

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI *FLIP.ID*  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY  
ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN END USER  
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta Untuk  
Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**



**Oleh :  
ANNISA DWI SUSANTI  
NIM. 19.52.31.279**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID  
SURAKARTA  
2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI *FLIP.ID* DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE  
MODEL (TAM)* DAN *END USER COMPUTING  
SATISFACTION (EUCS)***

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta Untuk  
Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dalam Bidang Ilmu  
Perbankan Syariah

Oleh:

**ANNISA DWI SUSANTI**  
**NIM. 19.52.31.279**

Sukoharjo, 13 Maret 2023

Disetujui dan disahkan oleh:  
Dosen Pembimbing Skripsi

Budi Sukardi, S.E.I, M.S.I  
NIP. 19791111200604 1 003

## **SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Dwi Susanti  
NIM : 195231279  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi berjudul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI *FLIP.ID* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* DAN *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*”. Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sukoharjo, 13 Maret 2023

(Annisa Dwi Susanti)

## **SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : ANNISA DWI SUSANTI

NIM : 19.52.31.279

PRODI : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian skripsi yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI *FLIP.ID* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* DAN *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*”

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data dari pengguna aplikasi *flip.id* di kota Surakarta. Apabila di kemudian hari bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya,

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, 13 Maret 2023

(Annisa Dwi Susanti)

Budi Sukardi, S.E.I, M.S.I  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

#### NOTA DINAS

Hal : Skripsi  
Sdri : Annisa Dwi Susanti

Kepada Yang Terhormat  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Annisa Dwi Susanti, NIM : 195231279 yang berjudul: “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI *FLIP.ID* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* DAN *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*”

Sudah sapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah. Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Sukoharjo, 13 Maret 2023  
Dosen Pembimbing Skripsi

Budi Sukardi, S.E.I, M.S.I  
NIP. 19791111200604 1 003

## PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI *FLIP.ID* DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*  
*MODEL (TAM)* DAN *END USER COMPUTING*  
*SATISFACTION (EUCS)*

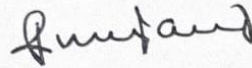
Oleh:

**ANNISA DWI SUSANTI**  
NIM. 19.52.31.279

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah  
pada hari Selasa tanggal 04 April 2023 M / 13 Ramadhan 1444 H dan dinyatakan  
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji:

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)  
Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si.  
NIP. 19720304 200112 1 004



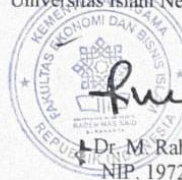
Penguji II  
Alvin Yahya, S.H., M.H.  
NIK. 19821113 201701 1 1091

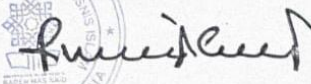


Penguji III  
Meilana Widyaningsih, S.E.Sy., M.E.  
NIP. 19920518 202012 2 013



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



  
Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si.  
NIP. 19720304 200112 1 004

## **MOTTO**

Tetaplah tumbuh di tengah ruang yang berisik, karena tidak semua orang tahu bagaimana kuatnya kamu merawat serta mengontrol isi hati, perasaan dan pikiranmu untuk terlihat baik-baik saja.

Tumbuhlah dewasa, jadilah manusia kuat sebab kamu berhak menciptakan kebahagiaan untuk dirimu sendiri.

*-@pesanbunda*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtua yang telah mengorbankan segalanya untuk saya hingga sampai di titik ini, kedua kakak saya yang telah memberikan dukungan dan selalu meyakinkan saya jika saya bisa melewati semua proses dalam menyelesaikan skripsi, dosen yang telah memberikan bekal ilmu dalam masa perkuliahan, sahabat yang telah memberikan semangat dalam bentuk info di setiap harinya dan seseorang yang sudah meninggalkan saya ketika sedang pusing-pusingnya mengerjakan skripsi, serta semua pihak yang selalu bertanya:

“kapan sempro?”

“kapan semhas?”

“kapan sidang?”

“kapan wisuda?”

“kapan nyusul?”

Dan sejenisnya.

Secara khusus saya persembahkan karya sederhana ini untuk diri saya sendiri

karna sudah bekerja sama dengan baik sejauh ini.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Flip.id* Dengan Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr.H. Mudhofir, S.Ag., M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Budi Sukardi, S.E., M.S.I, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.

4. Rais Sani Muharrami, S.E.I, M.EI, selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Yulfan Arif Nurrohman, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu bermanfaat.
7. Orang tua tercinta, Alm. Bapak Yohanes Sajimin dan Ibu Paniyem, yang selalu hadir dengan dengan cinta, doa dan merupakan kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus belajar dan tetap kuat ketika menghadapi situasi terberat sekalipun.
8. Kedua kakakku yang selalu memberikan dukungan dan meyakinkan untuk penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
9. Sahabat-sahabatku dari bangku SMA dan di perkuliahan yang selalu memberi semangat dan info agar tetap waras dalam proses penulisan skripsi.
10. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2019 telah memberikan keceriaan selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.
11. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan data kepada penulis sehingga terselesaikanlah skripsi ini.
12. Secara khusus kepada responden pertama, terimakasih sudah menjadi bagian dan peran dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Diriku. Terimakasih sudah mengambil banyak bagian dan peran, mulai dari jatuh-bangun, patah-tumbuh, kecewa-bahagia. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini, mari berjuang bersama-sama.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya.

Aamiin....

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Sukoharjo, 13 Maret 2023

Annisa Dwi Susanti

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *Flip.id* pada masyarakat di kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dari para responden. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat di kota Surakarta menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dengan rumus *lemeshow* sehingga ditetapkan jumlah responden sebesar 96 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden. Penelitian ini data diolah menggunakan SmartPLS dengan hasil menunjukkan bahwa metode *Technology Acceptance Model* (TAM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi *Flip.id* memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,003. Sedangkan metode *End User Computing satisfaction* (EUCS) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap penggunaan aplikasi *Flip.id* memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,150.

Kata Kunci : Metode *Technology Acceptance Model* (TAM), *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Flip.id*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of the Technology Acceptance Model (TAM) and End User Computing Satisfaction (EUCS) methods on the interest in using the Flip.id application among people in the Surakarta. This study uses quantitative research methods with primary data obtained through questionnaires from the respondents. The population in this study, namely people in the city of Surakarta, used a purposive sampling technique with the Lemeshow formula so that the number of respondents was set at 96 respondents which was rounded up to 100 respondents. In this study, the data was processed using SmartPLS with the results showing that the Technology Acceptance Model (TAM) method had a positive and significant effect on the use of the Flip.id application, having a P-Values of 0.003. Meanwhile, the End User Computing satisfaction (EUCS) method has a negative and insignificant effect on the use of the Flip.id application, which has a P-Values of 0.150.*

*Keywords : Technology Acceptance Model (TAM) Method, End User Computing Satisfaction (EUCS), Interest in Using the Flip.id Application*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI .....	iii
SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN .....	iv
NOTA DINAS .....	v
PENGESAHAN .....	vi
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xix
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Masalah.....	6
1.3 Identifikasi masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Jadwal Peneliitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan Proposal.....	8
BAB II.....	10
LANDASAN TOERI.....	10

2.1	Kepuasan .....	10
2.1.1	Pengertian kepuasan.....	10
2.1.2	Dimensi Kepuasan .....	10
2.1.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	11
2.1.4	Indikator kepuasan .....	13
2.1.5	Pengukuran kepuasan.....	13
2.1.6	Strategi kepuasan pelanggan .....	15
2.2	Aplikasi Flip.id.....	16
2.2.1.	Fitur dan Layanan dalam Aplikasi <i>Flip.id</i> .....	17
2.3	Metode Technology Acceptance Model (TAM) .....	18
2.3.1	Pengertian Technology Acceptance Model (TAM).....	18
2.3.2	Indikator Technology Acceptance Model (TAM) .....	19
2.3.3	Kelebihan Technology Acceptance Model (TAM).....	21
2.3.4	Kekurangan Technology Acceptance Model (TAM) .....	21
2.4	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	22
2.4.1	Pengertian <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	22
2.4.2	Indikator <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) .....	23
2.5	Penelitian yang Relevan .....	25
2.6	Kerangka Berpikir Penelitian .....	27
2.7	Pengembangan Hipotesa .....	29
2.7.1	Pengaruh Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) terhadap kepuasan penggunaan aplikasi <i>flip.id</i> .....	29
2.7.2	Pengaruh Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) terhadap penggunaan aplikasi <i>flip.id</i> .....	30
BAB III	.....	34

METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian .....	34
3.2 Jenis Penelitian .....	34
3.3 Populasi dan Sampel .....	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel.....	34
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.5 Variabel Penelitian .....	36
3.5.1 Variabel Dependen (Y) .....	36
3.5.2 Variabel Independen (X).....	36
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	37
3.7 Analisis Data .....	41
3.7.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	41
3.7.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	43
BAB IV .....	45
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	45
4.1.1 Deskripsi Penelitian .....	45
4.1.2 Deskripsi Responden.....	46
4.2 Hasil Analisis Data.....	51
4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	51
4.2.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	57
1. <i>R-Square</i> .....	58
4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data.....	61



4.3.1	Pengaruh Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi <i>Flip.id</i> .....	61
4.3.2	Pengaruh Metode <i>End User Computing Sattisfaction</i> (EUCS) terhadap kepuasan penggunaan aplikasi <i>flip.id</i> .....	66
BAB V.....		78
PENUTUP.....		78
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	78
5.3	Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....		80

## DAFTAR TABEL

1.1 Jadwal Penelitian.....	7
2.1 Penelitian yang relevan .....	15
3.1 Definisi operasional variabel.....	24
4.1 Data responden berdasarkan jenis kelamin .....	35
4.2 Data responden berdasarkan usia .....	35
4.3 Data responden berdasarkan pekerjaan .....	36
4.4 Data responden berdasarkan domisili .....	37
4.5 Data responden berdasarkan penggunaan aplikasi <i>flip.id</i> .....	38
4.6 Hasil nilai <i>loading factor</i> .....	40
4.7 Hasil nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	41
4.8 Hasil nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i> .....	42
4.9 Hasil nilai <i>Cross Loading</i> .....	43
4.10 Hasil nilai <i>Composite Reliability</i> .....	44
4.11 Hasil nilai <i>R-Square</i> .....	45
4.12 Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	46
4.13 Hasil uji hipotesis.....	47

## DAFTAR GAMBAR

1.1 <i>Rating</i> aplikasi <i>Flip.id</i> dari <i>PlayStore</i> .....	2
1.2 <i>Rating</i> aplikasi <i>Flip.id</i> dari <i>AppStore</i> .....	3
2.1 Kerangka berpikir.....	18

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi ke arah serba digital di Indonesia turut mengalami peningkatan yang sangat pesat terutama pada era revolusi industri 4.0 seperti saat ini. Teknologi digital adalah sebuah perkembangan teknologi informasi yang mengutamakan dalam melakukan suatu kegiatan dengan menggunakan perangkat elektronik atau digital dan meminimalisir menggunakan tenaga dari manusia sendiri (Danuri, 2019). Beriringan dengan perkembangan teknologi tersebut maka muncullah sebuah inovasi dalam melakukan transaksi keuangan secara digital yang dikenal dengan teknologi finansial (*Financial Technology*).

Teknologi finansial merupakan salah satu bentuk penerapan teknologi di bidang keuangan yang memberikan fasilitas layanan keuangan diluar lembaga keuangan sehingga akan mempermudah penggunaanya dalam mengakses serta melakukan transaksi (Parsaulian, 2021). Adanya perkembangan teknologi di masa sekarang menjadikan masyarakat dapat melakukan transaksi keuangan lebih mudah, cepat, efisien bahkan lebih murah hanya melalui telepon selulernya. *Flip.id* merupakan salah satu layanan keuangan digital atau sering disebut dengan teknologi finansial (*Financial Technology*) yang memberikan layanan transfer gratis meskipun dengan antar bank (Cahyani, 2020). Dapat diketahui apabila ketika melakukan transfer antar bank akan dikenakan biaya admin sebesar Rp 6.500 setiap kali transaksi. Selain menyediakan layanan transfer gratis antar bank, *flip.id* juga tersedia layanan pembelian pulsa dan paket data ke semua operator, pembelian

token listrik dan pembayaran tagihan listrik serta pengisian saldo *e-wallet* (*Flip.Id*, n.d.).

Hal tersebut menyebabkan aplikasi *flip.id* banyak diminati oleh masyarakat karena *flip.id* memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi. Berdasarkan siaran pers yang dilakukan oleh (Apriliasari, 2022) pada tanggal 19 Juli 2022 bahwa aplikasi *flip.id* memiliki pengguna lebih dari 10 juta yang tercatat hingga semester I tahun 2022, sedangkan pada semester II tahun 2021 hanya memiliki sejumlah 7 juta pengguna. Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna *flip.id* mengalami peningkatan.

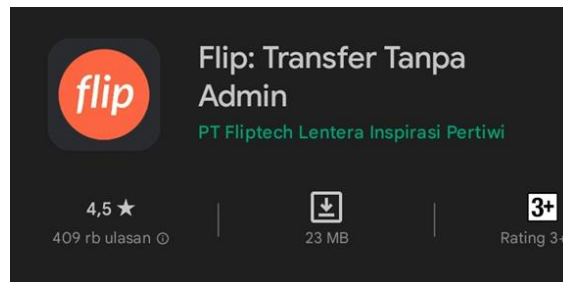
Dengan banyaknya jumlah pengguna *Flip.id* yang cukup banyak dan adanya fitur yang memberi kemudahan serta kemanfaatan dalam melakukan transaksi tentu tingkat kepuasan dari pengguna harus diperhatikan oleh pengembang aplikasi *Flip.id*. Tingkat kepuasan terhadap suatu aplikasi dinilai sangat penting karena hasil dari tingkat kepuasan tersebut dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan sistem pelayanannya.

Kepuasan merupakan sebuah harapan yang ingin diperoleh para konsumen. Baik dari sisi penentuan harga, pelayanan, kenyamanan, kemudahan atau sisi lain yang secara langsung maupun tidak langsung akan memberikan kepuasan kepada para konsumennya. Namun apabila harapan tersebut tidak diperoleh konsumen maka tidak menutup kemungkinan akan mendapatkan penilaian yang buruk untuk perusahaannya.

*Flip.id* sendiri memiliki *rating* atau penilaian 4,5/5,0 dengan 409.000 ulasan pada *Play Store*. Selain itu pada *App Store* memiliki *rating* atau penilain

4,8/5,0 dan 54.000 ulasan. Pada gambar 1.1 merupakan penilain aplikasi *flip.id* pada *PlayStore*.

Gambar 1.1. *Rating* aplikasi *flip.id*



Sumber: *PlayStore*, Oktober 2022

Sedangkan pada gambar 1.2 merupakan penilaian aplikasi *flip.id* pada *AppStore*.

Gambar 1.2. *Rating* aplikasi *flip.id*



Sumber: *AppStore*, Oktober 2022

Meskipun *flip.id* cukup dinikmati oleh banyak karena kemudahan yang diberikan, akan tetapi dari sekian banyaknya pengguna *flip.id* terdapat beberapa pengguna yang mengeluhkan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh *flip.id*. Melalui kolom komentar beberapa pengguna mengeluhkan kurangnya pelayanan

*flip.id*, seperti lamanya respon yang diberikan oleh customer service sehingga pengguna kurang memahami terhadap kendala yang sedang dialaminya.

Pengguna lain juga merasakan hal yang sama terkait kurangnya pelayanan *flip.id* yaitu merasa proses transfer antar bank cukup banyak memakan waktu hingga 40 menit untuk menyelesaikan transaksi dan penarikan harus menunggu selama 1-5 hari kerja. Selain itu *flip.id* juga memberlakukan jam operasional yaitu pada pukul 07-00 sampai 20.00, sehingga pengguna tidak dapat melakukan transaksi dengan *flip.id* selama 24 jam.

