

Analisa Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Model UTAUT2 dan EUCS Terhadap Niat Perilaku Pada Aplikasi Appsheets

Roro Jezy Fidharea¹, Ardhini Warih Utami²

^{1,2} Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

¹roro.19059@mhs.unesa.ac.id

²ardhiniwarihutami@unesa.ac.id

Abstrak— Perkembangan teknologi informasi yang bertumbuh secara pesat dan canggih mempengaruhi perusahaan dalam mempertahankan bisnisnya. Saat ini, ada berbagai macam sistem yang dapat dijumpai dan digunakan oleh perusahaan. Salah satunya aplikasi appsheet pada Perusahaan XYZ yang dapat digunakan untuk serangkaian kasus penggunaan bisnis yang luas seperti manajemen aset. Namun aplikasi appsheet tersebut ternyata juga mengalami hambatan dan kendala seperti ketidaksesuaian sistem dengan keadaan perusahaan cabang, administrasi cabang yang menganggap sistem kurang fleksibel dan sulit dimengerti. Sehingga berdasarkan permasalahan tersebut diperlukan evaluasi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model UTAUT 2 dan EUCS yang terdiri dari 15 hipotesis dan 13 variabel yaitu *accuracy*, *behavioral intention*, *content*, *easy of use*, *effort expectancy*, *facilitating condition*, *format*, *habit*, *perceived value*, *performance expectancy*, *social influence*, *timeliness*, *user satisfaction* dan *use behavior*. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif melalui survei kuisioner dalam bentuk *google form*, dengan analisa data SmartPLS 3.0. Hasil dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi appsheet dan faktor-faktor yang dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet dan juga sebagai saran pengembangan sistem selanjutnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet secara keseluruhan berada pada tingkat puas. Dengan hasil ini diharapkan aplikasi appsheet dapat mempertahankan atau meningkatkan kembali terkait kepuasan pengguna terhadap niat perilaku penggunaannya terutama pada variabel seperti *accuracy*, *facilitating condition*, *format*, *habit*, *perceived value*, *performance expectancy*, *social influence*, dan *timeliness*.

Kata Kunci— Pengukuran kepuasan, aplikasi appsheet, UTAUT2, EUCS, smartpls.

I. PENDAHULUAN

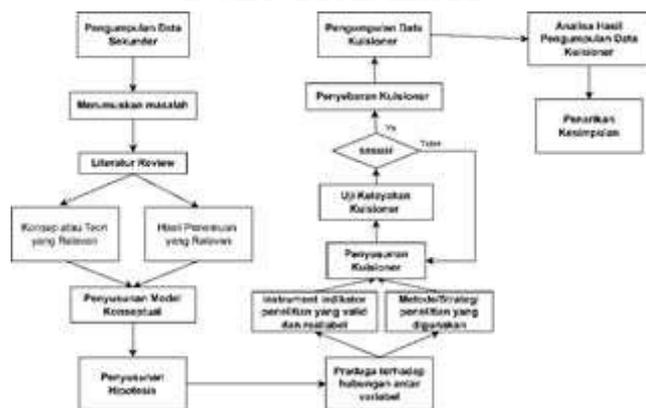
Seiring perkembangan teknologi membuat banyak perusahaan berlomba – lomba dalam mempertahankan bisnisnya. Salah satu elemen kunci yang mempengaruhi kesuksesan perusahaan berbasis informasi adalah teknologi itu sendiri. Dalam hal melakukan satu atau lebih fungsi pemrosesan data, seperti mengumpulkan, mengirim, menyimpan, mengambil, mengubah, atau menyajikan data, teknologi informasi terdiri dari perangkat keras dan perangkat

lunak [1]. Saat ini, ada berbagai macam sistem yang dapat dijumpai dan digunakan oleh Perusahaan. Salah satunya adalah sistem manajemen aset Perusahaan.

Sistem manajemen aset merupakan salah satu sistem terpenting dalam suatu perusahaan untuk mengelola aset yang ada dengan mudah, efektif dan akurat. Jika dikaitkan dengan aset dan kekayaan perusahaan, aset adalah barang atau benda yang terdiri dari benda tidak bergerak dan benda bergerak, benda berwujud dan benda tidak berwujud [2]. Sistem ini membantu perusahaan dalam menjalankan proses bisnis dengan membantu pengadaan aset, pencatatan dan pembaharuan data, pencarian aset, rekapitulasi aset, monitoring aset, dan penghapusan aset. Sistem ini juga berguna dalam transaksi yang berkaitan dengan departemen lainnya, seperti departemen keuangan, departemen manajemen rantai pasok, departemen sales hingga departemen hukum pada perusahaan. Laporan nilai aset yang dihasilkan juga dapat membantu perusahaan dalam mengambil keputusan secara akurat, tepat, dan mudah. Banyak software sistem pengelolaan manajemen aset mulai dari SISCA, gtAset, Vemafats, Activo, AppSheet, atau bahkan penggunaan sistem integrasi *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Salah satunya aplikasi appsheet pada Perusahaan XYZ yang dapat digunakan untuk serangkaian kasus penggunaan bisnis yang luas seperti manajemen aset. Namun aplikasi appsheet tersebut ternyata juga mengalami hambatan dan kendala seperti ketidaksesuaian sistem dengan keadaan perusahaan cabang, administrasi cabang yang menganggap sistem kurang fleksibel dan sulit dimengerti, kurangnya integrasi antar divisi yang menciptakan data tidak berubah secara realtime, ataupun *report* yang dihasilkan belum akurat. Oleh karena itu, sangat penting untuk menilai variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap niat perilaku untuk menggunakan aplikasi appsheet dengan mempertimbangkan isu-isu yang muncul. Model End User Computing Satisfaction (EUCS) dan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) adalah model yang digunakan dalam penelitian ini. Diperkirakan bahwa menggabungkan kedua model tersebut dapat diterima karena kepuasan pengguna dengan niat perilaku terkait teknologi memiliki peran utama dalam penerimaan dan kesuksesan sistem.

II. METODE PENELITIAN



Gbr. 1 Flow Penelitian

Penelitian akan melalui beberapa tahap sesuai prosedur yang ditetapkan. Tahapan penelitian diawali dengan tahapan pengumpulan data, merumuskan masalah, studi literatur, penyusunan model konseptual, penyusunan hipotesis, praduga terhadap hubungan antar variabel, penyusunan kuisisioner, uji kelayakan kuisisioner, penyebaran kuisisioner, pengumpulan data kuisisioner, analisa data, dan ditutup dengan kesimpulan dan saran.

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memakai pendekatan kuantitatif guna melakukan pengujian model UTAUT 2 dan terhadap analisis kepuasan pengguna terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet. Penulis memakai pendekatan kuantitatif berdasarkan pengumpulan data serta analisis data. Bentuk kuantitatif yang dilakukan ialah mengumpulkan data dengan cara survei dalam bentuk kuesioner menggunakan *google form* serta analisa data memakai aplikasi olah data statistik menggunakan aplikasi Ms. Excel 2016 dan tools SmartPLS.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Demografi penelitian ini terdiri dari karyawan PT XYZ yang menggunakan program appsheet. Penulis menggunakan metode probability sampling untuk mengumpulkan sampel. Karyawan yang menggunakan sistem appsheet manajemen aset adalah kriteria yang digunakan dalam pelaksanaan strategi ini. Karena jumlah populasi yang kecil dan memungkinkan terjadinya kesalahan yang sangat kecil dalam generalisasi, maka penelitian ini juga menggunakan teknik sampel jenuh. Secara keseluruhan, 108 karyawan digunakan sebagai responden, yang terdiri dari 12 karyawan dari divisi pusat komando, 38 karyawan dari divisi manajemen aset, 23 karyawan dari divisi manajemen keuangan, dan 34 karyawan dari divisi manajemen logistik.

