilai t sebesar 0.139 dengan signifikansi 0.892, mengindikasikan tidak adanya pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Kecepatan (X2) memiliki nilai t sebesar 1.811 dengan signifikansi 0.104, juga menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan. Keamanan (X3) dengan nilai t sebesar 0.753 dan signifikansi 0.470, Kejelasan (X4) dengan nilai t sebesar 0.536 dan signifikansi 0.605, serta Fungsionalitas (X5) dengan nilai t sebesar 1.048 dan signifikansi 0.322, semuanya menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna karena nilai signifikansi lebih besar dari 0.05. Hasil ini berbeda dengan sampel yang lebih besar, yang mungkin disebabkan oleh jumlah narasumber yang lebih sedikit sehingga mempengaruhi tingkat signifikansi statistik dari masing-masing variabel.

4. Hasil Pengujian Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.900 ^a	.810	.704	.26970	1.244

a. Predictors: (Constant), X5MEAN, X2MEAN, X3MEAN, X4MEAN, X1MEAN
 b. Dependent Variable: YMEAN

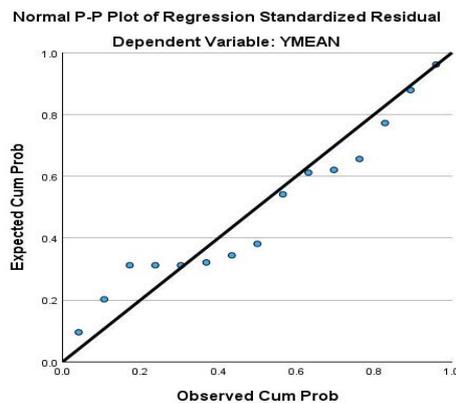
Tabel 7. Tabel Model Summary (uji R²)

Berdasarkan hasil analisis *Model Summary* dengan sampel 15 responden, diperoleh nilai R Square sebesar 0.810 atau 81%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari Kemudahan Penggunaan (X1), Kecepatan (X2), Keamanan (X3), Kejelasan (X4), dan Fungsionalitas (X5) mampu menjelaskan variasi dari Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 81%, sedangkan sisanya sebesar 19% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar

model penelitian. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.704 atau 70.4% menunjukkan nilai yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dalam model. Nilai Durbin-Watson sebesar 1.244 menunjukkan bahwa tidak terdapat autokorelasi yang serius dalam model regresi. Meskipun jumlah sampel relatif kecil (15 responden), model ini menunjukkan kemampuan prediksi yang cukup baik dengan nilai R Square yang tinggi, mengindikasikan bahwa variabel-variabel independen yang dipilih memiliki pengaruh yang kuat terhadap Kepuasan Pengguna.

5. Hasil Uji Asumsi Klasik

5.A. Uji Normalitas



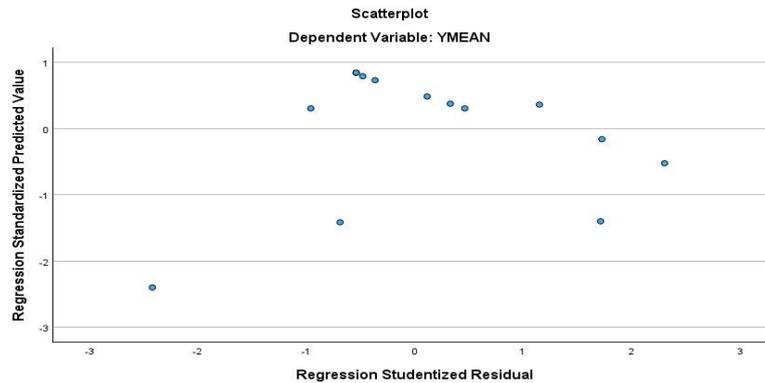
Gambar 12. Hasil Uji Normalitas Kualitatif

Berdasarkan grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* dengan sampel 15 responden, dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dengan pola yang cukup mengikuti arah garis diagonal tersebut. Meskipun terdapat beberapa titik yang sedikit menyimpang dari garis diagonal, terutama di bagian bawah dan tengah grafik, namun secara keseluruhan penyebaran titik-titik masih dapat diterima. Pola sebaran ini mengindikasikan bahwa data residual dalam model regresi dengan 15 responden ini masih dapat dikatakan terdistribusi normal. Dengan demikian, meskipun jumlah sampel relatif kecil, asumsi normalitas untuk model regresi ini masih terpenuhi dan data layak untuk dianalisis lebih lanjut.