Berdasarkan permasalahan yang ada perlu dilakukannya analisa tingkat kepuasan dari aplikasi tersebut untuk menciptakan dan menjaga loyalitas konsumen serta meningkatkan jumlah konsumen pada setiap tahunnya. Selain itu hasil dari penelitian terkait kepuasan pengguna dapat digunakan untuk mengetahui hal apa saja yang diinginkan oleh para konsumen selain fitur yang telah tersedia, meningkatkan layanan dan menjaga kualitas perusahaan dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai suatu proses penerimaan system teknologi yang diukur berlandaskan indikator persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*), sikap penggunaan (*attitude toward using*), perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*), kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system use*) (Davis, 1985). Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan sebuah metode yang digunakan sebagai pengukuran kepuasan

pengguna terhadap suatu aplikasi berlandaskan akurasi (*accuracy*), isi (*content*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Rini, 2019).

Penelitian sebelumnya terkait dengan penerapan metode TAM dan EUCS pada beberapa sektor. Pertama pada penilaian aplikasi traveloka yang dilakukan oleh Dien Novita, Fareza Helena menyatakan kepuasan pengguna hanya terhadap variable isi, bentuk dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi (Novita & Helena, 2021) hampir sama dengan penelitian oleh Khairun Nisa Masitah bahwa kepuasan pengguna pada isi, bentuk dan perilaku (Masitah, 2020).

Penelitian sebelumnya yang dijelaskan oleh N.M Daud terkait penerapan metode TAM pada penggunaan aplikasi *e-procurement* menggunakan variable niat, sikap dan kemudahan sebagai upaya untuk memperbaiki masalah (Irawati et al., 2020) kemudian penelitian lain yang dilakukan oleh B.Rahimi pada pelayanan kesehatan menggunakan variable kegunaan, kemudahan dan sikap untuk mengevaluasi tingkat kepercayaan. Pendekatan yang dilakukan oleh kedua penelitian tersebut berdasarkan penerapan dan kendala yang ada.

Berdasarkan uraian dan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Penggunaan *Flip.id* dengan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**” guna mengetahui kepuasan penggunaan *Flip.id* yang berada di wilayah kota Surakarta



## 1.2 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi penelitian agar terfokus dan tidak menyimpang dari pembahasan dengan rician sebagai berikut :

1. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi *flip.id* di wilayah kota Surakarta.
2. Penelitian ini hanya meneliti untuk mengetahui dan menjelaskan tingkat kepuasan masyarakat Surakarta terhadap penggunaan aplikasi *flip.id* dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

## 1.3 Identifikasi masalah

Berkaitan dengan latar belakang sebelumnya, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Sistem dan aplikasi dari *flip.id* sering mengalami kendala dalam penggunaannya.
2. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi *flip.id* untuk melakukan transfer.
3. Pelayanan yang diberikan oleh *flip.id* masih belum maksimal sehingga menyebabkan beberapa masyarakat merasa kurang puas dari pelayanan aplikasi *flip.id*.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah terurai sebelumnya, maka penulis mengajukan pertanyaan dalam penelitian ini yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah faktor dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu kemanfaatan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id*?
2. Apakah faktor dalam *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu akurasi, isi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat menggunakan aplikasi *flip.id*?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah terurai sebelumnya maka adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh metode *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap kepuasan masyarakat menggunakan *flip.id*.
2. Untuk mengetahui pengaruh metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan masyarakat menggunakan *flip.id*.

### 1.6 Jadwal Peneliitian

Berikut jadwal penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Flip.id* dengan Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**”

Tabel 1.1  
Jadwal Penelitian

Tahapan	Jenis Penelitian	Waktu Bulan ke-					
		1	2	3	4	5	6
Persiapan	Pengajuan Judul						

	Penyusunan Bab 1-3						
	Seminar Proposal						
Pelaksanaan	Pengumpulan Data						
	Penyusunan Bab 4-6						
	Pengolahan Data						
Penyusunan Laporan	Penyusunan hasil analisis dalam bentuk laporan						
	Sidang Munaqosah						

### 1.7 Sistematika Penulisan Proposal

Penelitian ini disusun dengan sistematika dengan cara berurutan dari yang paling mendasar. Kerangka akan disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, pada bab ini akan ditemukan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, jadwal penelitian dan sistematika penulisan penelitian,

BAB II LANDASAN TEORI, pada bab ini terdiri dari kajian teori terkait kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id*, pengertian kepuasan, aplikasi *flip.id*, metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan metode *Eucs User Computing Satisfaction (EUCS)*. Selanjutnya pada bab ini akan dipaparkan penelitian sebelumnya yang relevan dengan tema, kerangka penelitian dan pengembangan hipotesa.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, pada bab ini akan diuraikan jenis penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, variable penelitian, definisi operasional penelitian dan analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PENELITIAN, pada bab ini berisi uraian hasil analisis data dengan menggunakan teori-teori dan tinjauan umum. Uraian tersebut berisi gambaran penelitian serta pembahasan dan pemuktian dari hipotesis.

BAB V PENUTUP, pada bab ini akan diuraikan kesimpulan dan hasil analisis data yang telah diolah sebelumnya oleh penulis serta akan dipaparkan pula keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian dan juga saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TOERI**

#### **2.1 Kepuasan**

##### **2.1.1 Pengertian kepuasan**

Terdapat beberapa pakar yang menjelaskan pengertian terkait kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu ;

Day menyatakan bahwa kepuasan atau ketiaktepuasan pelanggan adalah sebuah respon dari pelanggan terhadap evaluasi adanya ketidaktepuasaan (disconfirmation) yang dirasakan ketika harapan sebelumnya telah sesuai atau bahkan tidak sesuai dengan kinerja produk yang dirasakan. Wilkie mendefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional terhadap evaluasi berdasarkan pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Engel menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah membeli produk dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui dari harapan pelanggan. Kotler menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerjanya yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapannya.

Berdasarkan pengertian dari beberapa pakar, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. (Tjiptono, 1998).

##### **2.1.2 Dimensi Kepuasan**

Dalam upaya memberikan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu memahami dimensi kepuasan. Dimensi kepuasan tersebut diantaranya :

- a. *Tangibles* adalah berwujud yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan kinerja pelayanan yang telah dijanjikan oleh perusahaan kepada pelanggan secara akurat dan tepat.
- c. *Responsiveness* (keikutsertaan) adalah kemampuan suatu perusahaan untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan yang tanggap.
- d. *Assurance* adalah kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh suatu perusahaan, bebas dari bahaya, resiko serta keraguan dari pelanggan.
- e. *Empathy* adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dalam memahami kebutuhan konsumen. (Tomy & Untarini, 2014)

### **2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan**

Pada dasarnya terdapat faktor-faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan agar harapannya sesuai dengan kinerja layanannya, berikut beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan :

#### **1. *Enduring service intensifiers***

Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi setiap orang terkait jasa.

#### **2. *Personal needs***

Kebutuhan yang dirasakan oleh setiap orang bersifat mendasar bagi kesejahteraannya dan berpengaruh dalam menentukan harapan.

3. *Transitory service intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara atau jangka pendek untuk meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.

4. *Perceived service alternatives*

Persepsi pelanggan terhadap tingkat pelayanan dari perusahaan lain yang sejenis.

5. *Self-perceived service roles*

Persepsi pelanggan terkait tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterima oleh pelanggan.

6. *Situational Factors*

Faktor ini berisi segala kemungkinan yang dapat terjadi untuk mempengaruhi kinerja jasa selain yang berada di luar kendali penyedia jasa.

7. *Explicit service promises*

Pernyataan yang dilakukan secara personal atau non-personal dari sebuah organisasi terkait jasanya kepada pelanggan.

8. *Implicit service promise*

Faktor ini berisi petunjuk yang berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang seharusnya akan diberikan oleh pelanggan.

9. *Word of mouth*

Pernyataan oleh orang lain bertujuan untuk merekomendasikan dan memberi saran kepada orang lain secara personal atau non-personal dari selain suatu organisasi.

#### 10. *Past experience*

Pengalaman dari masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari dan diketahui oleh pelanggan yang pernah diterima sebelumnya. (Tjiptono, 1998)

#### **2.1.4 Indikator kepuasan**

Berikut beberapa indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dengan dilihat dari: (Fahmi, 2021).

- a. Terpenuhinya harapan konsumen
- b. Merekomendasikan produk kepada pihak lain
- c. Kualitas layanan yang diberikan
- d. Loyal
- e. Lokasi

#### **2.1.5 Pengukuran kepuasan**

Pemantauan dan melakukan pengukuran kepuasan terhadap pelanggan telah menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan bagi setiap perusahaan. Hal tersebut disebabkan dengan adanya pengukuran kepuasan dapat memberikan *feedback* dan masukan guna kepentingan pengembangan dan penerapan strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi 4 metode, diantaranya yaitu sebagai berikut :

##### 1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang memiliki orientasi pada pelanggan (*customer oriented*) lebih baik memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Informasi yang dapat



diperoleh dengan metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan gagasan baru serta masukan yang berharga bagi perusahaan, sehingga pihak perusahaan dapat dengan cepat dan tanggap memberikan respon untuk mengatasi masalah-masalah yang ada.

## 2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran terkait kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan dan bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial pada suatu produk perusahaan dan pesaingnya. Kemudian mereka melaporkan hasil temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman dan pengamatan mereka ketika membeli maupun menggunakan produknya.

## 3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau berhenti membeli maupun yang telah pindah pemasok, hal tersebut dilakukan agar dapat memahami mengapa kejadian seperti itu dapat terjadi serta dapat mengambil kebijakan untuk melakukan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

## 4. Survei kepuasan pelanggan

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survey, melalui survey tersebut perusahaan akan memperoleh tanggapan dan *feedback* secara langsung dari pelanggan serta memberikan

kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya (Tjiptono, 1998).

### **2.1.6 Strategi kepuasan pelanggan**

Strategi kepuasan pelanggan menjadikan para pesaing harus berusaha lebih keras lagi dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan dari perusahaan pesaing. Satu hal yang diperhatikan adalah kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen. Ada beberapa strategi yang dapat dilakukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing*, yaitu strategi dimana transaksi pertukaran penjual dan pembeli terus berkelanjutan tidak berhenti ketika penjualan telah selesai. Artinya terjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terusmenerus yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan antara penjual dan pembeli sehingga akan terjadi bisnis ulangan (*repeat business*).
2. Strategi *superior customer service*, yaitu menawarkan pelayanan yang jauh lebih baik dari pesaingnya. Hal tersebut membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia dan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.
3. Strategi *unconditional guarantees* atau *extraordinary guarantees*. Strategi ini memiliki inti berkomitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada akhirnya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja dari suatu perusahaan.

4. Strategi penanganan keluhan yang efisien. Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari mengidentifikasi dan menentukan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh, dengan penanganan tersebut berpeluang untuk mengubah seorang pelanggan yang awalnya tidak puas menjadi puas atas produk dari suatu perusahaan.
5. Strategi peningkatan kinerja perusahaan, meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan terkait komunikasi, *salesmanship* dan *public relations* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan dan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.  
*Menerapkan Quality Function Deployment (QFD)*, yaitu praktik untuk menyusun suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 1998).

## 2.2 Aplikasi Flip.id

*Flip.id* (PT Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi) didirikan tahun 2015 oleh Rafli Putra Arriyan, Luqman Sungkar dan Ginanjar Solikhin. *Flip.id* merupakan perusahaan teknologi Indonesia yang berfokus pada layanan finansial yang telah memiliki lisensi dari Bank Indonesia pada tahun 2016 dengan nomor 18/196/DKSP/68. *Flip.id* juga menerapkan keamanan ganda pada data pribadi milik seluruh pengguna *Flip.id* dan menjamin semua proses transaksi yang terjadi di

aplikasi seperti transfer uang antar bank, kirim uang ke luar negeri, top-up e-wallet dan produk digital lain dalam pengawasan Bank Indonesia.

### **2.2.1. Fitur dan Layanan dalam Aplikasi *Flip.id***

Aplikasi *Flip.id* terdapat beberapa menu pilihan yang dapat digunakan sesuai kebutuhan, diantaranya yaitu :

#### **1. Kirim uang**

Fitur unggulan yang dimiliki oleh aplikasi *Flip.id* adalah dapat melakukan transfer uang dengan tujuan rekening yang berbeda gratis tanpa biaya admin. *Flip.id* membebaskan biaya transfer ke bank lain lebih dari 100 bank di Indonesia termasuk bank swasta dan bank daerah (Bank Pembangunan Daerah). Kini *Flip.id* telah bekerja sama dengan Bank Mandiri, BRI, BNI, Bank Syariah Indonesia (BSI), BCA, Jenius/BTPN, CIMB/CIMB Syariah, Bank Muamalat, Bank Permata/Bank Permata Syariah, Digibank/DBS dan Bank Danamon/Bank Danamon Syariah.

*Flip.id* dapat melakukan transfer ke luar negeri melalui layanan *Flip Globe* yang telah tersedia pada aplikasi. *Flip.id* melayani pengiriman uang dari Indonesia ke 48 negara seperti Malaysia, Singapura, Cina, Korea Selatan, India, Jepang, Hongkong, Inggris, Australia, Thailand, Filipina, Turki, Prancis, Vietnam dan beberapa negara Eropa lainnya.

#### **2. Top-Up Saldo**

*Flip.id* dapat melakukan top-up *e-wallet* seperti *DANA*, *OVO*, *GoPay* dan *ShopeePay* serta tidak dikenakan potongan biaya ketika mengisi sebagian besar *e-wallet* tersebut saat *top-up*.

### 3. Pembelian Pulsa dan Isi Paket Data

Pada aplikasi *Flip.id* tersedia pula layanan pembelian pulsa dan paket data dengan biaya admin lebih terjangkau apabila menggunakan *Flip.id*. Melalui *flip.id* dapat membeli berbagai produk dari Axis, Indosat Ooredoo, Smartfreen, Telkomsel, Tri, XL dan PLN (*Flip.Id*, n.d.).

## 2.3 Metode Technology Acceptance Model (TAM)

### 2.3.1 Pengertian Technology Acceptance Model (TAM)

Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986 yang dikembangkan dari teori tindakan berdasar dari Ajzen dan Fishbein tahun 1980. Model ini menjelaskan tentang penerimaan sistem teknologi yang akan digunakan oleh penggunanya. *Technology Acceptance Model* mengasumsikan bahwa penerimaan terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua faktor, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*easy of use*).

*Technology Acceptance Model* adalah suatu model yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan terkait pengguna teknologi menerima serta menggunakan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaan pengguna (Davis, 1985). Model TAM adalah teori tindakan yang memiliki sebuah alasan tertentu dengan satu pemikiran bahwa reaksi dan pandangan seseorang terkait sesuatu yang akan menentukan seperti apa sikap dan perilaku dari orang tersebut (Wijaya & Setiawan, 2022).

Model ini digunakan untuk menjelaskan perilaku individu sebagai penerima teknologi informasi yang menganggap bahwa kemanfaatan dan kemudahan yang

terlihat adalah penentu utama penggunaan inovasi dan kepuasan pengguna. Model ini untuk menjelaskan hubungan antara keyakinan berdasarkan kemanfaatan dan kemudahan penggunaan dengan perilaku, tujuan, kebutuhan serta keberhasilan dari pemanfaatan penggunaan suatu sistem informasi.

### **2.3.2 Indikator Technology Acceptance Model (TAM)**

Berikut Metode *Technology Acceptance Model* dilihat dari beberapa indikator, diantaranya yaitu :

#### 1. Presepsi Kemanfaatan (*Usefulness*)

Presepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa pengguna suatu sistem tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.

#### 2. Presepsi Kemudahan Penggunaan (*perceived ease of use*)

Suatu tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu dan dapat menunjukkan tingkat kemudahan penggunaan.

#### 3. Sikap terhadap Penggunaan (*attitude toward using*)

Sikap pada penggunaan adalah sikap menyukai atau tidak menyukai terhadap penggunaan dalam suatu produk yang dapat digunakan untuk memprediksi perilaku niat seseorang dalam menggunakan suatu produk atau tidak menggunakannya.