C. Instrumen Penelitian

Alat studi ini terdiri dari kuisisioner dengan 32 pertanyaan. Terdapat 5 pertanyaan mengenai profil responden, 1 pertanyaan umum, dan 56 pertanyaan berdasarkan penerapan model EUCS dan UTAUT 2. Berdasarkan faktor-faktor yang

terdapat pada teknik EUCS dan UTAUT 2, pertanyaan-pertanyaan tersebut telah dimodifikasi.

TABEL I
INSTRUMEN PERTANYAAN

Variabel dan Definisi	Kode	Pertanyaan
Performance Expectancy (PE) Tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan mempermudah dan meningkatkan performa kinerjanya [3].	PE1	Saya merasa bahwa Aplikasi appsheet memberikan kemudahan dalam mendapatkan Informasi
	PE2	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet ini akan meningkatkan peluang saya untuk mengembangkan proses pembelajaran
	PE3	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet akan meningkatkan produktivitas pekerjaan saya sebagai pegawai
	PE4	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet akan meningkatkan efektifitas pekerjaan saya
	PE5	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet memberikan manfaat dalam menyimpan data aset pada pekerjaan saya
Effort Expectancy (EE) Tingkat dimana seseorang percaya bahwa sistem informasi memberikan kemudahan terkait penggunaan sistem yang dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu [3].	EE1	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet mudah digunakan oleh saya
	EE2	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet mudah dipelajari oleh saya
	EE3	Saya merasa bahwa Interaksi dalam aplikasi appsheet jelas dan mudah dimengerti
	EE4	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet mudah diakses oleh saya
Sosial Influence (SI) Tingkat dimana seseorang percaya bahwa orang disekitarnya menggunakan sistem [3].	SI1	Saya merasa bahwa saya akan menggunakan aplikasi appsheet jika teknologi yang ada memadai
	SI2	Saya merasa bahwa saya akan menggunakan aplikasi appsheet jika rekan kerja saya menggunakannya
	SI3	Saya merasa bahwa saya akan menggunakan aplikasi appsheet jika keluarga atau kerabat mendukung keputusan saya
	SI4	Saya merasa bahwa saya akan menggunakan aplikasi appsheet jika saya memiliki status sosial yang memadai

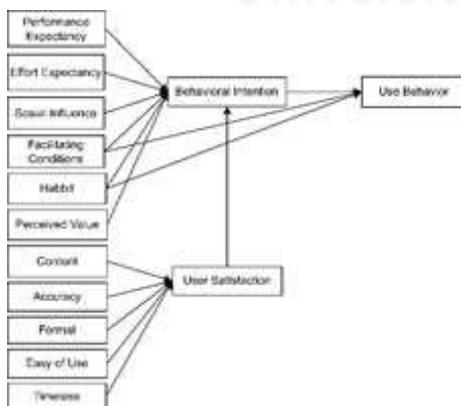
<p>Facilitating Condition (FC) Tingkat dimana seseorang percaya bahwa organisasi, sumber daya, Infrastruktur, pelatihan, dan fasilitas bantuan tersedia untuk mendukung pengguna dalam menggunakan Sistem [3].</p>	FC1	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet memiliki kondisi Internet yang memfasilitasi	<p>Content (C) Tingkat kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem [6].</p>	UB3	Saya merasa bahwa saya akan senang menggunakan aplikasi appsheet kapanpun dan dimanapun
	FC2	Saya merasa bahwa dalam menggunakan aplikasi appsheet akan mendapatkan bantuan dalam pengoperasian		C1	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet menghasilkan isi atau informasi yang sangat membantu pengguna
	FC3	Saya merasa bahwa saya akan mendapat pengetahuan dalam pengoperasian aplikasi appsheet		C2	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet menyediakan informasi yang jelas
	FC4	Saya merasa bahwa saya akan mendapat dukungan panduan dalam penggunaan aplikasi appsheet		C3	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet menyediakan informasi yang tepat
<p>Perceived Value (P) Tingkat penilaian pengguna secara keseluruhan terhadap manfaat sistem dengan didasarkan pada apa yang mereka terima dan apa yang mereka berikan [4].</p>	P1	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet akan bermanfaat dalam perusahaan	<p>Accuracy (A) Tingkat kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi [6].</p>	C4	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet memiliki informasi yang dibutuhkan dengan lengkap
	P2	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet akan menunjang kegiatan dalam pekerjaan		C5	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet menghasilkan laporan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna
	P3	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet akan memiliki nilai yang baik		A1	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet menampilkan informasi yang benar dan akurat
<p>Habit (H) Tingkat dimana pengguna cenderung menggunakan teknologi secara otomatis karena pembelajaran sebelumnya dengan kebiasaan menggunakan teknologi sebagai indikatornya [5].</p>	H1	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet akan menjadi rutinitas atau kebiasaan bagi saya	<p>Format (F) Tingkat kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antar muka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna [6].</p>	A2	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet memberikan rasa puas terhadap keakuratan sistem kepada pengguna
	H2	Saya merasa bahwa saya menjadi kecanduan untuk memenuhi kebutuhan atau keharusan dalam menggunakannya aplikasi appsheet		F1	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet menyajikan output dalam tampilan yang bermanfaat
	H3	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet akan menjadi keharusan bagi saya untuk terus menggunakannya		F2	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet memiliki tampilan interface dengan informasi yang jelas
<p>Behavioral intention (BI) Niat berperilaku yang mempengaruhi pengguna untuk menggunakan sistem terus menerus [3].</p>	BI1	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet akan membuat saya ingin menggunakannya lebih sering untuk mempercepat kegiatan	<p>Timeliness (T) Tingkat kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh [6].</p>	F3	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet memiliki output yang mudah dipahami
	BI2	Saya merasa bahwa saya akan memperkirakan untuk menggunakan aplikasi appsheet dalam pekerjaan saya		F4	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet memiliki penataan keserasian format yang sesuai.
	BI3	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet akan membuat saya untuk terus menggunakan sistem secara teratur		T1	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet menampilkan informasi yang terbaru
<p>Use Behavior (US) Tingkat intensitas atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi [3].</p>	UB1	Saya merasa bahwa saya akan sering menggunakan Aplikasi appsheet	<p>Timeliness (T) Tingkat kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh [6].</p>	T2	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet memiliki Informasi yang dibutuhkan dan dapat diperoleh dengan cepat
	UB2	Saya merasa bahwa saya akan selalu menggunakan aplikasi appsheet dalam pekerjaan		T3	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet dapat melakukan pembaruan data atau

		informasi dengan baik dan cepat
Ease of Use (E) Tingkat kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan [6].	E1	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet sangat mudah digunakan
	E2	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet memberikan kemudahan akses darimana saja dan kapan saja
	E3	Saya merasa aplikasi appsheet memiliki tampilan muka user friendly
User Satisfaction (US) Kepuasan untuk manfaat yang dirasakan yang dapat mempengaruhi sikap pengguna terhadap sistem [6].	US1	Saya merasa bahwa saya puas dengan aplikasi appsheet yang dapat diandalkan oleh pengguna
	US2	Saya merasa bahwa saya puas dengan fitur – fitur yang ada di aplikasi appsheet sehingga membantu pengguna dalam kegiatan bekerja
	US3	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet dapat dikatakan berhasil(efektif) oleh pengguna
	US4	Saya merasa bahwa saya puas dengan aplikasi appsheet yang memenuhi kebutuhan pengguna
	US5	Saya merasa bahwa secara keseluruhan aplikasi appsheet memuaskan bagi pengguna
	US6	Saya merasa bahwa aplikasi appsheet sudah keseluruhan bekerja secara efisien
	US7	Saya merasa bahwa saya puas dengan kinerja aplikasi appsheet

Berikut adalah penjabaran dari hipotesis pada penelitian ini:

- H1 : *Accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfication*.
- H2 : *Behavioral intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*
- H3 : *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfication*.
- H4 : *Easy to Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfication*.
- H5 : *Effort Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral intention*.
- H6a : *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral intention*.
- H6b : *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*.
- H7 : *Format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfication*
- H8a : *Habbit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral intention*.
- H8b : *Habbit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*.
- H9 : *Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral intention*.
- H10 : *Performancy Expectancy* berpengaruh positif dan *Behavioral intention*.
- H11 : *Sosial Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral intention*.
- H12 : *Timeless* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral intention*.
- H13 : *User Satisfaction* berpengaruh positif dan terhadap *Behavioral intention*

D. Hipotesis



Gbr. 2 Model Penelitian

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dapat dilakukan dengan cara observasi, survei, dan studi pustaka. Studi pustaka dilakukan untuk mengetahui berbagai informasi berdasarkan sumber seperti jurnal, buku, situs-situs yang berkaitan dengan penelitian. Penulis akan mengumpulkan dan mempelajari informasi yang berkaitan dengan pengukuran tingkat kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap niat perilaku menggunakan model UTAUT 2 dan EUCS dengan metode penelitian kuantitatif dan SmartPLS untuk pengolahan data. Selain itu penulis akan melakukan *review* terhadap jurnal-jurnal penelitian terdahulu untuk dijadikan referensi.

Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan wawancara langsung terkait ulasan pengguna terhadap aplikasi appsheet saat berada di Perusahaan. Selanjutnya melakukan pengamatan langsung terhadap aplikasi appsheet. Tahap ini memberikan informasi mengenai pendapat pengguna yang menyatakan kritikan atau pujian.

Survei yang dilaksanakan guna proses penelitian yaitu berupa kuesioner. Proses menyebarkan dilakukan secara online terhadap responden melalui WhatsApp dengan menggunakan *google form* sebagai media

pengisian kuesioner.

Skala akan digunakan pada penelitian yaitu menggunakan skala *likert*. Skala *likert* merupakan kegiatan survei kepada seseorang dengan memberikan tanggapan sertapendapat setuju atau tidak setuju [7].

TABEL III
 SKALA LIKERT

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

F. Teknik Analisis Data

Pada tahap ini akan melalui dua tahap/bagian ialah analisis demografis serta analisis statistik. Pada bagian pertama, penulis akan menganalisa dengan melakukan pengolahan data demografis menggunakan Ms. Excel 2016. Kedua, penulis akan menggunakan analisis statistik dan alat bantu SmartPLS untuk menguji outer model (model pengukuran), inner model (model struktural), dan menguji hipotesis. Dengan menggunakan validitas konvergen, validitas diskriminan, reliabilitas konsistensi internal, dan indikator reliabilitas, model pengukuran (outer model) menilai validitas dan ketergantungan dari outer model. Sementara itu, inner model menggunakan pendekatan blindfolding testing untuk menguji koefisien determinasi jalur (β), ukuran efek (f^2), relevansi prediktif (Q^2), dan dampak relatif (q^2). Dengan menggunakan metode bootstrapping, kami akan menggunakan uji-t dan uji p-value untuk pengujian hipotesis [8].

Pada interpretasi data, penulis akan menggambarkan hasil dari analisis demografi pada responden dengan melihat keadaan sebenarnya. Kemudian hasil analisis *outer model*, *inner model*, dan uji hipotesis yang masih dalam angka akan diterjemahkan menjadi kata-kata dengan mempertimbangkan hasil penelitian sejenis yang berkaitan penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pilot Study

Pilot study merupakan salah satu tahapan yang digunakan dalam pengujian reliabilitas dan validitas instrumen penelitian dengan tujuan untuk menguji seluruh instrumen pada kuesioner yang digunakan peneliti sudah berhasil. *Pilot study* yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan sejumlah 40 responden yang merupakan pelanggan yang menggunakan aplikasi appsheet. Instrumen studi percontohan ini dapat dikatakan memiliki validitas dan reliabilitas yang mumpuni karena memiliki nilai Average Variance Extracted (AVE) di

atas 0,5 dan nilai Composite Reliability di atas 0,7. Metrik untuk menilai model pengukuran yang akan diterapkan dalam penelitian disebut Composite Reliability, atau CR. Tingkat variasi atau keragaman variabel manifes (skor nilai indikator untuk setiap variabel) yang dimiliki oleh konstruk laten digambarkan oleh Average variation Extracted (AVE) [9].

1) Uji Composite Reliability (CR)

TABEL IIIII
 COMPOSITE REABILITY (CR)

Variabel	Composite Reliability (CR)
Accuracy	0.988
Behavioral intention	0.964
Content	0.988
Easy to Use	0.996
Effort Expectancy	0.922
Facilitating Condition	0.937
Format	0.972
Habit	0.965
Perceived Value	0.958
Performance Expectancy	0.972
Social Influence	0.981
Timeless	0.878
User Satisfaction	0.983
Use Behavior	0.976

Composite Reliability (CR) memiliki skor yang harus di atas 0,7 [12]. Setelah dilakukan pengujian Composite Reliability didapatkan hasil seperti pada Tabel III bahwa seluruh variabel tersebut memiliki skor di atas ambang 0,7 dan dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian.

2. Uji Average Variance Extracted (AVE)

TABEL IVV
 COMPOSITE REABILITY (CR)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Accuracy	0.976
Behavioral intention	0.899
Content	0.944
Easy to Use	0.988
Effort Expectancy	0.753
Facilitating Condition	0.790
Format	0.898
Habit	0.902
Perceived Value	0.883
Performance Expectancy	0.897
Social Influence	0.929

Timeless	0.705
User Satisfaction	0.891
Use Behavior	0.931

Nilai lebih dari 0,5 diperlukan agar Average Variance Extracted (AVE) dianggap baik [12]. Setelah uji Average Variance Extracted (AVE), Tabel IV menampilkan hasilnya, yang menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,5 dan dianggap memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan hasil seluruh pengujian Pilot Study yang telah dilaksanakan, dapat dikatakan untuk seluruh soal dinyatakan valid dan bisa dilakukan untuk penelitian lebih lanjut.

B. Analisis Demografis

1) Jenis Kelamin

TABEL V
JENIS KELAMIN RESPONDEN

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – Laki	79	73,8%
Perempuan	28	26,2%

Berdasarkan Tabel V menunjukkan bahwa dari 107 responden, 79 diantaranya adalah laki-laki dengan persentase 73.8% dan 28 lainnya adalah perempuan dengan persentase 26,2%..

2) Usia

TABEL VI
USIA RESPONDEN

Usia	Jumlah	Persentase
20-24 tahun	24	22,4%
25-29 tahun	56	52,3%
30-34 tahun	10	9,3%
35-39 tahun	9	8,4%
40-44 tahun	8	7,5%

Berdasarkan Tabel VI menunjukkan bahwa dari 107 responden, diketahui responden pada penelitian ini terdiri dari 22,4% responden berusia 20-24 tahun yaitu 24 karyawan, 52,3% responden berusia 25-29 tahun yaitu 56 karyawan, 9,3% responden berusia 30-34 tahun yaitu 10 karyawan, 8,4% responden berusia 35-39 tahun yaitu 9 karyawan, 7,5% responden berusia 40-44 tahun yaitu 8 karyawan.

C. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna

TABEL VII
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA

Variabel	Mean	Skala	Predikat
Accuracy	3,42	4	Puas

Behavioral intention	3,78	4	Puas
Content	4,35	4	Sangat Puas
Easy to Use	4,28	4	Sangat Puas
Effort Expantancy	4,07	4	Puas
Facilitating Condition	3,97	4	Puas
Format	3,78	3	Puas
Habit	3,82	4	Puas
Perceived Value	3,80	4	Puas
Performan Expectancy	3,56	4	Puas
Sosial Influence	3,94	4	Puas
Timeless	4,12	4	Puas
US	3,72	4	Puas
Use Behavior	4,11	4	Puas

Hasil tingkat kepuasan pengguna terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet pada Tabel VII menyatakan bahwa hampir keseluruhan tingkat kepuasan pengguna berada di level 4 yang berarti puas. Hal ini disebabkan karena nilai mean dari keseluruhan variabel adalah 3,9 yang berarti berada pada skala tingkat kepuasan pengguna 4 dengan skor antara 3,4 sampai 4,1. Variabel yang memiliki tingkat kepuasan sangat tinggi adalah variabel *content* dengan nilai mean 4,35 yang berarti ada pada skala tingkat kepuasan pengguna sangat puas. Sedangkan variabel yang memiliki tingkat kepuasan sangat rendah adalah variabel *accuracy* dengan nilai mean 3,42 yang berarti ada pada skala tingkat kepuasan pengguna puas.

D. Hasil Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

1) Uji Individual Item Reliability

TABEL VIII
HASIL OUTER LOADING

	Outer Loading	Analisis
A1	0.996	Valid
A2	0.995	Valid
BI1	0.877	Valid
BI2	0.92	Valid
BI3	0.912	Valid
C1	0.97	Valid
C2	0.99	Valid
C3	0.987	Valid
C4	0.986	Valid
C5	0.882	Valid
E1	0.993	Valid
E2	0.981	Valid

E3	0.99	Valid
EE1	0.89	Valid
EE2	0.718	Valid
EE3	0.862	Valid
EE4	0.875	Valid
F1	0.964	Valid
F2	0.983	Valid
F3	0.985	Valid
F4	0.979	Valid
FC1	0.918	Valid
FC2	0.97	Valid
FC3	0.946	Valid
FC4	0.876	Valid
H1	0.949	Valid
H2	0.961	Valid
H3	0.952	Valid
P1	0.786	Valid
P2	0.922	Valid
P3	0.926	Valid
PE1	0.872	Valid
PE2	0.859	Valid
PE3	0.87	Valid
PE4	0.906	Valid
PE5	0.727	Valid
SI1	0.864	Valid
SI2	0.916	Valid
SI3	0.916	Valid
SI4	0.92	Valid
T1	0.858	Valid
T2	0.907	Valid
T3	0.936	Valid
UB1	0.954	Valid
UB2	0.974	Valid
UB3	0.891	Valid
US1	0.925	Valid
US2	0.913	Valid
US3	0.927	Valid
US4	0.942	Valid
US5	0.954	Valid
US6	0.946	Valid

US7	0.865	Valid
-----	-------	-------

Berdasarkan Tabel XIII menunjukkan bahwa standar *loading factor* di atas 0,7 [9], maka dipastikan indikator dari semua variabel dinyatakan valid sebagai pengukur konstruk.

2) Uji *Internal Consistency Reliability*

TABEL IX
HASIL COMPOSITE RELIABILITY (CR)

Variabel	Composite Reliability (CR)
Accuracy	0.995
Behavioral intention	0.930
Content	0.985
Easy to Use	0.992
Effort Expectancy	0.904
Facilitating Condition	0.961
Format	0.989
Habit	0.968
Perceived Value	0.911
Performance Expectancy	0.928
Social Influence	0.947
Timeless	0.928
User Satisfaction	0.958
Use Behavior	0.976

Berdasarkan Tabel IX menunjukkan bahwa standar skor *composite reliability* minimal 0,7 [9], maka dipastikan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

3) Uji *Average Variance Extracted (AVE)*

TABEL X
HASIL AVERAGE VARIANCE EXTRACTED (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Accuracy	0.991
Behavioral intention	0.816
Content	0.929
Easy to Use	0.976
Effort Expectancy	0.704
Facilitating Condition	0.861
Format	0.956
Habit	0.91
Perceived Value	0.775
Performance Expectancy	0.721
Social Influence	0.818

Timeless	0.811
User Satisfaction	0.885
Use Behavior	0.856

Berdasarkan Tabel X menunjukkan bahwa standar skor minimal 0,5 [9], maka dapat dinyatakan ukuran *convergent validity* yang baik.

4) Uji *Discriminant Validity*

TABEL XI
HASIL CROSS LOADING

Variable	Accessories	Behavioral intention	Brand	Easy of Use	Effort Expectancy	Facilitating Conditions	Flow	Health	Perceived Value	Performance Expectancy	Social Influence	Trust	UW	Use Behavior
Accessories	0.896													
Behavioral intention	0.110	0.895												
Brand	0.000	0.000	0.896											
Easy of Use	0.000	0.000	0.000	0.895										
Effort Expectancy	0.000	0.000	0.000	0.000	0.896									
Facilitating Conditions	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.895								
Flow	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.896							
Health	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.895						
Perceived Value	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.896					
Performance Expectancy	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.895				
Social Influence	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.896			
Trust	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.895		
UW	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.896	
Use Behavior	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.895

Berdasarkan Tabel XI menunjukkan bahwa dengan syarat variabel manifes pada variabel bersangkutan lebih besar dibandingkan dengan *cross loading* pada variabel laten lainnya [9], maka dapat dinyatakan pengujian valid.

TABEL XII
HASIL CROSS LOADING FORNELL-LACKER'S

Variable	Accessories	Behavioral intention	Brand	Easy of Use	Effort Expectancy	Facilitating Conditions	Flow	Health	Perceived Value	Performance Expectancy	Social Influence	Trust	UW	Use Behavior
Accessories	0.896													
Behavioral intention	0.110	0.895												
Brand	0.000	0.000	0.896											
Easy of Use	0.000	0.000	0.000	0.895										
Effort Expectancy	0.000	0.000	0.000	0.000	0.896									
Facilitating Conditions	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.895								
Flow	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.896							
Health	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.895						
Perceived Value	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.896					
Performance Expectancy	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.895				
Social Influence	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.896			
Trust	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.895		
UW	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.896	
Use Behavior	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.895

Berdasarkan Tabel XII menunjukkan bahwa dengan syarat akar AVE lebih besar dari pada konstruk lainnya [9], maka dapat dinyatakan pengujian valid sesuai syarat.

E. Pembahasan Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Berdasarkan hasil analisis model pengukuran (*Outer Model*) yang telah dilakukan dalam penelitian, maka seluruh hasil menyatakan bahwa pengujian telah memenuhi persyaratan seperti pada tahap pertama hasil uji *individual item reliability* mendapatkan skor *outer loading* di atas ambang batasnya yaitu 0,7. Tahap kedua hasil uji *internal consistency reliability* menunjukkan skor di atas ambang batasnya yaitu 0,7. Tahap ketiga uji *Average Variance Extracted (AVE)* menyatakan hasil yang sesuai persyaratan penelitian yaitu minimal AVE adalah 0,5. Tahap keempat yaitu *discriminant validity* dengan hasil dari *cross loading* dan *cross loading* Fornell-Lacker's, maka menyatakan bahwa uji ini telah menunjukkan hasil yang sesuai dengan persyaratan pengujian.