5.B. Uji Multikolinearitas

Hasil analisis uji multikolinearitas dengan sampel 15 responden menunjukkan hasil yang bervariasi untuk setiap variabel. Kemudahan Penggunaan (X1) memiliki nilai Tolerance 0.201 dan VIF 4.975, Kecepatan (X2) dengan Tolerance 0.645 dan VIF 1.550, Keamanan (X3) dengan Tolerance 0.511 dan VIF 1.957, Kejelasan (X4) dengan Tolerance 0.366 dan VIF 2.734, serta Fungsionalitas (X5) dengan Tolerance 0.119 dan VIF 8.423. Meskipun sebagian besar variabel memiliki nilai VIF di bawah 5, terdapat indikasi adanya multikolinearitas yang cukup tinggi pada variabel Fungsionalitas (X5) dengan VIF mendekati 10 dan Tolerance yang rendah (0.119). Kemudahan Penggunaan (X1) juga menunjukkan nilai VIF yang cukup tinggi mendekati 5. Hal ini mengindikasikan adanya potensi korelasi yang cukup kuat antar beberapa variabel independen, meskipun masih dalam batas yang dapat ditoleransi untuk analisis regresi.

5.C. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas Kualitatif

Berdasarkan grafik *Scatterplot* dengan sampel 15 responden, yang menunjukkan hubungan antara *Regression Standardized Predicted Value* dan *Regression Studentized Residual*, dapat diamati bahwa titik-titik data tersebar dengan pola yang cukup acak. Titik-titik tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, meskipun dengan jumlah sampel yang terbatas, pola sebaran masih menunjukkan karakteristik yang cukup merata. Beberapa titik terlihat mengelompok di bagian tengah grafik, namun hal ini masih dapat diterima mengingat jumlah sampel yang kecil. Tidak terlihat adanya pola tertentu yang jelas seperti bergelombang, melebar, atau menyempit secara sistematis. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini masih memenuhi asumsi homoskedastisitas, yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas yang signifikan dalam model.

5.D. Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil analisis dari tabel *Coefficients* dengan sampel 15 responden, nilai *Standard Error* untuk masing-masing variabel menunjukkan hasil yang beragam. Konstanta memiliki *Std. Error* sebesar 1.952, sementara untuk variabel independen, Kemudahan Penggunaan (X1) memiliki *Std. Error* 0.683, Kecepatan (X2) sebesar 0.221, Keamanan (X3) sebesar 0.143, Kejelasan (X4) sebesar 0.524, dan Fungsionalitas (X5) sebesar 0.603. Nilai *Standard Error* yang relatif besar ini, terutama pada konstanta dan beberapa variabel independen, mengindikasikan adanya variabilitas yang cukup tinggi dalam estimasi parameter, yang mungkin disebabkan oleh jumlah sampel yang kecil (15 responden). Meskipun demikian, model masih dapat digunakan untuk analisis, namun perlu diinterpretasikan dengan hati-hati mengingat tingkat presisi estimasi yang lebih rendah dibandingkan dengan sampel yang lebih besar.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis komprehensif yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan 15 responden, ditemukan hasil yang menarik. Secara kuantitatif, meskipun tidak ada variabel yang menunjukkan pengaruh signifikan secara individual (nilai sig. > 0.05), model secara keseluruhan menunjukkan kemampuan prediksi yang baik. Variabel Kecepatan (X2) menunjukkan kecenderungan pengaruh yang paling kuat dengan nilai t sebesar 1.811 dan signifikansi 0.104, diikuti oleh Fungsionalitas (X5) dengan nilai t sebesar 1.048. Namun, terdapat indikasi multikolinearitas yang perlu diperhatikan, terutama pada variabel