#### 4. Minat Perilaku Penggunaan (*behavioral intention to use*)

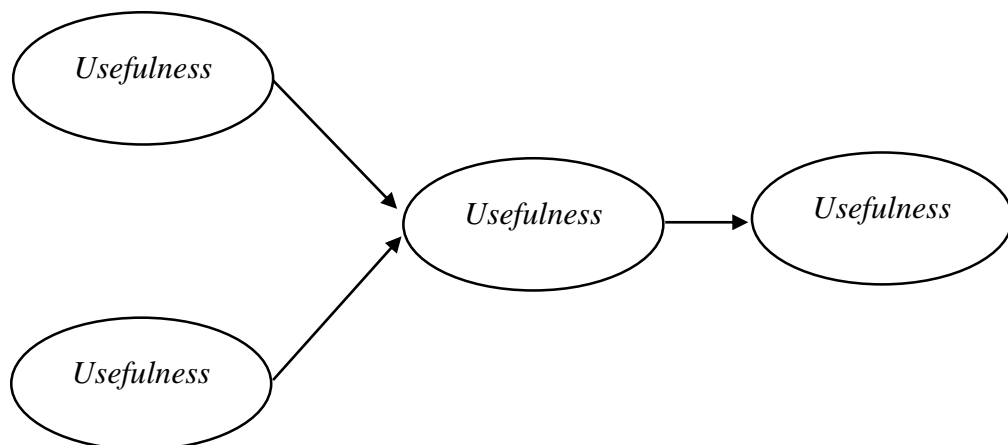
Minat perilaku penggunaan sistem adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi dimana tingkat penggunaan sebuah teknologi

komputer pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatian pengguna terhadap suatu teknologi tersebut.

5. Kondisi Nyata Penggunaan Sistem (*actual system usage*)

Kondisi nyata penggunaan sistem merupakan sebuah kondisi individu akan merasa puas menggunakan sistem jika meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan dapat meningkatkan produktifitasnya yang tercermin dari kondisinya nyata penggunaan.

Dalam sebuah investigasi (Linders, 2006) ditemukan bahwa model gaya lama yang ditemukan oleh Davis tidak cukup untuk menentukan pencapaian pelaksanaan sistem informasi dalam kondisi penggunaan.. Adapun model dari Linders kemudian diadaptasi oleh Sukandera dengan mengganti variabel kesuksesan menjadi kepuasan sebagaimana dijelaskan dalam gambar berikut ini:



Gambar 2.1 Model Tam (Sekundera, 2006)

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa *usefulness* dan *ease of use* mempengaruhi sikap (*attitude*) penerimaan sistem informasi, kemudian sikap (*attitude*) berpengaruh terhadap kepuasan dalam menggunakan sistem informasi.

### **2.3.3 Kelebihan Technology Acceptance Model (TAM)**

Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan, kelebihan dari metode TAM menurut Jogiyanto (2007) adalah sebagai berikut:

1. TAM merupakan model perilaku behavior yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena pemakainya tidak mempunyai niat intention untuk menggunakannya.
2. TAM dibangun dengan dasar teori yang kuat.
3. TAM telah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya sebagian besar mendukung dan menyimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik.
4. Kelebihan TAM yang paling penting adalah model ini merupakan model yang parsimoni yaitu model yang sederhana tetapi valid.

### **2.3.4 Kekurangan Technology Acceptance Model (TAM)**

Menurut Jogiyanto (2007) beberapa kekurangan dari TAM yaitu sebagai berikut:

1. TAM hanya memberikan informasi atau hasil yang sangat umum saja tentang niat dan perilaku pemakaian sistem dalam menerima sistem teknologi informasi.
2. Perilaku pemakai sistem teknologi informasi di TAM tidak dikontrol dengan perilaku behavior control yang membatasi niat perilaku seseorang. Kontrol perilaku ini menjelaskan mengapa seseorang mempunyai niat perilaku yang berbeda pada situasi yang sama.



3. Perilaku behavior yang diukur di TAM seharusnya adalah pemakai atau penggunaan teknologi sesungguhnya actual usage.
4. Penelitian-penelitian TAM umumnya hanya menggunakan sebuah sistem informasi saja.
5. Beberapa penelitian TAM menggunakan subyek mahasiswa.
6. Penelitian-penelitian TAM kebanyakan hanya menggunakan subyek tunggal sejenis saja, misalnya hanya menggunakan sebuah organisasi saja, sebuah departemen saja, atau sebuah kelompok mahasiswa tertentu saja.
7. Penelitian-penelitian ini umumnya adalah penelitian cross sectional yang hanya melibatkan waktu satu periode tetapi dengan banyak sampel individu.
8. Umumnya model penelitian TAM kurang dapat menjelaskan sepenuhnya antara hubungan causation variabel-variabel di dalam model.

## **2.4 Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**

### **2.4.1 Pengertian *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**

Keberhasilan suatu sistem informasi atau aplikasi informasi ditentukan tidak hanya melalui seberapa baik sistem atau aplikasi tersebut dapat memproses dan menghasilkan informasi dengan benar, tetapi juga tentang penerimaan atau kepuasan pengguna terhadap kinerja yang dirasakan oleh pengguna dari berjalannya suatu sistem.

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan yang diinginkan dan kenyataan yang diberikan dari sebuah sistem informasi. Metode *End User Computing Satisfaction* adalah evaluasi

secara menyeluruh dari pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman dari penggunanya ketika menggunakan sistem tersebut. *End User Computing Satisfaction* merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem informasi atau aplikasi kemudian hasilnya akan dianalisis menggunakan metode statistik (Saputri & Alvin, 2020).

#### **2.4.2 Indikator *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**

Pengukuran yang terdapat di dalam *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terdiri dari akurasi (*accuracy*), isi (*content*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*), ketepatan waktu (*timeliness*). Berikut ini adalah penjelasan dari setiap dimensi pengukuran metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Doll & Torkzadeh, 1988)

##### **1. Isi (*Content*)**

Dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi/konten suatu sistem. Isi/konten pada umumnya berisi berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem. Dimensi isi juga mengukur apakah informasi dan modul sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap isinya maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna akhir terhadap sistem yang mereka gunakan. Isi dari sistem dapat berupa fungsi atau model informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem.

##### **2. Akurasi (*Accuracy*)**

Kepuasan pengguna diukur dengan melihat tingkat akurasi dari suatu sistem. Akurasi dinilai dari seberapa banyak atau sering sebuah sistem menghasilkan

output yang salah atau eror yang biasanya diperoleh dari pengolahan data. Semakin tinggi tingkat akurasi maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna akhir.

### 3. Bentuk (*Format*)

Komponen bentuk yang mengukur kepuasan pengguna akhir dengan tampilan dan estetika keindahan antarmuka sistem yang mereka terapkan. Bentuk yang dinilai melalui segi keindahan juga dinilai dari kemudahan akses layer ke pengguna akhir sehingga efektif untuk digunakan.

### 4. Kemudahan penggunaan (*Ease of use*)

Dimensi ini terdapat tolak ukurnya yang berupa apakah suatu sistem cukup memberikan kemudahan yang cukup bagi pengguna untuk menggunakan fitur secara keseluruhan yang telah tersedia untuk memasukkan data, memproses data, pengolahan data hingga pencarian informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

### 5. Kecepatan (*Timeliness*)

Ketepatan waktu mengevaluasi kepuasan pengguna dengan informasi yang dihasilkan oleh sistem dengan ketepatan waktu yang tinggi. Sistem seperti ini dinamakan juga sistem *real time*, dimana setiap permintaan pemrosesan data yang diajukan oleh pengguna dapat diproses dan hasilnya ditampilkan dengan cepat dan akurat.

## 2.5 Penelitian yang Relevan

Penelitian yang dilakukan merujuk pada penelitian-penelitian sebelumnya, berikut ini akan diuraikan pada tabel 2.1 beberapa penelitian sebelumnya untuk mendukung penelitian ini.

Tabel 2.1  
Penelitian yang Relevan

No	Judul dan Nama Peneliti	Hasil Analisis
1	Analisis Kepuasan Pengguna Traveloka Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> dan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) Dien Novita, Fareza Helena (Novita & Helena, 2021).	Seluruh hipotesis TAM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi traveloka.  Sedangkan metode EUCS dari 5 hipotesis hanya terdapat 3 hipoesis yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna traveloka diantaranya yaitu ; variable konten, format dan kemudahan penggunaan.
2	Analisis Kepuasan Penggunaan <i>E-Learning</i> dengan metode TAM dan EUCS Army Lattu, Sihabuddin, Wisuda Jatmiko (Lattu et al., 2022).	Terdapat kendala yaiu berupa pengguna tidak bisa memahami dengan benar cara penggunaan e-learning. Hasil kepuasan pengguna yang didapatkan sebesar 96,7%

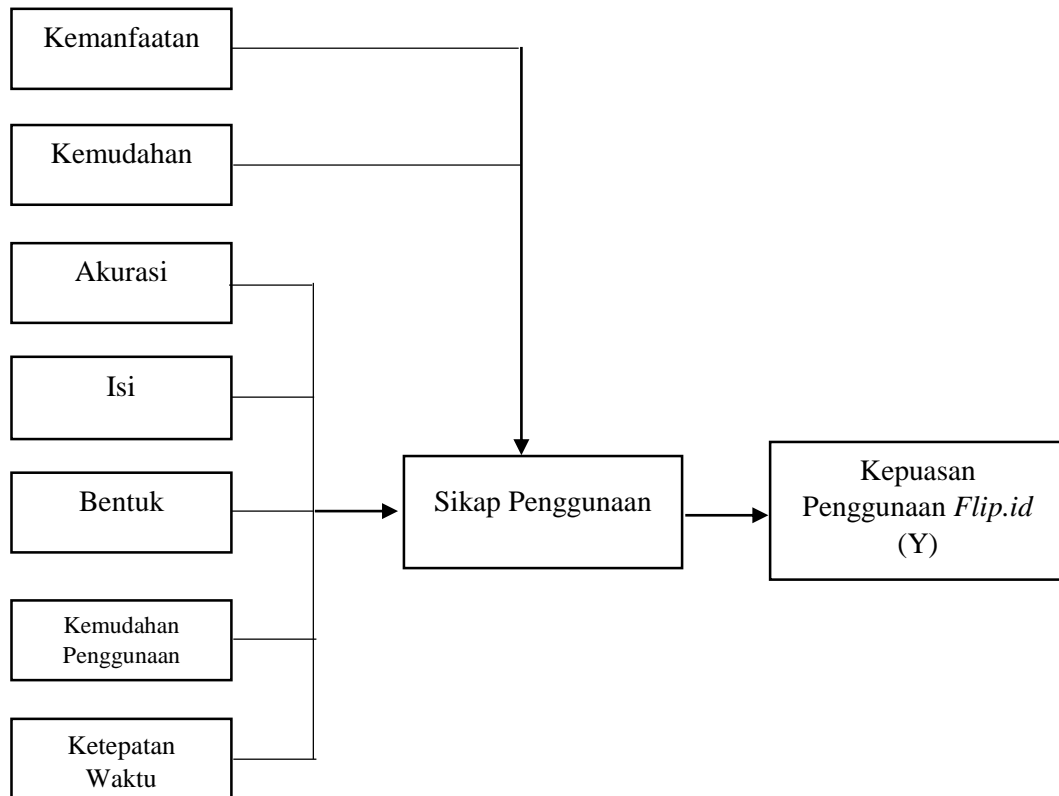
3	<p>Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)</p> <p>Rohmatus Sholihah, Aries Dwi Indriyanti (Sholihah &amp; Indriyanti, 2022)</p>	<p>Hipotesis dalam metode TAM yang digunakan yaitu <i>perceived usefulness</i>, <i>perceived ease of use</i> dan <i>attitude toward using</i> menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna camscanner.</p> <p>Kemudian hipotesis dalam metode EUCS menggunakan <i>variable content</i>, <i>format</i>, <i>accuracy</i>, <i>ease of use</i> dan <i>timeliness</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna camscanner.</p>
4	<p>Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja <i>Online</i> Berbasis <i>Mobile</i> Menggunakan Metode EUCS</p> <p>Indah Kurniasih, Desi Pibriana (Kurniasih &amp; Pibriana, 2021)</p>	<p>Variable yang digunakan yaitu <i>content</i>, <i>format</i>, <i>ease of use</i> <i>accuracy</i> dan <i>timeliness</i> menunjukkan bahwa semua hipotesis diterima. Sedangkan berdasarkan uji F menunjukkan <i>variable content</i>, <i>accuracy</i>, <i>format</i>, <i>ease of use</i> dan <i>timeliness</i> secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi belanja online.</p>
5	<p>Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan <i>Internet Banking</i> dengan Menggunakan Kerangka <i>Technology</i></p>	<p>Faktor yang mempengaruhi minat menggunakan internet banking adalah <i>perceived usefulness</i>, <i>perceived ease of use</i> dan <i>perceived credibility</i>.</p>

	<i>Acceptance Model</i> (TAM) Sri Maharani (Maharani, 2007)	
6	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash dan Credit Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) (Agustina, 2020).	Metode EUCS dalam penelitian ini menggunakan variabel isi ( <i>content</i> ), keakuratan ( <i>accuracy</i> ), bentuk ( <i>format</i> ), kemudahan penggunaan ( <i>ease of use</i> ), ketepatan waktu ( <i>timeliness</i> ), keamanan ( <i>security</i> ) dan kecepatan ( <i>speed of response</i> ) dimana terdapat pengaruh yang positif terhadap kepuasan penggunaan aplikasi Bintang Cash & Credit.
7	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet Menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) (Desvronita, 2021).	Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kepercayaan dan sikap pengguna berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan sistem pembayaran <i>Electronic Wallet</i> pada pengguna sistem pembayaran <i>E-Wallet</i> di Daerah Istimewa Yogyakarta.

## 2.6 Kerangka Berpikir Penelitian

Kerangka penelitian ini disusun dengan menggabungkan dua model sebagai kerangka penelitian yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Konsep yang dibangun oleh peneliti dalam melakukan penelitian digambarkan secara sistematis pada gambar 2.1 dibawah ini.

Gambar 2.1  
Kerangka Pemikiran



Sumber: Sekundera, 2006 yang telah dimodifikasi

Sesuai dengan model kerangka penelitian tersebut, maka variable dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Kemudahan sebagai variabel bebas
2. Kemudahan penggunaan sebagai variabel bebas
3. Akurasi sebagai variabel bebas
4. Isi sebagai variabel bebas
5. Bentuk sebagai variabel bebas
6. Kemudahan sebagai variabel bebas

7. Ketepatan waktu sebagai variabel bebas
8. Sikap penggunaan sebagai variabel intervening
9. Kepuasan penggunaan aplikasi *flip.if* sebagai variabel terikat

## **2.7 Pengembangan Hipotesa**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian namun belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2011).