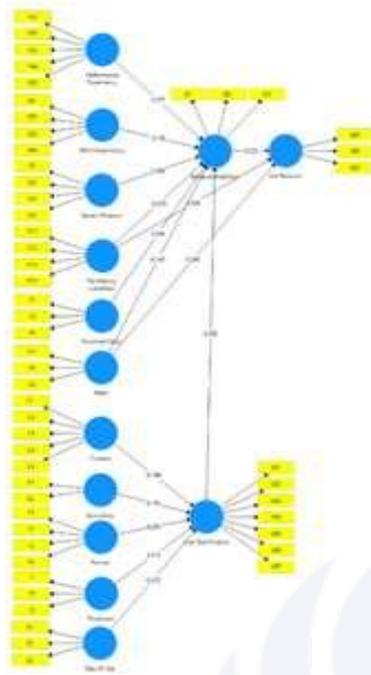
F. Hasil Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

1) Uji *Path Coefficient (β)*

TABEL XIII
HASIL PATH COEFFICIENT (β)

Hubungan antar Variabel	Path Coefficient (β)
A → US	0.115
BI → UB	-0.202
C → US	-0.189
E → US	-0.27
EE → BI	-0.195
FC → BI	-0.079
FC → US	0.366
F → UB	0.255
H → BI	-0.142
H - UB	0.240
P → BI	0.336
PE → BI	0.237
SI → BI	0.296
T → US	0.513
US → BI	-0.092

Berdasarkan Tabel XIII menunjukkan bahwa terdapat 7 dari 15 jalur yang menunjukkan nilai *path coefficient* di bawah 0,1 yaitu BI → UB, C → US, E → US, EE → BI, FC → BI, H → BI dan US → BI. Hal ini menyimpulkan bahwa ketiga jalur tersebut tidak menunjukkan kekuatan dan signifikansi. Sedangkan jalur yang memiliki nilai *path coefficient* dengan menunjukkan kekuatan dan signifikansi besar adalah T → US. Berikut adalah model dari pengujian *path coefficient* pada Gambar 3.



Gbr. 3 Model Path Coefficient (β)

2) Uji Coefficient of Determination (R^2)

TABEL XIV
 HASIL COEFFICIENT OF DETERMINATION (R^2)

Variabel	R-Square	Keterangan
Behavioral intention	0.806	Kuat
Use Behavior	0.432	Kuat
User Satisfaction	0.426	Kuat

Berdasarkan Tabel XIV menunjukkan bahwa skor *coefficient of determination* (R^2) pengaruh dari variabel *effort expectancy* (EE), *facilitating condition* (FC), *habbit* (H), *perceived value* (P), *performance expectancy* (PE), *social influence* (SI) dan *user satisfaction* (US) terhadap *behavioral intention* memberikan nilai R-Square 0.806 yang menunjukkan bahwa variabel konstruk BI sebesar 80,6% yang berarti berada pada tingkat kuat. Sementara itu, pengaruh dari variabel *accuracy* (A), *content* (C), *easy of use* (E), *format* (F) dan *timeliness* (T) terhadap variabel *user satisfaction* (US) memberikan R-Square 0.426 yang menunjukkan bahwa variabel konstruk US sebesar 42,6% yang berarti berada pada tingkat kuat. Sedangkan pengaruh dari variabel *behavioral intention* (BI), *facilitating condition* (FC) dan *habbit* (H) terhadap variabel *use behavior* (UB) memberikan R-Square 0.432 yang menunjukkan bahwa variabel konstruk UB sebesar 43,2% yang berarti ada pada tingkat kuat.

3) Uji Effect Size (f^2)

TABEL XV
 HASIL EFFECT SIZE (f^2)

Hipotesis		f^2	
Hx	Jalur	Analisis	
	A → US	0.022	Menengah
	BI → UB	0.047	Besar
	C → US	0.058	Besar
	E → US	0.109	Besar
	EE → BI	0.163	Besar
	FC → BI	0.020	Menengah
	FC → UB	0.166	Besar
	F → US	0.094	Besar
	H → BI	0.074	Besar
	H - UB	0.071	Besar
	P → BI	0.141	Besar
	PE → BI	0.079	Besar
	SI → BI	0.226	Besar
	T → US	0.337	Besar
	US → BI	0.055	Besar

Tabel XV menunjukkan bahwa untuk menguji ukuran pengaruh, ada tiga standar yang harus dipenuhi: 0.02 untuk pengaruh kecil, 0.15 untuk pengaruh sedang, 0.35 untuk pengaruh besar, dan kurang dari 0.02 dinyatakan tidak memiliki pengaruh dalam struktur model [9]. Hal ini berarti bahwa dua jalur - jalur hipotesis A → US dan jalur FC → BI - memiliki pengaruh yang sedang pada struktur model. Sedangkan jalur lainnya memiliki pengaruh besar terhadap struktur model. Hubungan variabel yang memiliki *effect size* (f^2) paling besar adalah T → US.

4) Uji Predictive Relevance (Q^2)

TABEL XVI
 HASIL PREDICTIVE RELEVANCE (Q^2)

Variabel Denden	Q^2
Behavioral intention	0.632
Use Behavior	0.369
User Satisfaction	0.355

Berdasarkan hasil uji relevansi prediktif, pengaruh variabel *perceived value* (P), *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *facilitating condition* (FC), *habbit* (H), *social influence* (SI), dan *user satisfaction* (US) terhadap *behavioral intention* ditunjukkan pada Tabel XVI. Nilai Q-Square sebesar 0,632 menunjukkan bahwa variabel konstruk BI adalah 63,2%. Nilai Q-Square sebesar 0.355 menunjukkan bahwa variabel konstruk US adalah 35.5%. Sementara itu, pengaruh variabel akurasi (A), konten (C), kemudahan penggunaan (E), format (F), dan

ketepatan waktu (T) terhadap variabel kepuasan pengguna (US). Sedangkan untuk variabel perilaku penggunaan (UB), pengaruh variabel behavioral intention (BI), facilitating condition (FC), dan habit (H) menghasilkan nilai Q-Square sebesar 0.369, artinya variabel konstruk UB sebesar 36.9%. Nilai Q-Square menunjukkan bahwa suatu variabel memiliki keterkaitan prediktif dengan faktor studi lainnya semakin nilainya di atas 0.

5) Uji *Relative Impact* (q^2)

TABEL XVII
 HASIL RELATIVE IMPACT (q^2)

Hipotesis		q^2	
Hx	Jalur	Analisis	
H1	A → US	0.705	Besar
H2	BI → UB	0.592	Besar
H3	C → US	0.867	Besar
H4	E → US	0.745	Besar
H5	EE → BI	0.413	Besar
H6a	FC → BI	0.739	Besar
H6b	FC → UB	0.739	Besar
H7	F → US	0.885	Besar
H8a	H → BI	0.758	Besar
H8b	H → UB	0.758	Besar
H9	P → BI	0.527	Besar
H10	PE → BI	0.572	Besar
H11	SI → BI	0.676	Besar
H12	T → US	0.581	Besar
H13	US → BI	0.801	Besar

Berdasarkan Tabel XVII syarat pada pengujian *relative impact* ini adalah skor sebesar 0,02 untuk pengaruh kecil. Lalu untuk skor 0,15 untuk pengaruh menengah. Sedangkan 0,35 untuk pengaruh besar [9], maka dapat dinyatakan bahwa hasil pengujian *relative impact* (q^2) pada Tabel XVIII yang menyatakan bahwa 15 jalur penelitian memiliki pengaruh yang besar.

G. Hasil Analisis Uji Hipotesis

1) Uji *T-test* dan *P-value*

TABEL XVIII
 HASIL T-TEST DAN P-VALUE (q^2)

Hubungan antar Variabel	T-test	P-Value	Keterangan
A → US	1.797	0.073	Ditolak
BI → UB	2.699	0.007	Diterima
C → US	2.206	0.028	Diterima

E → US	2.706	0.007	Diterima
EE → BI	2.240	0.026	Diterima
FC → BI	1.727	0.085	Ditolak
FC → UB	4.138	0.000	Diterima
F → US	2.756	0.006	Diterima
H → BI	2.562	0.011	Diterima
H - UB	2.471	0.014	Diterima
P → BI	2.004	0.046	Diterima
PE → BI	2.396	0.017	Diterima
SI → BI	2.110	0.035	Diterima
T → US	5.823	0.000	Diterima
US → BI	2.113	0.035	Diterima

H. Pembahasan Hasil Analisis Model Struktural (*Inner Model*) dan Uji Hipotesis

1. **H1 : Accuracy memiliki pengaruh terhadap user satisfaction terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet**

Berdasarkan hasil analisis model struktural (*Inner Model*) yang telah dilakukan pada Tabel 4.16 melihat nilai *Coefficient of Determinant* (R^2) yang menunjukkan kuat dengan nilai 0,426. Nilai (R^2) sebesar 42,6% variabel *user satisfaction* dipengaruhi oleh variabel *accuracy*, *content*, *easy of use*, *format* dan *timeliness*. Lalu dengan T-test sebesar 1,797 dengan tingkat signifikansi (*p-value*) sebesar 0.073, maka hipotesis A → US **Ditolak**. Namun nilai *effect size* (f^2) menunjukkan sebesar 0,022 yang menyatakan bahwa variabel *accuracy* memiliki pengaruh menengah terhadap *user satisfaction*. Hal ini seperti pada pengujian *Path Coefficient* (β) yang menyatakan hasil signifikan sebesar 0,115 yang menyimpulkan bahwa variabel *accuracy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction*. Oleh karena itu disimpulkan bahwa jika meningkatkan aplikasi appsheet dari informasi yang ditampilkan maka akan memberikan efek yang berarti dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi appsheet.