Fungsionalitas (VIF 8.423) dan Kemudahan Penggunaan (VIF 4.975). Data terdistribusi normal berdasarkan *P-P Plot* dan tidak menunjukkan masalah heteroskedastisitas yang serius berdasarkan grafik Scatterplot. Hasil wawancara kualitatif memberikan konteks yang lebih mendalam terhadap pemahaman hubungan antar variabel. Meskipun demikian, keterbatasan jumlah sampel (15 responden) kemungkinan besar mempengaruhi signifikansi statistik, sehingga untuk mendapatkan hasil yang lebih konklusif, diperlukan penelitian lanjutan dengan jumlah sampel yang lebih besar.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. S. Prayogi, I. Fitri, and R. Nuraini, "Aplikasi Point of sale Berbasis Website pada Toko Sembako Tegar," *J. JTIK (Jurnal Teknol. Inf. dan Komunikasi)*, vol. 6, no. 2, pp. 260–266, 2022, doi: 10.35870/jtik.v6i2.411.
- [2] Muh David Balya Al, "Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya," *TUTURAN J. Ilmu Komunikasi, Sos. dan Hum.*, vol. 1, no. 3, pp. 26–53, 2023, doi: 10.47861/tuturan.v1i3.272.
- [3] S. Suprianto, M. Fadlan, and D. Prayogi, "Implementasi Point Of Sale pada UMKM Poci Nayla di Tembilahan," *ABDIMAS J. Pengabd. Masy.*, vol. 2, no. 2, pp. 121–130, 2024.
- [4] A. Lutfi *et al.*, "Influence of Digital Accounting System Usage on SMEs Performance: The Moderating Effect of COVID-19," *Sustain.*, vol. 14, no. 22, pp. 1–23, 2022, doi: 10.3390/su142215048.
- [5] S. Putri Rimba Pamungkas, N. Khoiriawati, and P. Rimba Pamungkas, "Improving the Quality of Financial Reports Using Qasir Application in Noob Cafe and Space, Pasuruan Regency," *J. Ilm. Akunt.*, vol. 6, no. 4, pp. 408–419, 2022, [Online]. Available: <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/BILANCIA/index>.
- [6] D. Apriani, T. Ramadhan, E. Astriyani, Mulyati, and Mardiana, "Kerja Lapangan Berbasis Website Untuk Sistem Informasi Manajemen Praktek (Studi Sistem Informasi Program Studi Kasus Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Universitas Raharja," *ADI Bisnis Digit. Interdisiplin J.*, vol. 3, no. 1, pp. 24–29, 2022, doi: 10.34306/abdi.v3i1.735.
- [7] L. A. Pratama, A. Primawati, and L. Ariyani, "STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi) PERANCANGAN SISTEM INFORMASI SIRKULASI BUKU PADA PERPUSTAKAAN SMP NEGERI 103 JAKARTA," vol. 4, no. 2, 2019.
- [8] P. Aplikasi *et al.*, "BIIKMA : Buletin Ilmiah Ilmu Komputer dan Multimedia," *J. Mhs. Biikma*, vol. 1, no. 4, pp. 570–577, 2023.
- [9] A. Kumar Gupta, V. Singh, S. Kulkarni, V. Khatri,] Sumit, and S. Sonkar, "Human-Computer Interaction: Designing Intuitive User Experiences [1]," *Tuijin Jishu/Journal Propuls. Technol.*, vol. 44, no. 4, pp. 1001–4055, 2023.
- [10] M. Awaludin and N. E. Yolanda, "Analysis of Ceisa Services User Satisfaction Using the Eucs," *Pros. Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Kedirgant.*, vol. IV, 2018.
- [11] S. Nurul, Shynta Anggrainy, and Siska Aprelyani, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keamanan Sistem Informasi: Keamanan Informasi, Teknologi Informasi Dan Network (Literature Review Sim)," *J. Ekon. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 5, pp. 564–573, 2022, doi: 10.31933/jemsi.v3i5.992.
- [12] B. Dharma, Y. Ramadhani, and R. Reitandi, "Pentingnya Laporan Keuangan untuk Menilai Kinerja Suatu Perusahaan," *El-Mujtama J. Pengabd. Masy.*, vol. 4, no. 1, pp. 137–143, 2023, doi: 10.47467/elmutjama.v4i1.3209.

- [13] S. Somantri, G. P. Insany, and R. R. Putra, "Perancangan Sistem Bimbingan Syarat Kecakapan Umum Pramuka Berbasis Android," *IDEALIS Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 6, no. 2, pp. 201–210, 2023, doi: 10.36080/idealism.v6i2.3038.
- [14] M. J. Dondo and Y. H. S. Putra, "The Evaluation of Sales Accounting Information System Using Pieces Method at Kelana Scarves Shop," *JASa (Jurnal Akuntansi, Audit dan Sist. Inf. Akuntansi)*, vol. 6, no. 2, pp. 181–188, 2022, doi: 10.36555/jasa.v6i2.1860.
- [15] P. Rita, T. Oliveira, and A. Farisa, "The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping," *Heliyon*, vol. 5, no. 10, p. e02690, 2019, doi: 10.1016/j.heliyon.2019.e02690.