### **2.7.1 Pengaruh Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id***

#### **1) Pengaruh kemanfaatan (*usefulness*) terhadap sikap (*attitude*).**

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem informasi (Davis, 1989). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan dan penting dalam mempengaruhi sikap penggunaan (*attitude toward using*), minat dan perilaku dalam penggunaan teknologi disbanding faktor yang lain. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanggono (2015) ditemukan bahwa kemanfaatan memiliki pengaruh signifikan



terhadap sikap penggunaan. Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: Kemanfaatan (*usefulness*) berpengaruh terhadap sikap (*attitude*) penggunaan aplikasi *flip.id*

**2) Pengaruh kemudahan penggunaan (*easy of use*) terhadap sikap (*attitude*).**

Persepsi kemudahan dicirikan sebagai sejauh mana seseorang berpikir menggunakan teknologi akan mudah. Keyakinan tentang proses pengambilan keputusan dirasakan kegunaannya. Perceived ease of use merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan (Ratna Asri, 2020). Hal tersebut sejalan dengan penelitian (Afandi et al., 2021) menunjukkan faktor persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan suatu sistem teknologi. Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H2 : Kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh terhadap sikap (*attitude*) penggunaan aplikasi *flip.id*

**2.7.2 Pengaruh Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap penggunaan aplikasi *flip.id***

**1) Pengaruh akurasi (*accuracy*) terhadap sikap (*attitude*).**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lattu et.al (2022) yang menyatakan bahwa akurasi berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan, karena dari adanya akurasi yang tepat pada sistem teknologi menjadikan kepercayaan bagi pengguna untuk menerima sistem teknologi melalui sikap. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istimah (2022) bahwa akurasi memiliki pengaruh

positif terhadap kepuasan penggunaan teknologi. Sehingga hipotesis yang diuji pada penelitian ini adalah:

H3 : Akurasi (*accuracy*) berpengaruh terhadap sikap (*attitude*) penggunaan aplikasi *flip.id*

**2) Pengaruh isi (*content*) terhadap sikap (*attitude*).**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Niqotaini (2021) menyatakan bahwa isi berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan sistem teknologi yang berdasarkan harapan pengguna telah sesuai dengan apa yang diberikan oleh teknologi. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Kamal et.al (2021) bahwa isi (*content*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan sistem teknologi. Sehingga hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H4 : Isi (*content*) berpengaruh terhadap sikap (*attitude*) penggunaan aplikasi *flip.id*

**3) Pengaruh bentuk (*format*) terhadap sikap (*attitude*).**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustina & Abdillah (2020) menyatakan bahwa bentuk (*format*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan sistem teknologi. Dimana hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rini (2019) bahwa elemen layanan dari suatu sistem teknologi telah terpenuhi maka bentuk berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem teknologi. Sehingga hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H5 : Bentuk (*format*) berpengaruh terhadap sikap (*attitude*) penggunaan aplikasi *flip.id*

**4) Pengaruh kemudahan (*ease*) terhadap sikap (*attitude*).**

Kemudahan dilihat sebagai sejauh mana seseorang berpikir menggunakan teknologi akan mudah. Keyakinan tentang proses pengambilan keputusan dirasakan kegunaannya. Perceived ease of use merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan (Ratna Asri, 2020). Hal tersebut sejalan dengan penelitian (Afandi et al., 2021) menunjukkan faktor persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan suatu sistem teknologi. Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H6 : Kemudahan (*ease*) berpengaruh terhadap sikap (*attitude*) penggunaan aplikasi *flip.id*

**5) Pengaruh ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap sikap (*attitude*).**

Dimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Novita (2021) menyatakan bahwa ketepatan waktu berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan sistem teknologi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darwanti (2022) yang mana tingkat kepuasan berlandaskan ketepatan waktu berpengaruh positif melalui sikap sebagai variabel intervening. Sehingga hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H7 : Ketepatan waktu (*timeliness*) berpengaruh terhadap sikap (*attitude*) penggunaan aplikasi *flip.id*

**6) Pengaruh sikap (*attitude*) terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id*.**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sholihah (2022) menyatakan bahwa sikap berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan sistem teknologi dan mampu meningkatkan kinerja penggunaannya sehingga pengguna merasa puas dengan

teknologi tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lattu et.al (2022) bahwa sikap memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan suatu aplikasi. Sehingga hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H8 : Sikap (*attitude*) berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id*

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian**

Waktu yang digunakan dari mulai penyusunan proposal hingga tersusunnya laporan penelitian ini adalah dari September 2022 sampai Maret 2023. Penulis melakukan penelitian di wilayah kota Surakarta dengan kriteria seseorang yang menggunakan aplikasi *Flip.id* sebagai obyek penelitiannya.

### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah sebuah penelitian yang menggunakan data kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka atau bilangan (Abdullah, 2015).

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari: obyek maupun subyek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di wilayah kota Surakarta dengan karakteristik pengguna aplikasi *flip.id*.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Metode penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah

*purposive sampling* karena penulis menentukan sampel untuk penelitian ini dengan kriteria dan karakteristik yang telah ditentukan (Sugiyono, 2011). Dalam penelitian ini kriteria pemilihan sampel ditentukan sebagai berikut :

1. Masyarakat di wilayah kota Surakarta yang berusia dari 20 – 35 tahun.
2. Masyarakat yang berada di wilayah kota Surakarta sebagai pengguna aplikasi *flip.id*.

### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kuisioner. Kuisioner adalah cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang memenuhi kriteria kemudian responden akan memberikan respons atas daftar pertanyaan yang telah dibuat oleh penulis (Abdullah, 2015).

Berdasarkan respon dari responden akan mendapatkan beberapa sampel yang akan diuji, sedangkan penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow* (1997), hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui. Berikut rumus *Lemeshow* :

$$n = \frac{z^2 p (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

z = nilai standard = 1.96

p = maksimal estimasi = 50% = 0.5

d = alpha (0,10) atau *sampling error* = 10%

Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden yang akan dibulatkan oleh peneliti menjadi sebanyak 100 responden. Peneliti memilih menggunakan rumus *Lemeshow* karena populasi yang di tuu terlalu besar dengan jumlah yang berubah-ubah.

### **3.5 Variabel Penelitian**

Variable penelitian merupakan sesuatu yang menjadi obyek pengamatan penelitian atau apa yang menjadi perhatian penelitian kemudian dijadikan sebagai obyek dalam menentukan tujuan penelitian. Variable merupakan faktor yang berperan dalam suatu penelitian atau masalah yang akan diteliti (Ratna Wijayanti Daniar Paramita, 2021).

Dalam penelitian ini terdapa dua jenis variable, yaitu variable terikat (*dependent variable*) dan variable bebas (*independent variable*). Adapun penjelasannya sebagai berikut :

#### **3.5.1 Variabel Dependen (Y)**

Variable dependen merupakan variable yang menjadi pusat perhatian peneliti atau yang menjadi perhatian utama dalam sebuah penelitian (Ratna Wijayanti Daniar Paramita, 2021). Dalam penelitian ini variable dependen yang digunakan adalah Kepuasan Pengguna Aplkasi *Flip.id*.

#### **3.5.2 Variabel Independen (X)**

Variable independen merupakan representasi dari fenomena yang digunakan untuk menjelaskan atau memprediksi variable dependen (Ratna Wijayanti Daniar Paramita, 2021). Dalam penelitian ini variable independen yang digunakan adalah Metode TAM yang terdiri dari variable ; *perceived usefulness*,

*perceived easy of use, attitude toward using, behavioral intention to use, actual system of use.* Dan Metode EUCS yang terdiri dari variable ; *accuracy, content, format, ease of use, timeliness*

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Secara garis besar definisi operasional variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1  
Definisi Operasional Variabel

No	Variable	Definisi	Indikator	Skala
1	Kepuasan	pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. (Tjiptono, 1998).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertransaksi menggunakan aplikasi <i>flip.id</i>.</li> <li>2. Merekomendasikan aplikasi <i>flip.id</i> kepada orang lain.</li> <li>3. Akan terus menggunakan aplikasi <i>flip.id</i> (Davis, 1985).</li> </ol>	<i>Likert</i>
2	<i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Technology Acceptance Model adalah suatu model yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan terkait pengguna teknologi menerima serta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi kemudahan penggunaan (<i>perceived easy of use</i>)               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mempelajari aplikasi <i>flip.id</i> dengan mudah.</li> </ol> </li> </ol>	<i>Likert</i>



		<p>menggunakan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaan pengguna (Davis, 1985)</p>	<p>b. Interaksi dapat dengan jelas dan dipahami.</p> <p>c. Keseluruhan mudah digunakan (Davis, 1985).</p> <p>2. Persepsi kemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>)</p> <p>a. Peningkatan performa kinerja.</p> <p>b. Peningkatan efektivitas kinerja.</p> <p>c. Menyederhanakan proses kinerja (Davis, 1985).</p> <p>3. Sikap Penggunaan (<i>attitude toward using</i>)</p> <p>a. Kenyamanan berinteraksi.</p> <p>b. Senang menggunakan.</p> <p>c. Menikmati penggunaan (Davis, 1985).</p> <p>4. Minat perilaku untuk tetap menggunakan (<i>behavioral intention to use</i>)</p> <p>a. Mempunyai fitur yang membantu.</p>	
--	--	---	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Selalu mencoba menggunakan.</li> <li>c. Penggunaan terus berlanjut dimasa yang datang (Davis, 1985).</li> </ul> <p>5. Kondisi nyata penggunaan sistem (<i>actual sistem usage</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Frekuensi dan durasi waktu penggunaan terhadap teknologi.</li> <li>b. Penggunaan teknologi sesungguhnya dalam praktek (Davis, 1985).</li> </ul>	
3	<i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan yang diinginkan dan kenyataan yang diberikan dari sebuah	<p>1. Akurasi (<i>accuracy</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keseuain transaksi</li> <li>b. Respon yang tepat</li> <li>c. Ketepatan informasi (Rini, 2019).</li> </ul> <p>2. Konten (<i>content</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi dalam <i>flip.id</i> sesuai dengan kebutuhan.</li> <li>b. Kelengkapan informasi.</li> </ul>	<i>Likert</i>

		<p>sistem informasi (Amoroso, 1988).</p>	<p>c. Informasi yang membantu dalam kegiatan transaksi antar bank (Kurniasih &amp; Pibriana, 2021).</p> <p>3. Format</p> <p>a. Kejelasan informasi pada tampilan.</p> <p>b. Memiliki struktur menu yang mudah dipahami.</p> <p>c. Penyesuain tata letak (Rini, 2019).</p> <p>4. Kemudahan penggunaan</p> <p>a. Aplikasi <i>Flip.id</i> mudah digunakan.</p> <p>b. Petunjuk penggunaan.</p> <p>c. Tampilan familiar (Lattu et al., 2022).</p> <p>5. Ketepatan waktu.</p> <p>a. Responsive tinggi</p> <p>b. Ketanggapan customer service</p> <p>c. Kematakhiran informasi (Rini, 2019)</p>	
--	--	--	--	--

### 3.7 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013), teknik analisis data merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mempersempit bidang kajian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yang menggunakan model ekonomi untuk menganalisis data. Analisis ini menggunakan aplikasi Smart PLS untuk menganalisis data dengan cara yang sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis dapat dilakukan dengan menggunakan metode Partial Least Square (PLS), yang meliputi:

- 1) Menerapkan Metode analisis keunggulan yang telah diidentifikasi.
- 2) Metode resampling yang ditemukan.
- 3) Diagram jalur menggambar.
- 4) Evaluasi model;

Berikut beberapa uji yang digunakan dalam penelitian ini :

#### 3.7.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pemanfaatan validasi dan reliabilitas outer model untuk variabel tertentu yang digunakan dalam evaluasi Validitas digunakan untuk membandingkan indikator yang diberikan dengan variabel yang diketahui, sedangkan reliabilitas digunakan untuk membandingkan indikator yang diberikan dengan variabel yang diketahui. *Outer model* digunakan untuk memvalidasi suatu variabel dengan menggunakan indikator refleksif yang memperhatikan dua faktor yaitu *Composite Reliability* dan *Discriminant Validity*. Ada beberapa hal yang dapat dilakukan dengan *outer model*:

### 1. *Convergent Validity*

*Loading factor* dapat ditentukan dengan membandingkannya dengan nilai pada masing-masing indikator variabel. Menurut Ghazali & Latan (2014), jika faktor pemuatan antara 0,5 dan 0,6 digunakan untuk perhitungan, hasil yang dihasilkan akan digunakan untuk menghitung persamaan. Tujuan dari latihan ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara indikator dengan variabel pada sistem yang dibangun dan untuk mengetahui valid atau tidaknya indikator tersebut. Jika AVE lebih besar dari 0,50, indikator tersebut valid. Berikut adalah contoh statistik AVE (*Average Variance Extracted*):

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum \text{var}(\epsilon_i)}$$

Keterangan :

$\lambda_i = \text{loading factor}$

$\text{var}(\epsilon_i) = 1 - \lambda_i^2$

### 2. *Discriminant Validity*

Dengan menggunakan Kriteria *Fornell-Larcker* dan *cross loading*, *discriminant validity* dapat ditunjukkan dalam hal ini dengan menggunakan indikator refleksif. Nilai *cross loading* lebih besar dari 0,70. Menurut Ghazali & Latan (2014), penelitian ini menegaskan bahwa terdapat hubungan antara model dan variabel. *Discriminant Validity* dapat ditunjukkan dengan membandingkan AVE rasio akar kuadrat dengan nilai korelasi antara konstruksi model dengan model itu sendiri. Menurut Fornell & Larcker (1981), ada kemungkinan besar

bahwa *Discriminant Validity* akan menunjukkan bahwa nilai rata-rata konstruk lebih tinggi daripada korelasi antara konstruk dan model.

### 3. *Composite Reliability*

*Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* adalah dua metode untuk mengevaluasi reliabilitas indikator yang dapat direfleksikan. *Cronbach's Alpha* digunakan bersamaan dengan *Composite Reliability* untuk menentukan reliabilitas konstruk, tetapi *Composite Reliability* harus diterapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan reliabilitas dari variabel tertentu. Keandalan komposit didefinisikan sebagai nilai yang lebih besar dari 0,70 (Ghozali & Latan, 2014). Berikut adalah indikator *Composite Reliability*:

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda_i)^2 \rho_c}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum_i \text{var}(\epsilon_i)}$$

Keterangan :

$\lambda_i = \text{loading factor}$

$\text{var}(\epsilon_i) = 1 - \lambda_i^2$

#### 3.7.2 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Mengevaluasi Model Terstruktur (*Inner Model*) Hubungan dalam dari *Inner Model* adalah yang digunakan untuk mengevaluasi model struktural dan memiliki definisi berdasarkan hubungan antara variabel dalam dua model yang dianalisis dalam makalah ini. Berikut ini adalah beberapa masalah yang ditangani oleh model struktural:

### 1. *R-Square* ( $R^2$ )

Penelitian dalam penelitian ini menggunakan *R-Square* dari satu konstruk endogen yang stabil dan dapat digunakan untuk memprediksi hasil. Tujuan dari latihan ini adalah kemampuan untuk membedakan antara variabel eksogen dan variabel endogen. Perubahan *R-Square* dimungkinkan oleh perubahan tambahan pada porsi tersebut. Menurut Hair et al., 0,75, 0,50, dan 0,25 adalah kriteria yang paling umum pada *R-Square*, menunjukkan bahwa kriteria tersebut adalah Model Kuat, Semah, dan Lemah (Hair et al., 2014) Ketika digunakan dengan PLS, *R - Square* dapat mengidentifikasi variabel yang termasuk dalam model untuk setiap variabel.

### 2. Estimasi *Path Coefficient*

Estimasi *Path Coefficient* digunakan untuk menentukan apakah suatu variabel tertentu memiliki arah hubungan positif atau negatif dibandingkan dengan variabel lainnya. Teknik berikut dapat digunakan bersama dengan prosedur *Bootstrapping* PLS perangkat lunak pintar (Hair et al., 2014). Jika *Path Coefficient* lebih besar dari 0, maka variabel tersebut akan memiliki arah hubungan yang positif dibandingkan dengan variabel lainnya. Akibatnya, jika Koefisien Jalur kurang dari 0, variabel yang bersangkutan akan memiliki hubungan negatif.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Gambaran Umum Penelitian**

#### **4.1.1 Deskripsi Penelitian**

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya perkembangan *financial technology* yang mengalami perkembangan yang sangat pesat pada saat ini. Dengan adanya perkembangan *financial technology* tersebut akan mempermudah penggunaannya untuk melakukan segala aktivitas dalam layanan keuangan secara digital dan transaksi keuangan lebih cepat, mudah, efisien bahkan lebih murah karena hanya dilakukan melalui telepon seluler.

*Flip.id* merupakan salah satu layanan keuangan digital yang memiliki berbagai fitur bermanfaat bagi penggunaannya, diantaranya untuk melakukan transfer beda bank tanpa biaya admin, top-up saldo e-wallet dan pembelian pulsa serta paket data. *Flip.id* terus mengalami perkembangan yang cukup bagus apabila dilihat melalui jumlah penggunaannya terus meningkat di setiap tahunnya. Meskipun pengguna *flip.id* terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun *flip.id* sendiri masih memiliki beberapa kekurangannya.