2. **H2 : Behavioral intention memiliki pengaruh terhadap use behavior terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet**

Berdasarkan hasil analisis model struktural (*Inner Model*) yang telah dilakukan pada Tabel 4.16 melihat nilai *Coefficient of Determinant* (R^2) yang menunjukkan kuat dengan nilai 0,432. Nilai (R^2) sebesar 43,2% variabel *use behavior* dipengaruhi oleh variabel *behavioral intention*. Lalu dengan T-test sebesar 2,699 dengan tingkat signifikansi (*p-value*) sebesar 0.007, maka hipotesis BI → UB **Diterima**.

Namun nilai *effect size* (f^2) menunjukkan sebesar 0,047 yang menyatakan bahwa variabel *behavioral intention* memiliki pengaruh besar terhadap *use behavior*. Hal ini seperti pada pengujian *Path Coefficient* (β) yang menyatakan hasil signifikan sebesar -0,202 yang menyimpulkan bahwa variabel *behavioral intention* memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap *use behavior*. Berdasarkan tanggapan responden pada variabel yaitu *behavioral intention*, aplikasi appsheet dianggap sudah maksimal. Dengan hal tersebut bahwa *behavioral intention* yang ditetapkan dapat dikatakan sudah mampu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi appsheet dan intensitas pengguna dalam menggunakan aplikasi appsheet, serta apabila ditingkatkan tidak akan memberi efek yang berarti dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan intensitasnya.

3. H3 : Content memiliki pengaruh terhadap user satisfaction terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet

Berdasarkan hasil analisis model struktural (*Inner Model*) yang telah dilakukan pada Tabel 4.16 melihat nilai *Coefficient of Determinant* (R^2) yang menunjukkan kuat dengan nilai 0,426. Nilai (R^2) sebesar 42,6% variabel *content* dipengaruhi oleh variabel *user satisfaction*. Lalu dengan T-test sebesar 2,206 dengan tingkat signifikansi (*p-value*) sebesar 0,028, maka hipotesis C \rightarrow US **Diterima**. Namun, nilai *effect size* menunjukkan 0,047, yang menunjukkan bahwa variabel konten secara signifikan mempengaruhi kebahagiaan pengguna. Temuan serupa dilaporkan oleh uji Koefisien Jalur (β), yang menunjukkan nilai signifikan sebesar -0,189, yang mengindikasikan dampak yang dapat diabaikan dari variabel konten terhadap kebahagiaan pengguna. Berdasarkan tanggapan responden pada variabel yaitu *content*, aplikasi appsheet dianggap sudah maksimal.

4. H4 : Easy of use memiliki pengaruh terhadap user satisfaction terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet

Berdasarkan hasil analisis model struktural (*Inner Model*) yang telah dilakukan pada Tabel 4.16 melihat nilai *Coefficient of Determinant* (R^2) yang menunjukkan kuat dengan nilai 0,426. Nilai (R^2) sebesar 42,6% variabel *easy of use* dipengaruhi oleh variabel *user satisfaction*. Lalu dengan T-test sebesar 2,706 dengan tingkat signifikansi (*p-value*) sebesar 0,007, maka hipotesis E \rightarrow US **Diterima**. Di sisi lain, nilai *effect size* sebesar 0,109 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kemudahan penggunaan. Hal ini sebanding dengan uji *Path Coefficient* (β) yang menunjukkan hasil signifikan sebesar -0,270, yang mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna tidak dipengaruhi secara signifikan

oleh variabel kemudahan penggunaan. Berdasarkan tanggapan responden pada variabel yaitu *easy of use*, aplikasi appsheet dianggap sudah maksimal. Dengan hal tersebut bahwa *easy of use* yang ditetapkan dapat dikatakan sudah mampu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi appsheet, serta apabila ditingkatkan tidak akan memberi efek yang berarti dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

5. H5 : Effort expectancy memiliki pengaruh terhadap behavioral intention terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet

Berdasarkan hasil analisis model struktural (*Inner Model*) yang telah dilakukan pada Tabel 4.16 melihat nilai *Coefficient of Determinant* (R^2) yang menunjukkan kuat dengan nilai 0,806. Nilai (R^2) sebesar 80,6% variabel *effort expectancy* dipengaruhi oleh variabel *behavioral intention*. Lalu dengan T-test sebesar 2,240 dengan tingkat signifikansi (*p-value*) sebesar 0,026, maka hipotesis EE \rightarrow BI **Diterima**. Di sisi lain, nilai *effect size* sebesar 0,163 menunjukkan bahwa *behavioral intention* dipengaruhi secara signifikan oleh variabel *effort expectancy*. Hal ini sebanding dengan uji *Path Coefficient* (β) yang menunjukkan hasil signifikan sebesar -0,195, yang mengindikasikan adanya hubungan yang substansial antara *behavioral intention* dengan variabel *effort expectancy*. Aplikasi appsheet dianggap sudah maksimal berdasarkan jawaban responden terhadap variabel *effort expectancy*. Dengan hal tersebut bahwa *effort expectancy* yang ditetapkan dapat dikatakan sudah mampu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap niat perilaku pengguna terhadap penggunaan aplikasi appsheet secara terus menerus, serta apabila ditingkatkan tidak akan memberi efek yang berarti dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

6. H6a : Facilitating condition memiliki pengaruh terhadap behavioral intention terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet

Berdasarkan hasil analisis model struktural (*Inner Model*) yang telah dilakukan pada Tabel 4.16 melihat nilai *Coefficient of Determinant* (R^2) yang menunjukkan kuat dengan nilai 0,806. Nilai (R^2) sebesar 80,6% variabel *facilitating condition* dipengaruhi oleh variabel *behavioral intention*. Lalu dengan T-test sebesar 1,727 dengan tingkat signifikansi (*p-value*) sebesar 0,085, maka hipotesis FC \rightarrow BI **Ditolak**. Meskipun demikian, variabel kondisi pendukung memiliki pengaruh yang tidak terlalu besar terhadap niat berperilaku, berdasarkan nilai *effect size* sebesar 0,020. Hal ini seperti pada pengujian *Path Coefficient* (β) yang menyatakan hasil signifikan sebesar -0,079 yang menyimpulkan bahwa variabel *facilitating condition* memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap *behavioral intention*. Berdasarkan tanggapan responden pada variabel yaitu *facilitating condition*, aplikasi appsheet dianggap sudah maksimal.

7. H6b : Facilitating condition memiliki pengaruh terhadap use behavior terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet

Berdasarkan hasil analisis model struktural (*Inner Model*) yang telah dilakukan pada Tabel 4.16 melihat nilai *Coefficient of Determinant* (R^2) yang menunjukkan kuat dengan nilai 0,806. Nilai (R^2) sebesar 80,6% variabel *facilitating condition* dipengaruhi oleh variabel *use behavior*. Lalu dengan T-test sebesar 4,138 dengan tingkat signifikansi (*p-value*) sebesar 0.000, maka hipotesis FC → UB **Diterima**. Namun, nilai effect size sebesar 0,166 menunjukkan bahwa variabel kondisi yang memfasilitasi memiliki dampak yang signifikan terhadap perilaku pengguna. Hal ini sebanding dengan uji Path Coefficient (β) yang menunjukkan hasil signifikan sebesar 0.366, yang menunjukkan dampak yang dapat diabaikan dari variabel kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan. Oleh karena itu disimpulkan bahwa jika meningkatkan aplikasi appsheet dari informasi dalam bantuan dan pengetahuan pengoperasian serta panduan dalam penggunaan pengguna maka akan memberikan efek yang berarti dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

8. H7 : Format memiliki pengaruh terhadap user satisfaction terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet

Berdasarkan hasil analisis model struktural (*Inner Model*) yang telah dilakukan pada Tabel 4.16 melihat nilai *Coefficient of Determinant* (R^2) yang menunjukkan kuat dengan nilai 0,426. Nilai (R^2) sebesar 42,6% variabel *format* dipengaruhi oleh variabel *user satisfaction*. Lalu dengan T-test sebesar 2,756 dengan tingkat signifikansi (*p-value*) sebesar 0.006, maka hipotesis F → US **Diterima**. Di sisi lain, nilai effect size sebesar 0.094 menunjukkan bahwa variabel format secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini sebanding dengan uji Path Coefficient (β) yang menunjukkan hasil signifikan sebesar 0.255, yang mengindikasikan adanya pengaruh yang kuat dari variabel format terhadap kebahagiaan pengguna. Oleh karena itu disimpulkan bahwa jika meningkatkan aplikasi appsheet dari segi tampilan sistem yang menarik, jelas, mudah dimengerti, dan digunakan pengguna maka akan memberikan efek yang berarti dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

9. H8a : Habit memiliki pengaruh terhadap behavioral intention terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet

Berdasarkan hasil analisis model struktural (*Inner Model*) yang telah dilakukan pada Tabel 4.16 melihat nilai

Coefficient of Determinant (R^2) yang menunjukkan kuat dengan nilai 0,806. Nilai (R^2) sebesar 80,6% variabel *habit* dipengaruhi oleh variabel *behavioral intention*. Lalu dengan T-test sebesar 2,562 dengan tingkat signifikansi (*p-value*) sebesar 0.011, maka hipotesis H → BI **Diterima**. Di sisi lain, nilai impact size sebesar 0,074 menunjukkan bahwa variabel kebiasaan secara signifikan mempengaruhi niat berperilaku. Hal ini seperti pada pengujian *Path Coefficient* (β) yang menyatakan hasil signifikan sebesar -0,142 yang menyimpulkan bahwa variabel *habit* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*. Berdasarkan tanggapan responden

pada variabel yaitu *habit*, aplikasi appsheet dianggap sudah maksimal. Dengan hal tersebut bahwa *habit* yang ditetapkan dapat dikatakan sudah mampu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap niat perilaku pengguna terhadap penggunaan aplikasi appsheet secara terus menerus, serta apabila ditingkatkan tidak akan memberi efek yang berarti dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

10. H8b : Habit memiliki pengaruh terhadap use behavior terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet

Berdasarkan hasil analisis model struktural (*Inner Model*) yang telah dilakukan pada Tabel 4.16 melihat nilai *Coefficient of Determinant* (R^2) yang menunjukkan kuat dengan nilai 0,806. Nilai (R^2) sebesar 80,6% variabel *habit* dipengaruhi oleh variabel *use behavior*. Lalu dengan T-test sebesar 2,471 dengan tingkat signifikansi (*p-value*) sebesar 0.014, maka hipotesis H → UB **Diterima**. Di sisi lain, nilai effect size sebesar 0.071 menunjukkan bahwa variabel kebiasaan secara signifikan mempengaruhi perilaku penggunaan. Hal ini sebanding dengan uji Path Coefficient (β) yang menunjukkan hasil signifikan sebesar 0.240, yang mengindikasikan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel kebiasaan dan perilaku penggunaan. Oleh karena itu disimpulkan bahwa jika meningkatkan aplikasi appsheet dari informasi menjadi rutinitas, kebutuhan dan keharusan dalam penggunaan pengguna maka akan memberikan efek yang berarti dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

11. H9 : Perceived value memiliki pengaruh terhadap behavioral intention terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet

Berdasarkan hasil analisis model struktural (*Inner Model*) yang telah dilakukan pada Tabel 4.16 melihat nilai *Coefficient of Determinant* (R^2) yang menunjukkan kuat dengan nilai 0,806. Nilai (R^2) sebesar 80,6% variabel *perceived value* dipengaruhi oleh variabel *behavioral intention*. Lalu dengan T-test

sebesar 2,004 dengan tingkat signifikansi (p -value) sebesar 0.046, maka hipotesis $P \rightarrow BI$ **Diterima**. Di sisi lain, nilai impact size sebesar 0,141 menunjukkan bahwa behavioral intention dipengaruhi secara signifikan oleh variabel perceived value. Hal ini seperti pada pengujian *Path Coefficient* (β) yang menyatakan hasil signifikan sebesar 0,336 yang menyimpulkan bahwa variabel *perceived value* memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap *behavioral intention*. Oleh karena itu disimpulkan bahwa jika meningkatkan aplikasi appsheet dari aplikasi bermanfaat, menunjang kegiatan pengguna dan memberikan nilai yang baik dalam penggunaan pengguna maka akan memberikan efek yang berarti dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

12. H10 : Performance Expevctancy memiliki pengaruh terhadap behavioral intention terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet

Berdasarkan hasil analisis model struktural (*Inner Model*) yang telah dilakukan pada Tabel 4.16 melihat nilai *Coefficient of Determinant* (R^2) yang menunjukkan kuat dengan nilai 0,806. Nilai (R^2) sebesar 80,6% variabel *performance expectancy* dipengaruhi oleh variabel *behavioral intention*. Lalu dengan T-test sebesar 2,396 dengan tingkat signifikansi (p -value) sebesar 0.071, maka hipotesis $PE \rightarrow BI$ **Diterima**. Di sisi lain, nilai impact size sebesar 0.079 mengindikasikan bahwa behavioral intention dipengaruhi secara signifikan oleh variabel ekspektasi kinerja. Hal ini sebanding dengan uji *Path Coefficient* (β) yang melaporkan nilai signifikan sebesar 0.237, yang mengindikasikan dampak yang dapat diabaikan dari variabel ekspektasi kinerja terhadap niat berperilaku. Oleh karena itu disimpulkan bahwa jika meningkatkan kemudahan informasi, efektifitas dan produktivitas pengguna dari dalam penggunaan pengguna maka akan memberikan efek yang berarti dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

13. H11 : Social influence memiliki pengaruh terhadap behavioral intention terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet

Berdasarkan hasil analisis model struktural (*Inner Model*) yang telah dilakukan pada Tabel 4.16 melihat nilai *Coefficient of Determinant* (R^2) yang menunjukkan kuat dengan nilai 0,806. Nilai (R^2) sebesar 80,6% variabel *social influence* dipengaruhi oleh variabel *behavioral intention*. Lalu dengan T-test sebesar 2,110 dengan tingkat signifikansi (p -value) sebesar 0.035, maka hipotesis $SI \rightarrow BI$ **Diterima**. Di sisi lain, nilai effect size sebesar 0.296 menunjukkan bahwa niat berperilaku dipengaruhi secara signifikan oleh variabel pengaruh sosial. Hal ini sebanding dengan uji *Path Coefficient* (β) yang menunjukkan hasil signifikan sebesar 0,336, yang mengindikasikan dampak yang dapat diabaikan dari

variabel *social influence* terhadap *behavioral intention*. Oleh karena itu disimpulkan bahwa jika meningkatkan aplikasi appsheet dari dukungan teknologi, lingkungan dan status sosial yang mendukung dalam penggunaan pengguna maka akan memberikan efek yang berarti dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