Kekurangan tersebut antara lain proses transfer antar bank yang cukup banyak memakan waktu hingga 40 menit, penarikan uang harus menunggu selama 1-5 hari kerja dan *flip.id* juga memberlakukan jam operasional yaitu pada pukul 07.00-20.00. Oleh sebab itu berdasarkan kekurangan dari *flip.id* tersebut namun jumlah pengguna terus meningkat di setiap tahunnya maka dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id* dengan menggunakan teori



*Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai suatu proses penerimaan sistem teknologi dan menggunakan teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur tingkat kepuasan dari para penggunanya.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi *flip.id* di kota Surakarta dan jumlah sampel yang dibutuhkan berjumlah 100 responden. Pengambilan data dari para responden dilakukan secara langsung atau *face to face* menggunakan kuesioner dengan skala *likert* dari skala 1-5. Kemudian data yang sudah diperoleh akan diolah menggunakan *Smart Partial Least Square* dengan analisis data yang digunakan yaitu *outer model* atau model pengukuran, *inner model* atau model struktural dan pengujian hipotesis pada *path coefficient* untuk mengetahui pengaruh antar variabel.

#### **4.1.2 Deskripsi Responden**

Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan sebanyak 100 kuesioner kepada pengguna aplikasi *flip.id* di kota Surakarta. Berdasarkan data yang diperoleh akan dikumpulkan serta diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, alamat, lama penggunaan aplikasi *flip.id* serta penggunaan aplikasi *flip.id*. Identifikasi ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui gambaran umum responden dalam penelitian ini. Berikut ini data responden yang ikut dalam penelitian ini.

##### 1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

Dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden diperoleh hasil berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.1  
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Keterangan	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	59	59%
	Perempuan	41	41%
Total		100	100%

(Sumber: Data Primer, diolah 2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah dari perempuan sebanyak 59 orang dengan presentase 59% dari keseluruhan responden, sedangkan laki-laki hanya berjumlah 41 orang dengan presentase 41% dari keseluruhan responden.

## 2. Data responden berdasarkan usia

Dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada masyarakat kota Surakarta diperoleh responden berdasarkan usia sebagai berikut:

Tabel 4.2  
Data Responden Berdasarkan Usia

Kategori	Skala	Jumlah	Presentase
Usia	20-25	56	56%
	26-30	32	32%
	>31	12	12%
Total		100	100%

(Sumber: Data Primer, diolah 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden yang menggunakan aplikasi *flip.id* dari masyarakat kota Surakarta yang berusia diantara 20-25 tahun berjumlah 56 atau sekitar 56% dari keseluruhan responden. Sedangkan responden yang berusia 26-30 tahun berjumlah 32 atau sekitar 32% dari keseluruhan responden.

kemudian sisanya diatas 31 tahun berjumlah 12 dengan presentase 12% dari keseluruhan responden.

### 3. Data responden berdasarkan pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan terdiri dari 4 kategori, yaitu: mahasiswa, karyawan swasta, wirausaha dan lainnya. Dari penerimaan data responde melalui kuesioner yang telah disebarakan kepada masyarakat kota Surakarta sebagai pengguna *flip.id* didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 4.3  
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Kategori	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pekerjaan	Mahasiswa	21	21%
	Karyawan Swasta	36	36%
	Wirausaha	32	32%
	Lainnya	11	11%
Total		100	100%

(Sumber: Data Primer, diolah 2023)

Dari data diatas dapat dilihat bauran pekerjaan dari para responden yang terdiri dari kalangan mahasiswa berjumlah 21 orang atau setara dengan 21% dari keseluruhan responden, karyawan swasta berjumlah 36 orang dengan presentase 36% dari keseluruhan responden, wirausaha berjumlah 32 orang dengan preentase 32% dari keseluruhan responden, kemudian sisanya masuk dalam kategori lainnya yang bekerja sebagai guru, aparat sipil negara, perangkat desa dan ibu rumah tangga berjumlah 11 orang dengan presentase 11% dari keseluruhan responden.

### 4. Data responden berdasarkan alamat

Data reponden berdasarkan alamat terdiri dari kecamatan yang berada di kota Surakarta mencakup 5 kecamatan, diantaranya kecamatan Banjarsari, Jebres,

Laweyan, Pasar Kliwon dan Serengan.dari penerimaan data responden melalui kuesioner didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 4.4  
Data Responden Berdasarkan Alamat

Kategori	Kecamatan	Jumlah	Presentase
Domisili	Banjarsari	20	20%
	Jebres	20	20%
	Laweyan	20	20%
	Pasar Kliwon	20	20%
	Serengan	20	20%
Total		100	100%

(Sumber: Data Primer, diolah 2023)

Dari data diatas dapat dilihat bauran kecamatan dari para responden yang terdiri dari kecamatan Banjarsari berjumlah 20 orang dengan presentase 20% dari keseluruhan responden, kecamatan Jebres berjumlah 20 orang dengan presentase 20% dari keseluruhan responden, kecamatan Laweyan berjumlah 20 orang dengan presentase 20% dari keseluruhan responden, kecamatan Pasar Kliwon berjumlah 20 orang dengan presentase 20% dari keseluruhan responden dan kecamatan Serengan berjumlah 20% dengan presentase 20% dari kesluruhan responden.

##### 5. Data responden berdasarkan lama penggunaan aplikasi *flip.id*

Data responden berdasarkan lama penggunaan aplikasi *flip.id* terdiri dalam 3 kategori, yaitu selama kurang dari 1 tahun, 1-3 tahun dan lebih dari 3 tahun. Dari penerimaan data responden melalui kuesioner didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 4.5  
Data Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi *Flip.id*

Kategori	Waktu	Jumlah	Presentase
Lama Penggunaan Aplikasi <i>Flip.id</i>	< 1 tahun	14	14%
	1-3 tahun	39	39%
	> 3 tahun	47	47%
Total		100	100%

(Sumber: Data Primer, diolah 2023)

Berdasarkan data yang diperoleh tersebut maka dapat dilihat bahwa responden yang telah menggunakan aplikasi *flip.id* selama kurang dari 1 tahun sebanyak 14 orang dengan presentase 14% dari keseluruhan responden, penggunaan aplikasi *flip.id* selama 1-3 tahun sebanyak 39 orang dengan presentase 39% dari keseluruhan responden kemudian pengguna selama lebih dari 3 tahun sebanyak 47 orang dengan presentase 47% dari keseluruhan responden.

#### 6. Data responden berdasarkan penggunaan aplikasi *flip.id*

Data responden berdasarkan penggunaan aplikasi *flip.id* terdiri dalam 3 kategori, yaitu untuk transfer beda bank, *top-up* saldo *e-wallet* dan pembelian pulsa atau paket data. Dari penerimaan data responden melalui kuesioner didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 4.6  
Data Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi *Flip.id*

Kategori	Keterangan	Jumlah	Presentase
Penggunaan Aplikasi <i>Flip.id</i>	Transfer beda bank	61	61%
	Top-up saldo e-wallet	17	17%
	Pembelian pulsa dan paket data	22	22%
Total		100	100%

(Sumber: Data Primer, diolah 2023)

Berdasarkan data yang diperoleh dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan aplikasi *flip.id* untuk transfer beda bank berjumlah 61 orang dengan presentase 61% dari keseluruhan responden, top-up saldo e-wallet berjumlah 17 orang dengan presentase 17% kemudian untuk pembelian pulsa dan paket data berjumlah 22 orang dengan presentase 22% dari keseluruhan responden.

## 4.2 Hasil Analisis Data

### 4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Analisa *outer model* digunakan untuk menguji pengukuran yang layak digunakan untuk dijadikan pengukuran yang valid. Uji *outer model* pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. *Convergent Validity*

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana alat ukur tersebut mampu mengukur apa yang diukur. Pengujian validitas ini untuk menjamin bahwa instrument yang digunakan telah sesuai dengan konsep untuk mengukur variabel. Uji *convergent validity* dapat dikatakan valid apabila nilai *loading factor* lebih dari 0,70.

Hasil uji *convergent validity* dari penelitian ini yaitu:

Tabel 4.7  
Hasil Uji *Convergent Validity*

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Kemanfaatan	A1	0,925	Valid
	A2	0,920	Valid
	A3	0,882	Valid
Kemudahan Penggunaan	B1	0,842	Valid
	B2	0,838	Valid
	B3	0,850	Valid

Akurasi	C1	0,904	Valid
	C2	0,885	Valid
	C3	0,880	Valid
Isi	D1	0,889	Valid
	D2	0,891	Valid
	D3	0,944	Valid
Bentuk	E1	0,913	Valid
	E2	0,895	Valid
	E3	0,841	Valid
Kemudahan	F1	0,887	Valid
	F2	0,929	Valid
	F3	0,850	Valid
Ketepatan Waktu	G1	0,890	Valid
	G2	0,900	Valid
	G3	0,884	Valid
Sikap Penggunaan	S1	0,864	Valid
	S2	0,891	Valid
	S3	0,874	Valid
Kepuasan Penggunaan Aplikasi <i>Flip.id</i>	Y1	0,888	Valid
	Y2	0,902	Valid
	Y3	0,722	Valid

(Sumber: Data Diolah SmartPLS, 2023)

Pada hasil nilai *loading factor* menunjukkan bahwa  $>0.70$ , maka menunjukkan semua indikator bersifat valid dan dapat diukur variabel yang dibentuknya dan hasil tersebut merupakan hasil dari estimasi ulang.

## 2. *Discriminant Validity*

*Discriminant Validity* merupakan pengukuran dari tahap pengujian selanjutnya pada penelitian ini. Tahap *Discriminant Validity* pada penelitian ini terdapat 2 tahap untuk evaluasi, yaitu nilai *Fornell-Larcker Criterion* dan *Cross Loading*. Tujuan evaluasi ini untuk mengkonfirmasi bahwa ada perbedaan antara model laten dan variabel lainnya.

### a. *Fornell-Larcker Criterion*

Tahap uji *Fornell-Larcker Criterion* dalam penelitian ini digunakan dengan menguji nilai korelasi antara variabel dengan variabel itu sendiri dan variabel lainnya. Cara menguji nilai *Fornell-Larcker Criterion* dengan melihat korelasi variabel itu sendiri dan tidak diperbolehkan jika nilai lebih kecil dari korelasi variabel dengan variabel lainnya.

Tabel 4.8  
Hasil Uji *Fornell-Larcker Criterion*

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
A	0,890								
B	0,817	0,884							
C	0,727	0,817	0,908						
D	0,830	0,814	0,817	0,909					
E	0,736	0,788	0,756	0,754	0,890				
F	0,873	0,797	0,808	0,835	0,718	0,844			
G	0,752	0,762	0,719	0,761	0,733	0,793	0,841		
H	0,758	0,823	0,779	0,782	0,877	0,743	0,765	0,891	
I	0,754	0,841	0,829	0,738	0,844	0,812	0,781	0,877	0,876

(Sumber: Data Diolah SmartPLS, 2023)

Keterangan :

A : Akurasi (*accuracy*)

B : Bentuk (*format*)

C : Isi (*content*)

D : Kemanfaatan (*Usefulness*)

F : Kemudahan (*ease*)

F : Kemudahan Penggunaan (*ease of use*)

G : Ketepatan Waktu (*timeliness*)

H : Sikap Penggunaan (*attitude*)



I : Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Flip.id*

Berdasarkan nilai *fornell-larcker criterion* terlihat bahwa nilai korelasi variabel dengan variabel lainnya memiliki nilai lebih besar, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian *discriminant validity* telah terpenuhi.

b. *Cross Loading*

Tahap uji *cross loading* dalam penelitian ini digunakan dengan membandingkan hubungan antara indikator dari variabel laten dengan indikator dari variabel laten lainnya. Jika hubungan antara indikator variabel laten lebih besar dari hubungan dari indikator variabel laten lainnya, maka terbukti bahwa indikator dari variabel laten lebih dapat menentukan ukuran secara baik daripada variabel laten lainnya.

Tabel 4.9  
Hasil Uji *Cross Loading*

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
A1	0,773	0,783	0,737	0,925	0,786	0,771	0,748	0,785	0,671
A2	0,710	0,701	0,769	0,920	0,651	0,736	0,627	0,699	0,676
A3	0,781	0,735	0,723	0,882	0,618	0,769	0,701	0,650	0,665
B1	0,732	0,676	0,622	0,650	0,543	0,842	0,662	0,550	0,707
B2	0,701	0,628	0,714	0,704	0,633	0,838	0,625	0,642	0,638
B3	0,773	0,710	0,712	0,759	0,645	0,850	0,715	0,691	0,706
C1	0,904	0,724	0,684	0,760	0,661	0,810	0,717	0,666	0,655
C2	0,885	0,706	0,662	0,729	0,682	0,745	0,656	0,702	0,678
C3	0,880	0,750	0,595	0,726	0,620	0,775	0,636	0,655	0,679
D1	0,677	0,723	0,889	0,761	0,674	0,690	0,629	0,730	0,712
D2	0,694	0,734	0,891	0,745	0,681	0,804	0,721	0,693	0,758
D3	0,613	0,769	0,944	0,724	0,704	0,708	0,611	0,701	0,788
E1	0,677	0,913	0,797	0,706	0,761	0,688	0,667	0,779	0,838

<b>E2</b>	0,796	0,895	0,650	0,710	0,674	0,713	0,651	0,748	0,732
<b>E3</b>	0,705	0,841	0,715	0,754	0,643	0,724	0,713	0,643	0,638
<b>G1</b>	0,712	0,757	0,674	0,719	0,887	0,676	0,672	0,785	0,784
<b>G2</b>	0,671	0,738	0,664	0,694	0,929	0,614	0,680	0,829	0,788
<b>G3</b>	0,571	0,595	0,684	0,589	0,850	0,629	0,601	0,721	0,672
<b>H1</b>	0,692	0,783	0,684	0,706	0,746	0,662	0,635	0,890	0,742
<b>H2</b>	0,589	0,681	0,722	0,658	0,834	0,566	0,625	0,900	0,783
<b>H3</b>	0,745	0,739	0,675	0,726	0,763	0,755	0,778	0,884	0,815
<b>S1</b>	0,590	0,749	0,713	0,655	0,751	0,620	0,726	0,846	0,864
<b>S2</b>	0,620	0,715	0,719	0,563	0,725	0,704	0,604	0,684	0,891
<b>S3</b>	0,769	0,743	0,747	0,713	0,741	0,809	0,716	0,766	0,874
<b>Y1</b>	0,679	0,688	0,624	0,680	0,638	0,704	0,888	0,730	0,680
<b>Y2</b>	0,696	0,733	0,713	0,740	0,688	0,739	0,902	0,724	0,759
<b>Y3</b>	0,503	0,464	0,441	0,463	0,507	0,535	0,722	0,430	0,502

(Sumber: Data Diolah SmartPLS, 2023)

Keterangan :

A : Akurasi (*accuracy*)

B : Bentuk (*format*)

C : Isi (*content*)

D : Kemanfaatan (*Usefulness*)

F : Kemudahan (*ease*)

F : Kemudahan Penggunaan (*ease of use*)

G : Ketepatan Waktu (*timeliness*)

H : Sikap Penggunaan (*attitude*)

I : Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Flip.id*

Berdasarkan nilai *cross loading* terlihat bahwa nilai korelasi indikator variabel laten memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan variabel laten lainnya, maka dapat dikatakan bahwa indikator dari variabel laten dapat menentukan besarnya blok bahkan lebih baik dari variabel laten lainnya.

### 3. *Composite Reliability*

Tujuan dari tahap pengujian *Composite Reliability* pada penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil pengukuran nilai reliabilitas dari suatu variabel. Nilai yang harus dihasilkan dari *Composite Reliability* yaitu harus > dari 0.70. Nilai *Composite Reliability* dapat diketahui pada software *SmartPLS* dengan prosedur *Path Algorithm*.

Tabel 4.10  
Hasil Uji *Composite Reliability*

	<b>Composite Reliability</b>
<b>Akurasi</b>	<b>0,919</b>
<b>Bentuk</b>	<b>0,914</b>
<b>Isi</b>	<b>0,934</b>
<b>Kemanfaatan</b>	<b>0,935</b>
<b>Kemudahan</b>	<b>0,919</b>
<b>Kemudahan Penggunaan</b>	<b>0,881</b>
<b>Kepuasan Penggunaan Aplikasi Flip.id</b>	<b>0,878</b>
<b>Ketepatan Waktu</b>	<b>0,921</b>
<b>Sikap Penggunaan</b>	<b>0,909</b>

(Sumber: Data Diolah SmartPLS, 2023)

Hasil *Composite Reliability* menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan dari masing-masing variabel >0.70, maka dapat dikatakan semua variabel telah reliabel.