14. H12 : Timeliness memiliki pengaruh terhadap user satisfaction terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet

Berdasarkan hasil analisis model struktural (*Inner Model*) yang telah dilakukan pada Tabel 4.16 melihat nilai *Coefficient of Determinant* (R^2) yang menunjukkan kuat dengan nilai 0,426. Nilai (R^2) sebesar 42,6% variabel *timeliness* dipengaruhi oleh variabel *user satisfaction*. Lalu dengan T-test sebesar 5,823 dengan tingkat signifikansi (p -value) sebesar 0.000, maka hipotesis $T \rightarrow US$ **Diterima**. Namun, nilai effect size sebesar 0.337 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh variabel ketepatan waktu. Hal ini sebanding dengan uji *Path Coefficient* (β) yang menunjukkan hasil signifikan sebesar 0.513, yang mengindikasikan adanya dampak yang kuat dari variabel ketepatan waktu terhadap kebahagiaan pengguna. Oleh karena itu disimpulkan bahwa jika meningkatkan aplikasi appsheet dari segi ketepatan waktu, cepat dan informasi yang *update* terkini maka akan memberikan efek yang berarti dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

15. H12 : User satisfaction memiliki pengaruh terhadap behavioral intention terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet

Berdasarkan hasil analisis model struktural (*Inner Model*) yang telah dilakukan pada Tabel 4.16 melihat nilai *Coefficient of Determinant* (R^2) yang menunjukkan kuat dengan nilai 0,632.

Nilai (R^2) sebesar 63,2% variabel *user satisfaction* dipengaruhi oleh variabel *behavioral intention*. Lalu dengan T-test sebesar 2,113 dengan tingkat signifikansi (p -value) sebesar 0.035, maka hipotesis $US \rightarrow BI$ **Diterima**. Di sisi lain, nilai impact size sebesar 0.055 mengindikasikan bahwa behavioral intention dipengaruhi secara signifikan oleh variabel *user satisfaction*. Hal ini seperti pada pengujian *Path Coefficient* (β) yang menyatakan hasil signifikan sebesar -0,092 yang menyimpulkan bahwa variabel *user satisfaction* memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap *behavioral intention*. Berdasarkan tanggapan responden pada variabel yaitu *user satisfaction*, aplikasi appsheet dianggap sudah maksimal. Dengan hal tersebut bahwa *user satisfaction* yang ditetapkan dapat dikatakan sudah mampu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap niat

perilaku pengguna terhadap penggunaan aplikasi appsheet secara terus menerus, serta apabila ditingkatkan tidak akan memberi efek yang berarti dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dari penelitian yang menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) dan metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) untuk menganalisa kepuasan pengguna terhadap aplikasi appsheet. disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil pengujian tingkat kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi appsheet secara keseluruhan berada pada tingkat **PUAS** yang artinya pengguna sudah merasa puas dalam menggunakan aplikasi appsheet . Tingkat puas disebabkan oleh nilai mean dari keseluruhan variabel dengan nilai 3,9 yang berarti berada pada skala tingkat kepuasan pengguna 4 dengan skor antara 3,4 sampai 4,1. Dengan hasil penelitian ini maka diperlukan terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet agar dapat mempertahankan atau meningkatkan kembali terkait kepuasan penggunaannya.

Beberapa variabel yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan pada sebuah aplikasi appsheet agar berpengaruh signifikan adalah *accuracy* (A), *facilitating condition* (FC), *format* (F), *habit* (H), *perceived value* (P), *performance expectancy* (PE), *social influence* (SI), dan *timeliness* (T).

Beberapa variabel yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan pada sebuah aplikasi appsheet , namun tidak berpengaruh signifikan adalah *behavioral intention* (BI), *content* (C), *easy of use* (E), *effort expectancy* (EE), *facilitating condition* (FC), *habit* (H) dan *user satisfaction* (US).

2. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pengujian, disimpulkan terdapat 2 hipotesis ditolak yaitu “*accuracy* (A) → *user satisfaction* (US) dan *facilitating condition* (FC) → *behavioral intention* (BI).”

Sedangkan terdapat hipotesis sebanyak 13 hipotesis di terima yaitu “*behavioral intention* (BI) → *use behavior* (UB), *content* (C) → *user satisfaction* (US), *easy of use* (E) → *user satisfaction* (US), *effort expectancy* (EE) → *behavioral intention* (BI), *facilitating condition* (FC) → *use behavior* (UB), *format* (F) → *user satisfaction* (US) , *habbit* (H) → *behavioral intention* (BI), *habit* (H) → *use behavior* (UB), *perceived value* (P) → *behavioral intention* (BI), *performance expectancy* (PE) → *behavioral intention* (BI), *social influence* (SI) → *behavioral intention* (BI), *timeliness* (T) → *user satisfaction* (US), dan *user satisfaction* (US) → *behavioral intention* (BI)” yang memiliki pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat perilaku penggunaan aplikasi appsheet.

V. SARAN

Berikut ini adalah beberapa rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut yang dapat dilakukan berdasarkan temuan-temuan dari penelitian saat ini:

1. Penelitian selanjutnya disarankan dapat meninjau kembali model penelitian yang lain untuk mengkaji secara luas terkait aplikasi appsheet.
2. Penelitian selanjutnya disarankan dapat menambahkan dan meningkatkan model UTAUT 2 dan EUCS dengan menambahkan variabel lain seperti trust untuk mengungkap sudut pandang berbeda dan signifikan pada topik yang dibahas
3. Disarankan kepada pihak pengembang aplikasi appsheet yaitu PT. XYZ untuk selalu mempertahankan kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi appsheet dengan cara menyediakan sebuah konten yang beragam dan berkualitas dengan memperhatikan kebutuhan yang diinginkan pengguna, memodifikasi tampilan aplikasi appsheet semenarik mungkin dan terlihat jelas dengan memperhatikan kemudahan dalam menggunakan layanan tersebut, meningkatkan kecepatan informasi yang terpercaya dan sesuai dengan keinginan pengguna, meningkatkan dukungan lingkungan dan bantuan panduan dalam penggunaan aplikasi, meningkatkan akurat serta terpercaya dan keselarasan antar *input* dan *output* yang dihasilkan, meningkatkan kecepatan waktu saat merespon keinginan dari pengguna.

REFERENSI

- [1] Sutabri, Tata. (2014). Pengantar Teknologi Informasi. Penerbit C.V Andi Offset (Penerbit Andi). Yogyakarta
- [2] Similarweb.com. (2022). *Top Shopping Free Apps Ranking - Most Popular Apps in Indonesia*. <https://www.similarweb.com/apps/top/google/store-rank/id/shopping/top-free/>
- [3] Venkatesh, V., M.G. Morris, G.B. Davis, dan F.D. Davis. 2003. “User Acceptance of Information Technology : Toward a Unified View”. *MIS Quarterly*. 27(3). hal 425-478 Wong, K. K. K. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1),1-32.Retrieved from <http://marketingbulletin.massey.ac.nz>
- [4] Kotler, Philip, dan Armstrong Gary. (2012). Principles of Marketing. New Jersey: Prentice Hall.
- [5] Harsono, Listyo D., Suryana, Lisady A. (2014) Factors Affecting the Use Behavior of Social Media Using UTAUT2 Model. Proceedings of the First Asia-Pasific Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences, Singapore, August 1-3.
- [6] Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS quarterly*, 259-274
- [7] Budiaji, & Weksi. (2013). Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale And The Number Of Responses In Likert Scale) Vol 2. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*, 127- 133.
- [8] Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM): An Emerging Tool in Business Research. *European Business Review*, 26(2), 106-121. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013- 0128>
- [9] Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24