#### 4. *Average Variance Extracted (AVE)*

*Average Variance Extracted (AVE)* merupakan tahap pengujian selanjutnya yang dilakukan pada penelitian ini dengan menunjukkan bahwa variabel laten dapat memiliki varian indikator yang besar. Semakin besar varian indikator yang terdapat dalam variabel laten, maka semakin besar pula representasi varian indikator dari variabel laten. Dapat dikatakan memenuhi syarat jika nilai AVE yang dihasilkan harus  $>0.50$  dalam evaluasi Convergent Validity.

Tabel 4.11  
Hasil Uji *Average Variance Extracted (AVE)*

	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
<b>Akurasi</b>	<b>0,791</b>
<b>Bentuk</b>	<b>0,781</b>
<b>Isi</b>	<b>0,825</b>
<b>Kemanfaatan</b>	<b>0,827</b>
<b>Kemudahan</b>	<b>0,791</b>
<b>Kemudahan Penggunaan</b>	<b>0,712</b>
<b>Kepuasan Penggunaan Aplikasi Flip.id</b>	<b>0,708</b>
<b>Ketepatan Waktu</b>	<b>0,794</b>
<b>Sikap Penggunaan</b>	<b>0,768</b>

(Sumber: Data Diolah SmartPLS, 2023)

Pada hasil *Average Variance Extracted (AVE)* menunjukkan semua variabel valid dikarenakan nilai AVE pada semua variabel  $>0.50$ .

#### 4.2.2 *Evaluasi Model Struktural (Inner Model)*

Pengujian *inner model* merupakan tahap yang dilakukan selanjutnya dengan menjelaskan pengaruh hubungan antara variabel laten yang dibangun sesuai dengan isi penelitian. Menghitung *R-Square*, *Path Coefficient*, *Predictive Relevance (Q-Square)* merupakan evaluasi yang terdapat pada tahap evaluasi *inner model*.

### 1. *R-Square*

Tahap pengujian *R-Square* memiliki tujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Terdapat kriteria nilai *R-Square* untuk variabel laten dependen adalah 0.75, 0.50, 0.25 maka kriteria nilai tersebut dapat dikatakan model kuat, sedang dan lemah.

Tabel 4.12  
Hasil Uji *R-Square*

	R Square
<b>Kepuasan Penggunaan Aplikasi Flip.id</b>	0,611
<b>Sikap Penggunaan</b>	0,874

(Sumber: Data Diolah SmartPLS, 2023)

Nilai R-Square pada kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id* memiliki nilai sebesar 0.611, maka nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id* sebesar 61% dengan kriteria sedang. Sedangkan pada sikap penggunaan memiliki nilai sebesar 0,874, maka nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel sikap penggunaan sebesar 87% dengan kriteria kuat.

### 2. *Estimasi Path Coefficient*

Nilai Path Coefficients, T-Statistics dan P-Values dapat dilakukan dengan cara melakukan pengujian pada hipotesis yang telah ditentukan pada penelitian ini. Cara untuk melakukannya yaitu dengan mengetahui nilai signifikansi antara variabel. Pengujian hipotesis memiliki tujuan untuk mengetahui diterima atau ditolaknya suatu hipotesis. Jika nilai Path Coefficients  $> 0$  menunjukkan bahwa hipotesis berpengaruh positif, sebaliknya jika nilai Path Coefficients  $< 0$  menunjukkan bahwa hipotesis berpengaruh negatif. Nilai T-Statistics dalam

pengujian hipotesis harus menghasilkan nilai  $> 1,96$  dan nilai P-Values dalam pengujian hipotesis harus menghasilkan nilai  $< 0.05$  dapat dikatakan memiliki pengaruh signifikan.

Tabel 4.13  
Hasil Uji *Path Coefficient*

	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Akurasi -> Sikap Penggunaan	3,543	<b>0,000</b>
Bentuk -> Sikap Penggunaan	2,041	<b>0,042</b>
Isi -> Sikap Penggunaan	2,026	<b>0,043</b>
Kemanfaatan -> Sikap Penggunaan	2,949	<b>0,003</b>
Kemudahan -> Sikap Penggunaan	2,132	<b>0,034</b>
Kemudahan Penggunaan -> Sikap Penggunaan	2,717	<b>0,007</b>
Ketepatan Waktu -> Sikap Penggunaan	2,664	<b>0,008</b>
Sikap Penggunaan -> Kepuasan Penggunaan Aplikasi Flip.id	17,182	<b>0,000</b>

(Sumber: Data Diolah SmartPLS, 2023)

Berdasarkan hasil uji *path coefficient* pada tabel .. dalam mengukur penerimaan teknologi dan tingkat kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id*, maka dapat dinyatakan hasil hipotesisnya sebagai berikut:

1. H1 : hasil pengujian menunjukkan nilai *path coefficient* akurasi terhadap sikap penggunaan sebesar 0,000 dan nilai t-statistic yaitu sebesar 3,543. Dari hasil penelitian ini dinyatakan t-statistic signifikan karena nilai yang dihasilkan  $> 1,986$  dengan p-value  $< 0,050$ , sehingga membuktikan bahwa hipotesis akurasi berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan.
2. H2 : hasil pengujian menunjukkan nilai *path coefficient* bentuk terhadap sikap penggunaan sebesar 0,042 dan nilai t-statistic yaitu sebesar 2,041. Dari hasil penelitian ini dinyatakan t-statistic signifikan karena nilai yang dihasilkan  $>$

1,986 dengan  $p\text{-value} < 0,050$ , sehingga membuktikan bahwa hipotesis bentuk berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan.

3. H3 : hasil pengujian menunjukkan nilai *path coefficient* isi terhadap sikap penggunaan sebesar 0,043 dan nilai t-statistic yaitu sebesar 2,026. Dari hasil penelitian ini dinyatakan t-statistic signifikan karena nilai yang dihasilkan  $> 1,986$  dengan  $p\text{-value} < 0,050$ , sehingga membuktikan bahwa hipotesis isi berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan.
4. H4 : hasil pengujian menunjukkan nilai *path coefficient* kemanfaatan terhadap sikap penggunaan sebesar 0,003 dan nilai t-statistic yaitu sebesar 2,949. Dari hasil penelitian ini dinyatakan t-statistic signifikan karena nilai yang dihasilkan  $> 1,986$  dengan  $p\text{-value} < 0,050$ , sehingga membuktikan bahwa hipotesis kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan.
5. H5 : hasil pengujian menunjukkan nilai *path coefficient* kemudahan terhadap sikap penggunaan sebesar 0,034 dan nilai t-statistic yaitu sebesar 2,132. Dari hasil penelitian ini dinyatakan t-statistic signifikan karena nilai yang dihasilkan  $> 1,986$  dengan  $p\text{-value} < 0,050$ , sehingga membuktikan bahwa hipotesis kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan.
6. H6 : hasil pengujian menunjukkan nilai *path coefficient* kemudahan penggunaan terhadap sikap penggunaan sebesar 0,007 dan nilai t-statistic yaitu sebesar 2,717. Dari hasil penelitian ini dinyatakan t-statistic signifikan karena nilai yang dihasilkan  $> 1,986$  dengan  $p\text{-value} < 0,050$ , sehingga membuktikan bahwa hipotesis bentuk berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan.

7. H7 : hasil pengujian menunjukkan nilai *path coefficient* ketepatan waktu terhadap sikap penggunaan sebesar 0,008 dan nilai t-statistic yaitu sebesar 2,664. Dari hasil penelitian ini dinyatakan t-statistic signifikan karena nilai yang dihasilkan  $> 1,986$  dengan p-value  $< 0,050$ , sehingga membuktikan bahwa hipotesis ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan.
8. H8 : hasil pengujian menunjukkan nilai *path coefficient* sikap penggunaan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id* sebesar 0,000 dan nilai t-statistic yaitu sebesar 17,182. Dari hasil penelitian ini dinyatakan t-statistic signifikan karena nilai yang dihasilkan  $> 1,986$  dengan p-value  $< 0,050$ , sehingga membuktikan bahwa hipotesis *coefficient* sikap penggunaan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id*

#### **4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan indikator kemanfaatan, kemudahan penggunaan, sikap penggunaan, perilaku untuk menggunakan dan kondisi nyata penggunaan sistem serta untuk mengetahui pengaruh dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan indikator akurasi, isi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id*.

##### **4.3.1 Pengaruh Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Flip.id***



**1) Pengaruh kemanfaatan (*usefulness*) terhadap sikap (*attitude*) penggunaan aplikasi *flip.id*.**

Berdasarkan hasil uji yang didapatkan melalui path coefficient terutama pada nilai t-statistic menunjukkan nilai 2,949 maka hal tersebut menyatakan bahwa hipotesis ini diterima. Diperkuat juga dengan nilai p-values sebesar 0,003 yang artinya memiliki pengaruh positif dan signifikan antara akurasi terhadap variabel sikap yang menjadi variabel intervening untuk kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id*.

Menurut (Davis, 1989) persepsi manfaat merupakan tingkat sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam penggunaan suatu teknologi tertentu dapat meningkatkan kinerja pemakainya. Sedangkan menurut (Jogiyanto, 2008) persepsi manfaat dapat dijadikan suatu keyakinan seseorang dalam proses pengambilan suatu keputusan. Jika seseorang tersebut percaya bahwa teknologi yang digunakan bermanfaat, maka mereka akan menggunakan teknologi tersebut.

Menurut (Sarwono, 2000), sikap didefinisikan kesiapan seseorang untuk bertindak secara tertentu terhadap hal-hal tertentu. Sikap ini dapat bersifat positif dan dapat pula bersifat negatif. Dalam sikap positif, kecenderungan tindakan adalah mendekati, menyenangkan, mengharapkan obyek tertentu. Dalam sikap negatif cenderung membenci dan tidak menyukai obyek tertentu. Kepuasan menurut (Kotler & Keller, 2007), adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi informasi secara individual. Teori TAM

menurut (Davis, 1989) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi informasi salah satunya dapat dipengaruhi oleh persepsi manfaat dari teknologi tersebut.

Hubungan persepsi manfaat dengan penggunaan teknologi informasi berdasarkan teori (Thompson, 1991) dapat dijelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan pengguna dalam menjalankan tugasnya. Penggunaan teknologi yang baik dapat memenuhi kebutuhan individual sehingga dapat menyelesaikan tugas dari penggunanya. Menurut (Al-Ghatami, 2001) tingkat kepuasan pengguna dapat diukur berdasarkan kemudahan dan manfaat penggunaan sistem, informasi yang disajikan dan cara kerja sistem.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat memiliki keterkaitan dengan keputusan seseorang dalam menggunakan aplikasi *flip.id*. Seperti, Penggunaan aplikasi *flip.id* dapat mempercepat pekerjaan, meningkatkan efektivitas penggunaannya serta bermanfaat bagi penggunanya untuk bertransaksi. Oleh karena itu seseorang memutuskan untuk menggunakan aplikasi *flip.id* karena mendapatkan berbagai manfaat dari penggunaannya. Setelah mendapatkan manfaat yang sesuai dengan harapan yang diinginkan maka pengguna merasakan adanya kepuasan ketika menggunakan aplikasi *flipid* untuk bertransaksi.

Berdasarkan literatur mengenai penelitian sebelumnya, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Itishom, Martini, & Novandari, 2020) dan (Ambarwati, 2019) yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan dengan adanya sikap untuk menggunakan.

**2) Kemudahan Penggunaan (*ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap (*attitude*) penggunaan aplikasi *flip.id*.**

Berdasarkan hasil uji yang didapatkan melalui path coefficient terutama pada nilai t-statistic menunjukkan nilai 2,717 maka hal tersebut menyatakan bahwa hipotesis ini diterima. Diperkuat juga dengan nilai p-values sebesar 0,007 yang artinya memiliki pengaruh positif dan signifikan antara kemudahan penggunaan terhadap variabel sikap yang menjadi variabel intervening untuk kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id*.

Menurut (Davis, 1989) persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Sedangkan menurut (Jogiyanto, 2008) kemudahan adalah suatu tingkatan dimana seseorang meyakini bahwa menggunakan teknologi akan terbebas dari usaha. Kemudahan penggunaan dapat dengan mudah dipelajari, dipahami, dan mudah dioperasikan.

Menurut (Sarwono, 2000), sikap didefinisikan kesiapan seseorang untuk bertindak secara tertentu terhadap hal-hal tertentu. Sikap ini dapat bersifat positif dan dapat pula bersifat negatif. Dalam sikap positif, kecenderungan tindakan adalah mendekati, menyenangkan, mengharapkan obyek tertentu. Dalam sikap negatif cenderung membenci dan tidak menyukai obyek tertentu. Kepuasan menurut (Kotler & Keller, 2007), adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi informasi secara individual. Berdasarkan teori TAM yang disampaikan oleh (Davis, 1989) penerimaan teknologi informasi dapat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan.

Hubungan persepsi kemudahan penggunaan dengan penggunaan teknologi menurut (Adams, Nelson, & Todd, 1992) yang menjelaskan bahwa teknologi akan lebih sering digunakan apabila dirasa sistem tersebut mudah untuk digunakan. Sedangkan menurut (Iqbaria, 2000) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan akan berdampak pada perilaku yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, maka semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi tersebut. Menurut (Al-Ghatami, 2001) tingkat kepuasan pengguna dapat diukur berdasarkan kemudahan dan manfaat penggunaan sistem, informasi yang disajikan dan cara kerja sistem.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki keterkaitan dengan kepuasan seseorang melalui sikap penggunaan dalam menggunakan aplikasi *flip.id*. Seperti sistem pada aplikasi *flip.id* mudah dipahami dan dimengerti, mudah digunakan kapan saja dan dimana saja serta mudah dipelajari. Sehingga seseorang merasa senang dalam penggunaan aplikasi *flip.id* dan memilih menggunakan aplikasi *flip.id* untuk membantu dalam berbagai macam transaksi karena telah memberikan berbagai kemudahan. Ketika seseorang merasa kemudahan yang diberikan sesuai dengan harapannya maka akan adanya rasa kepuasan ketika menggunakannya.

Berdasarkan hasil literatur mengenai penelitian sebelumnya, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aini, Wijyantini, & Rusdiyanto, 2022) dan (Iliyin & Widiartanto, 2020) yang menghasilkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan melalui sikap penggunaan.

#### **4.3.2 Pengaruh Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id*.**

##### **1) Pengaruh akurasi (*accuracy*) terhadap sikap (*attitude*) penggunaan aplikasi *flip.id*.**

Berdasarkan hasil uji yang didapatkan melalui *path coefficient* terutama pada nilai *t-statistic* menunjukkan nilai 3,543 maka hal tersebut menyatakan bahwa hipotesis ini diterima. Diperkuat juga dengan nilai *p-values* sebesar 0,000 yang artinya memiliki pengaruh positif dan signifikan antara akurasi terhadap variabel sikap yang menjadi variabel intervening untuk kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id*.

Menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) akurasi (*accuracy*) adalah ketepatan sistem dalam mengolah *input* serta menghasilkan sebuah informasi. Sedangkan menurut (Wahyono, 2004) menyatakan bahwa bahwa dapat dikatakan akurat apabila informasi tersebut tidak bias atau tidak menyesatkan, bebas dari kesalahan-kesalahan dan harus jelas maksudnya.

Menurut (Sarwono, 2000), sikap didefinisikan kesiapan seseorang untuk bertindak secara tertentu terhadap hal-hal tertentu. Sikap ini dapat bersifat positif dan dapat pula bersifat negatif. Dalam sikap positif, kecenderungan tindakan adalah mendekati, menyenangkan, mengharapkan obyek tertentu. Dalam sikap negatif

cenderung membenci dan tidak menyukai obyek tertentu. Kepuasan menurut (Kotler & Keller, 2007), adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan yang diinginkan dan kenyataan yang diberikan dari sebuah sistem informasi. Berdasarkan teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang disampaikan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh akurasi.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin positif sikap pengguna aplikasi *flip.id* terhadap fungsi-fungsi yang ada pada aplikasi *flip.id* telah berjalan dengan baik dan akurat maka penerimaan terhadap suatu teknologi juga semakin meningkat. Penerimaan tersebut terlihat dengan sikap positif dari penggunaan aplikasi *flip.id*, karena *flip.id* telah memberikan informasi yang akurat, jarang terjadi eror atau kendala ketika sedang mengoperasikannya, telah menampilkan halaman yang sesuai dengan fitur. Oleh karena itu pengguna merasa puas dengan aplikasi *flip.id* untuk bertransaksi karena harapan yang diinginkan dari akurasi sesuai dengan kenyataan.

Hal ini sejalan dengan teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menyatakan bahwa melalui akurasi dapat mengukur tingkat kepuasan seorang individu yang menggunakan sistem teknologi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Rini, 2019) yang menyebutkan akurasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.

## 2) Pengaruh isi (*content*) terhadap sikap (*attitude*) penggunaan aplikasi *flip.id*.

Berdasarkan hasil uji yang didapatkan melalui path coefficient terutama pada nilai t-statistic menunjukkan nilai 2,026 maka hal tersebut menyatakan bahwa hipotesis ini diterima. Diperkuat juga dengan nilai p-values sebesar 0,042 yang artinya memiliki pengaruh positif dan signifikan antara isi terhadap variabel sikap yang menjadi variabel intervening untuk kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id*.

Menurut (Chin & Lee, 1999) menyatakan bahwa isi juga menjadi sebuah tolak ukur untuk mengetahui apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sedangkan menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) Isi (*content*) menjelaskan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi, dimana isi meliputi modul atau fungsi-fungsi tertentu yang memiliki tujuan spesifik.

Menurut (Azwar, 2003), sikap merupakan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang menetap. Kepuasan menurut (Kotler & Keller, 2007), adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan yang diinginkan dan kenyataan yang diberikan dari sebuah sistem informasi. Berdasarkan teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang disampaikan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh isi (*content*).

Hasil ini membuktikan bahwa semakin positif sikap pengguna aplikasi *flip.id* terhadap fungsi-fungsi yang ada pada aplikasi *flip.id* maka penerimaan pengguna juga semakin meningkat. Penerimaan itu terlihat dengan sikap positif yang diberikan oleh pengguna aplikasi *flip.id*, karena *flip.id* memiliki kelengkapan informasi petunjuk penggunaan, informasi petunjuk penggunaan yang tepat serta isi dari informasi yang mudah dipahami. Sehingga dengan adanya isi dari *flip.id* tersebut pengguna merasakan kepuasan dalam penggunaan aplikasi *flip.id* untuk bertransaksi.

Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aji & Kusasih, 2021) bahwa variabel isi (content) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem teknologi melalui sikap pengguna sebagai variabel intervening. Apabila isi dari sistem teknologi sudah lengkap, jelas, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan pengguna maka akan berpengaruh positif terhadap sikap pengguna.

Didukung oleh penelitian Sekundera (2006) yang menyatakan faktor isi mempengaruhi penerimaan suatu sistem teknologi dikarenakan minimnya perubahan yang dirasakan antara sistem lama dan baru sesuai dengan harapan pengguna. Pada penelitian ini kesesuaian harapan dengan isi yang ada pada sistem diwakilkan oleh sikap positif terhadap aplikasi *flip.id*, demikian pula akan mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan aplikais *flip.id* setelah melalui variabel intervening sikap atau *attitude*.



### 3) Pengaruh bentuk (*format*) terhadap sikap (*attitude*) penggunaan aplikasi *flip.id*.

Berdasarkan hasil uji yang didapatkan melalui path coefficient terutama pada nilai t-statistic menunjukkan nilai 2,041 maka hal tersebut menyatakan bahwa hipotesis ini diterima. Diperkuat juga dengan nilai p-values sebesar 0,043 yang artinya memiliki pengaruh positif dan signifikan antara bentuk terhadap variabel sikap yang menjadi variabel intervening untuk kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id*.

Menurut (Sutanto, 2005) menyatakan bahwa tampilan atau informasi yang dihasilkan sistem dapat menarik dan memudahkan pandangan pengguna dalam tata letak informasi yang disampaikan. Sedangkan menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) format mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika dari antarmuka sistem.

Menurut (Sarwono, 2000), sikap didefinisikan kesiapan seseorang untuk bertindak secara tertentu terhadap hal-hal tertentu. Sikap ini dapat bersifat positif dan dapat pula bersifat negatif. Dalam sikap positif, kecenderungan tindakan adalah mendekati, menyenangkan, mengharapkan obyek tertentu. Dalam sikap negatif cenderung membenci dan tidak menyukai obyek tertentu. Kepuasan menurut (Kotler & Keller, 2007), adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan yang diinginkan dan kenyataan yang diberikan dari

sebuah sistem informasi. Berdasarkan teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang disampaikan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh bentuk (*format*).

Terdapat pengaruh antara bentuk (*format*) terhadap sikap penggunaan sebelum pada kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id*, yang mana hal tersebut sejalan teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur kepuasan penggunaan sistem teknologi. Aplikasi *flip.id* menampilkan tampilan yang jelas sehingga mudah dimengerti serta memiliki huruf yang mudah dibaca oleh penggunanya sehingga pengguna merasa senang untuk menggunakan dalam bertransaksi. Ketika pengguna merasa senang dalam penggunaan aplikasi *flip.id* maka pengguna akan merasakan kepuasan dalam menggunakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hutami & Camilia, 2016) bahwa bentuk (*format*) yang menarik namun tetap mudah dipahami serta memberikan kemudahan dalam mengakses secara real time dapat mempengaruhi tingkat efektivitas pengguna serta meningkatkan kepuasan penggunaan sebagai pengguna akhir.

#### **4) Pengaruh kemudahan (*ease*) terhadap sikap (*attitude*) penggunaan aplikasi *flip.id*.**

Berdasarkan hasil uji yang didapatkan melalui path coefficient terutama pada nilai t-statistic menunjukkan nilai 2,132 maka hal tersebut menyatakan bahwa hipotesis ini diterima. Diperkuat juga dengan nilai p-values sebesar 0,034 yang artinya memiliki pengaruh positif dan signifikan antara kemudahan terhadap

variabel sikap yang menjadi variabel intervening untuk kepuasan penggunaan aplikasi flip.id.

Menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) kemudahan (*ease*) merupakan rangkaian keseluruhan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir. Hal tersebut sejalan dengan penelitian (Jogiyanto, 2008) kemudahan adalah suatu tingkatan dimana seseorang meyakini bahwa menggunakan teknologi akan terbebas dari usaha.

Menurut (Sarwono, 2000), sikap didefinisikan kesiapan seseorang untuk bertindak secara tertentu terhadap hal-hal tertentu. Sikap ini dapat bersifat positif dan dapat pula bersifat negatif. Dalam sikap positif, kecenderungan tindakan adalah mendekati, menyenangkan, mengharapkan obyek tertentu. Dalam sikap negatif cenderung membenci dan tidak menyukai obyek tertentu. Kepuasan menurut (Kotler & Keller, 2007), adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan yang diinginkan dan kenyataan yang diberikan dari sebuah sistem informasi. Berdasarkan teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang disampaikan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh kemudahan (*ease*).

Terdapat pengaruh antara kemudahan terhadap sikap penggunaan, yang artinya aplikasi *flip.id* memberikan kemudahan kepada pengguna dalam pengoperasian sistemnya yang berupa aplikasi mudah ketika akan di *download*, *user friendly*, aplikasi *flip.id* yang mudah diakses. Hal tersebut yang menjadikan pengguna memberikan sikap positif dan merasa senang menggunakan aplikasi *flip.id*. Dari adanya kemudahan tersebut maka akan meningkatkan tingkat kepuasan bagi penggunanya dan bagi pihak *flip.id* sangatlah penting untuk terus meningkatkan kinerjanya agar kepuasan pengguna tetap terjaga dan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Wijaya & Suwastika, 2017) menyatakan bahwa kemudahan merupakan salah satu indikator dalam pengukuran kepuasan pengguna sistem teknologi untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Hal ini sejalan dengan teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mana tingkat kepuasan pengguna sistem teknologi dilihat melalui kemudahan penggunaan sistem teknologi, apabila pengguna merasa mudah dalam mengoperasikan sistem teknologi maka telah sejalan dengan teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

##### **5) Pengaruh ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap sikap (*attitude*) penggunaan aplikasi *flip.id*.**

Berdasarkan hasil uji yang didapatkan melalui path coefficient terutama pada nilai t-statistic menunjukkan nilai 2,664 maka hal tersebut menyatakan bahwa hipotesis ini diterima. Diperkuat juga dengan nilai p-values sebesar 0,008 yang artinya memiliki pengaruh positif dan signifikan antara ketepatan waktu terhadap

variabel sikap yang menjadi variabel intervening untuk kepuasan penggunaan aplikasi flip.id.

Menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) ketepatan waktu mengevaluasi kepuasan pengguna dengan informasi yang dihasilkan oleh sistem dengan ketepatan waktu yang tinggi. Sedangkan menurut (Wahyono, 2004) menyatakan bahwa informasi yang dihasilkan dari suatu proses pengolahan data datangnya tidak terlambat apabila informasi yang dihasilkan tidak terlambat atau tepat waktu maka akan mempunyai nilai yang baik.

Menurut (Sarwono, 2000), sikap didefinisikan kesiapan seseorang untuk bertindak secara tertentu terhadap hal-hal tertentu. Sikap ini dapat bersifat positif dan dapat pula bersifat negatif. Dalam sikap positif, kecenderungan tindakan adalah mendekati, menyenangkan, mengharapkan obyek tertentu. Dalam sikap negatif cenderung membenci dan tidak menyukai obyek tertentu. Kepuasan menurut (Kotler & Keller, 2007), adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerjanya atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan yang diinginkan dan kenyataan yang diberikan dari sebuah sistem informasi. Berdasarkan teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang disampaikan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh ketepatan waktu (*timeliness*).

Terdapat pengaruh antara variabel ketepatan waktu terhadap sikap penggunaan sebagai variabel intervening terhadap kepuasan penggunaan sistem teknologi. Artinya dalam ketepatan waktu (*timeliness*) aplikasi *flip.id* mampu memberikan respon terhadap masukan secara cepat, memberikan tanggapan terhadap keluhan atas kendala yang sedang dialami oleh pengguna serta aplikasi *flip.id* memberikan layanan dengan tepat waktu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Saputra & Kurniadi (2019) dan Sholihah & Indriyanti (2022) menyatakan bahwa variabel ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan sistem informasi, artinya variabel ketepatan waktu secara bersama memiliki hubungan yang tinggi terhadap penggunaan sistem informasi maka akan memberikan sikap yang positif terhadap pengguna sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan.

#### **6) Pengaruh sikap (*attitude*) terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id*.**

Berdasarkan hasil uji yang didapatkan melalui path coefficient terutama pada nilai t-statistic menunjukkan nilai 17,182 maka hal tersebut menyatakan bahwa hipotesis ini diterima. Diperkuat juga dengan nilai p-values sebesar 0,000 yang artinya memiliki pengaruh positif dan signifikan antara sikap sebagai variabel intervening terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id*.

Menurut (Sarwono, 2000), sikap didefinisikan kesiapan seseorang untuk bertindak secara tertentu terhadap hal-hal tertentu. Sikap ini dapat bersifat positif dan dapat pula bersifat negatif. Dalam sikap positif, kecenderungan tindakan adalah mendekati, menyenangkan, mengharapkan obyek tertentu. Dalam sikap negatif

cenderung membenci dan tidak menyukai obyek tertentu. Sedangkan menurut (Thursione, 1946) menjelaskan bahwa sikap sebagai tingkatan kecenderungan yang bersifat positif atau negatif yang berhubungan dengan obyek psikologi. Sikap positif apabila ia suka dengan obyeknya namun jika orang yang memiliki sikap negative terhadap obyek ia dikatakan tidak suka.

Kepuasan menurut (Zikmund et al, 2003) kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectatitive*). Sedangkan menurut (Kotler & Keller, 2007), adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut (Nirwana, 2004) kepuasan mendorong untuk membeli dan menggunakan ulang produk tersebut.

Sikap positif yang diberikan pengguna karena merasakan senang ketika menggunakan aplikasi *flip.id* dengan adanya kemanfaatan yang berupa aplikasi *flip.id* mampu mempercepat pekerjaan, meningkatkan efektivitas dan bermanfaat untuk transaksi sehari-hari serta kemudahan penggunaan dari aplikasi *flip.id* yang mudah digunakan, mudah dipahami dan mudah dipelajari. Oleh karena itu, ketika pengguna meyakini bahwa aplikasi *flip.id* bermanfaat dan mudah digunakan maka pengguna memiliki sikap positif untuk terus menggunakan aplikasi *flip.id*.

Terpenuhinya harapan pada akurasi yang menyajikan informasi yang akurat, jarang terjadi eror dan kendala serta fitur yang diklik sesuai dengan halaman yang ditampilkan. Pada isi yang memberika informasi petunjuk penggunaan

aplikasi *flip.id*, informasi petunjuk penggunaan yang tepat serta isi informasi yang mudah dipahami. Bentuk yang menampilkan tata letak konsisten, huruf dari aplikasi *flip.id* jelas dan mudah terbaca, tampilan dari *flip.id* memiliki warna yang menarik. Kemudahan penggunaan seperti aplikasi mudah di *download* dan mudah di akses serta ketepatan waktu yang memberikan respon terhadap masukan secara cepat, menangani kendala yang sedang terjadi dan memberikan layanan dengan tepat. Oleh karena itu pengguna aplikasi *flip.id* merasa puas dengan penggunaan aplikasi *flip.id* dalam bertransaksi.

Hal ini sejalan dengan teori TAM yang menyatakan bahwa sikap penggunaan dipengaruhi oleh kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Penelitian ini sejalan dengan teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terkait kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh akurasi, isi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu yang sudah terpenuhi dalam suatu sistem teknologi.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lattu et.al (2022) yang menyatakan bahwa sikap penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan sistem teknologi dan didukung oleh penelitian oleh Sholihah (2022) bahwa sikap pengguna yang berdasarkan kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem teknologi.



## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap minat penggunaan aplikasi *flip.id*, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id* pada masyarakat di kota Surakarta. Hal tersebut dikarenakan aplikasi *flip.id* bermanfaat untuk meningkatkan efektivitas penggunaannya serta dapat mempercepat pekerjaan, selain itu *flip.id* mudah digunakan kapan saja dan dimana saja juga mudah dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu pengguna merasakan kepuasan ketika menggunakan aplikasi *flip.id* karena memiliki manfaat dan mudah digunakan.
2. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *flip.id* di Surakarta. Pengguna aplikasi *flip.id* telah memberikan informasi yang akurat, petunjuk penggunaan aplikasi *flip.id* yang memadai, tampilan dari *flip.id* mudah dipahami dan dihafal, aplikasi *flip.id* yang mudah digunakan serta pemberian respon yang cepat apabila ada kendala dalam penggunaannya. Oleh karena itu pengguna merasa puas karena apa yang diharapkan dari aplikasi *flip.id* sesuai dengan kenyataan yang diberikan.

### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diupayakan untuk dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah yang benar, namun masih memiliki keterbatasan antara lain:

1. Pengambilan sampel dalam penelitian ini hanya menggunakan 100 responden yang tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Penelitian ini hanya mencakup pada wilayah Surakarta.
3. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel yang tentunya masih kurang karena masih ada faktor-faktor lain yang dapat digunakan untuk mendapatkan informasi lebih banyak lagi.

### 5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada *Flip.id* perlu adanya peningkatan pelayanan dan kecekatan respon dalam menangani kendala yang sedang dialami oleh penggunanya agar pengguna merasa puas terhadap fasilitas pada *flip.id*
2. Kepada peneliti yang akan melakukan penelitian terhadap minat menggunakan aplikasi *flip.id* di masa yang akan datang, perlu memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan aplikasi *flip.id* dengan meningkatkan variabel lain, menambah jumlah responden serta memperluas wilayah penelitian.
3. Bagi pengguna aplikasi *flip.id* harus tetap berhati-hati dalam melakukan transaksi menggunakan *flip.id* meskipun sudah diatur dalam Bank Indonesia, karena di era sekarang rawan penipuan yang mengatas namakan sebuah perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Agustina, R. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Bina Darma Conference on Computer Science*.
- Amoroso, D. L. (1988). Organizational issues of end-user computing. *ACM SIGMIS Database*, 19(3–4), 49–58. <https://doi.org/10.1145/65766.65773>
- Apriliasari, D. (2022). *Flip Tutup Semester I Tahun 2022 dengan Melayani Lebih dari 10 Juta Pengguna dan Ratusan Perusahaan di Indonesia*. Corporate Communications.
- Cahyani, I. P. (2020). Membangun Engagement Melalui Platform Digital (Studi Kasus Flip sebagai Start-Up Fintech). *Ekspresi Dan Persepsi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 76. <https://doi.org/10.33822/jep.v3i2.1668>
- Danuri, M. (2019). Development and transformation of digital technology. *Infokam*, XV(II), 116–123.
- Davis, F. D. (1985). *A Technology Acceptance Model For Empirically Testing New End-User Information System : Theory And Results*. 146(3652), 1648–1655. <https://doi.org/10.1126/science.146.3652.1648>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Desvronita. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet Menggunakan Technology Acceptance Model.

*Jurnal Akmenika*, 18(2).

Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. 259–274.

Fahmi, I. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Citra Merek, Lokasi Dan Kualitas Produk. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(5), 565–572. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i5.565>

*Flip.id*. (n.d.).

Irawati, T., Rimawati, E., & Pramesti, N. A. (2020). Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses). *Is The Best Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise This Is Link for OJS Us*, 4(2), 106–120. <https://doi.org/10.34010/aisthebest.v4i02.2257>

Kurniasih, I., & Pibriana, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 181–198. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.787>

Lattu, A., Sihabuddin, & Jatmika, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode TAM Dan EUCS. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI)*, 4(1), 39–50. <https://doi.org/10.52005/jursistekni.v4i1.115>

Maharani, S. (2007). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology

Acceptance Model (TAM). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(1), 18–28.

<https://doi.org/10.9744/jak.9.1.pp.18-28>

Masitah, K. N. (2020). *EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SIAKAD UNIVERSITAS TANJUNGPURA MENGGUNAKAN INTEGRASI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL ( TAM ) DAN END-USER COMPUTING SATISFACTION ( EUCS )*. 08(02).

Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 22–37. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.846>

Parsaulian, B. (2021). Regulasi Teknologi Finansial (Fintech) Di Indonesia. *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum*, 10(2), 167–178. <https://doi.org/10.34304/jf.v10i2.55>

Ratna Wijayanti Daniar Paramita, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif* (3rd ed.). WIDYA GAMA Press.

Rini, D. P. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Layanan “LINKAJA” di Indonesia Melalui Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Reputasi Perusahaan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 13(3), 189–207.

Saputri, N. A. O., & Alvin, A. (2020). Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 154–162. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v2i1.43>

- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3, 102–109.  
<https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.846>
- Sugiyono. (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, F. (1998). *Strategi Pemasaran*. ANDI Yogyakarta.
- Tomy, D. R., & Untarini, N. (2014). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(3), 819–831.
- Wijaya, J. P., & Setiawan, A. S. (2022). Aplikasi Technology Acceptance Model ( TAM ) Terhadap Penggunaan Internet Banking & Mobile Banking. 1, 322–333.

## Lampiran I

## Jadwal Penelitian

Tahapan	Jenis Penelitian	Waktu Bulan ke-					
		10	11	12	1	2	3
Persiapan	Pengajuan Judul						
	Penyusunan Bab 1-3						
	Seminar Proposal						
Pelaksanaan	Pengumpulan Data						
	Penyusunan Bab 4-6						
	Pengolahan Data						
Penyusunan Laporan	Penyusunan hasil analisis dalam bentuk laporan						
	Sidang Munaqosah						

## Lampiran 2

**KUESIONER PENELITIAN**

- Nama :
- Jenis Kelamin :  Laki-Laki  
 Perempuan
- Usia :  20-25 tahun  
 26-30 tahun  
 31-35 tahun
- Pekerjaan :  Mahasiswa  
 Karyawan Swasta  
 Wiraswasta  
 Lainnya ....
- Lama Penggunaan Flip.id :  < 1 tahun  
 2-4 tahun  
 > 5 tahun
- Penggunaan Flip.id :  Transfer dana  
 Pembelian pulsa dan paket data  
 Top-up saldo  
 Lainnya ....

**Petunjuk Pengisian :**

Berilah tanda ceklis (  ) pada pendapat yang Anda anggap sesuai dengan persepsi Anda.

## Keterangan :

- (1) STS = Sangat Tidak Setuju  
(2) TS = Tidak Setuju  
(3) N = Netral  
(4) S = Setuju  
(5) SS = Sangat Setuju



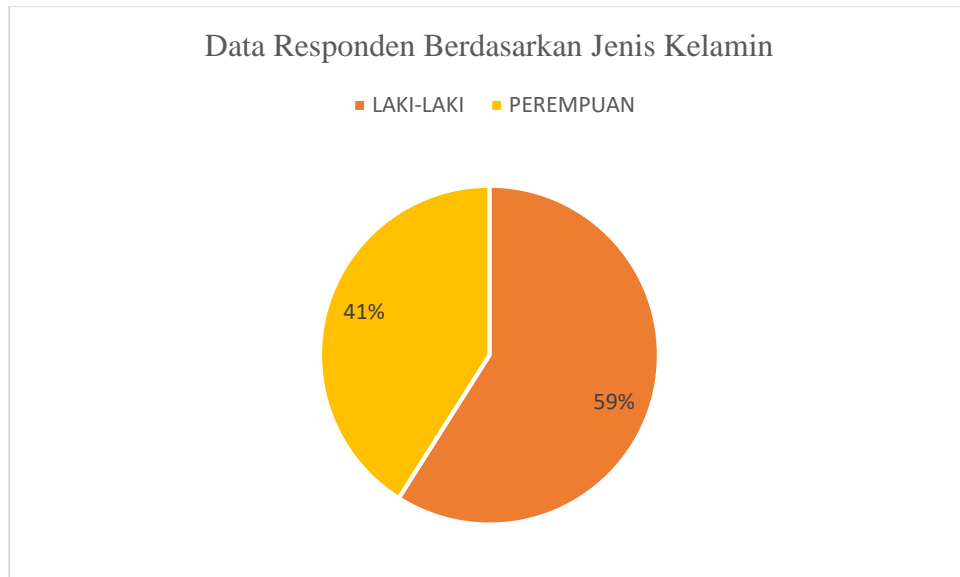
No	Pernyataan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
<b>A.</b>	<b>Kepuasan Penggunaan</b>					
1.	Aplikasi Flip.id dapat digunakan kapan saja dan dimana saja					
2.	Aplikasi Flip.id telah sesuai dengan kebutuhan					
3.	Aplikasi Flip.id aman digunakan					
<b>B.</b>	<b><i>Technology Acceptance Model (TAM)</i></b>					
	<b>Presepsi Kemanfaatan</b>					
1.	Aplikasi flip.id mempercepat pekerjaan					
2.	Aplikasi flip.id meningkatkan efektivitas					
3.	Aplikasi flip.id bermanfaat					
	<b>Presepsi Kemudahan Penggunaan</b>					
1.	Aplikasi Flip.id mudah dipahami dan dimengerti					
2.	Aplikasi Flip.id mudah digunakan					
3.	APplikasi Flip.id mudah dipelajari					
	<b>Sikap Penggunaan</b>					
1.	Aplikasi flip.id menarik					
2.	Saya senang menggunakan aplikasi flip.id					
3.	Saya merasa sistem dari Flip.id mudah digunakan.					
<b>C.</b>	<b><i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i></b>					
	<b>Akurasi (<i>accuracy</i>)</b>					
1.	Fitur yang di <i>klik</i> menampilkan halaman yang sesuai					
2.	Jarang terjadi eror atau kendala					
3.	Informasi yang dihasilkan akurat					
	<b>Isi (<i>content</i>)</b>					
1.	Kelengkapan informasi petunjuk penggunaan aplikasi flip.id					
2.	Informasi petunjuk penggunaan yang tepat					
3.	Isi informasi dapat dipahami					
	<b>Bentuk (<i>format</i>)</b>					
1.	Desain/tampilan dari aplikasi Flip.id memiliki warna yang menarik.					
2.	Tata letak fitur konsisten					
3.	Huruf dari aplikasi Flip.id jelas dan mudah terbaca.					
	<b>Kemudahan Penggunaan (<i>ease of use</i>)</b>					
1.	Aplikasi mudah di download					
2.	<i>User friendly</i>					
3.	Aplikasi flip.id mudah di akses					
	<b>Ketepatan Waktu (<i>timeliness</i>)</b>					
1.	Aplikasi Flip.id memberikan respon terhadap masukan secara cepat.					

2.	Aplikasi Flip.id memberikan tanggapan terhadap keluhan dan kendala.					
3.	Aplikasi Flip.id memberikan layanan dengan tepat waktu.					

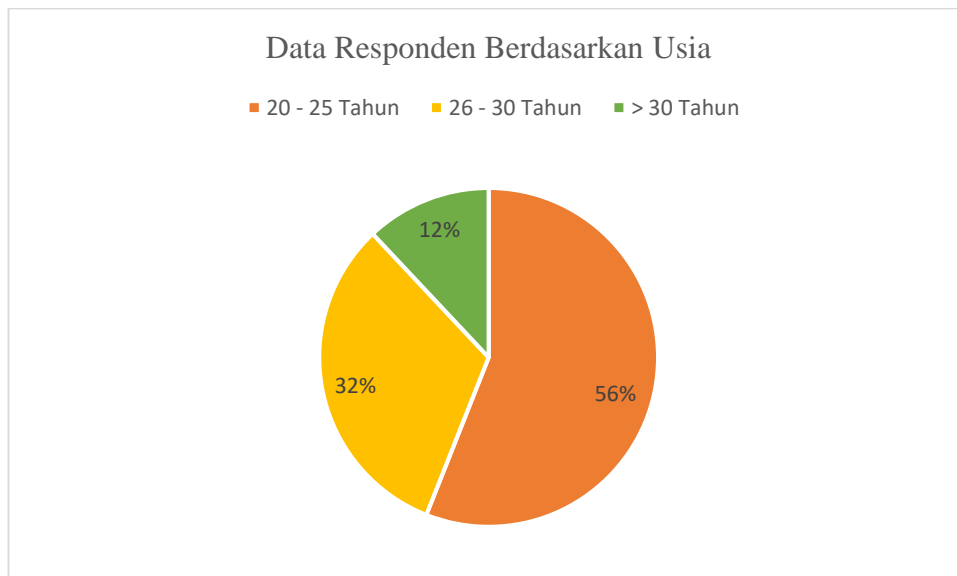
### Lampiran 3

#### Data Responden

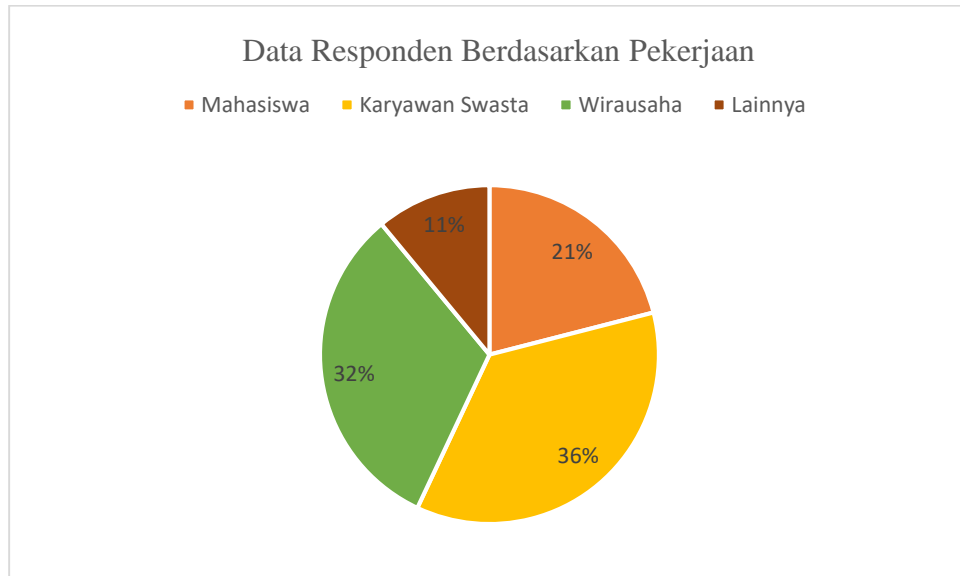
##### 1) Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



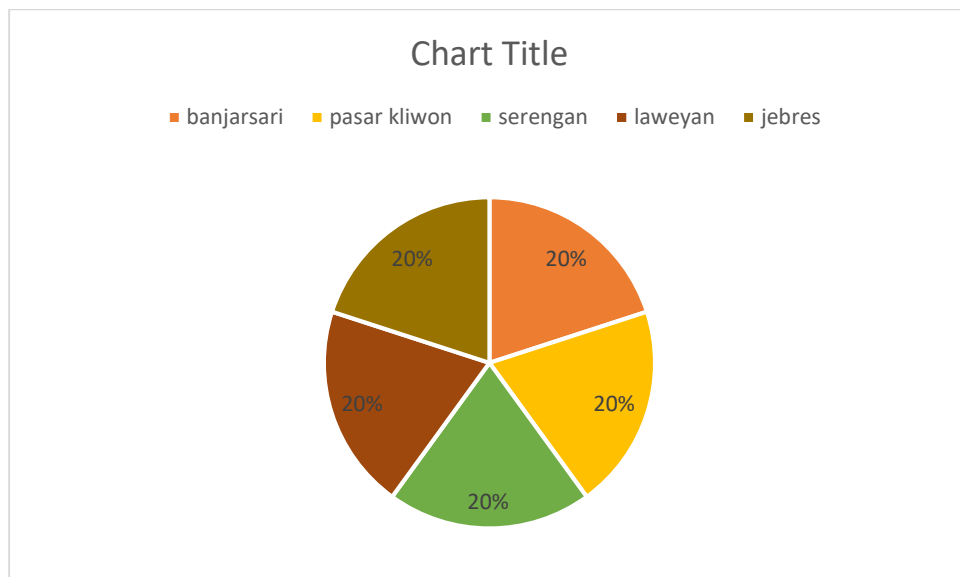
##### 2) Identitas Responden Berdasarkan Usia

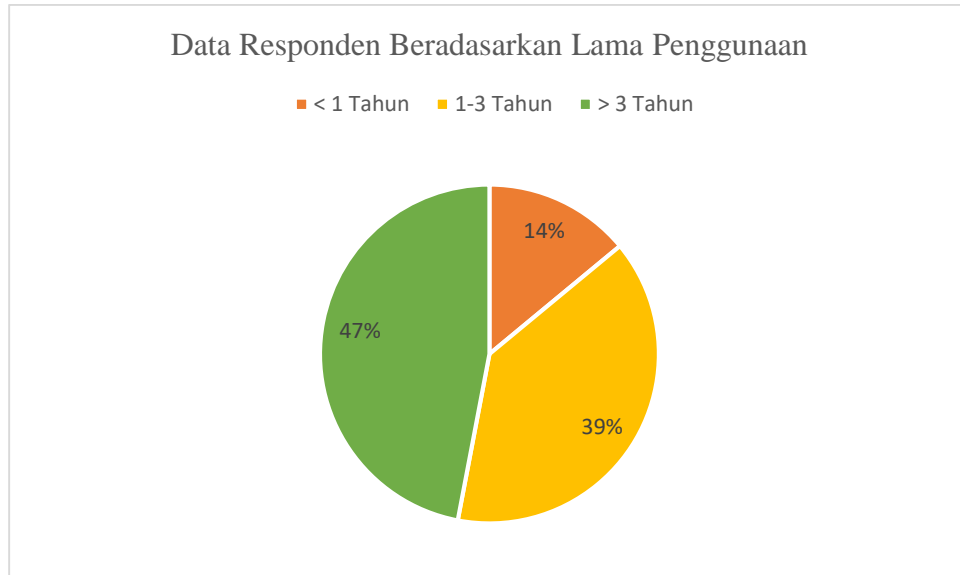
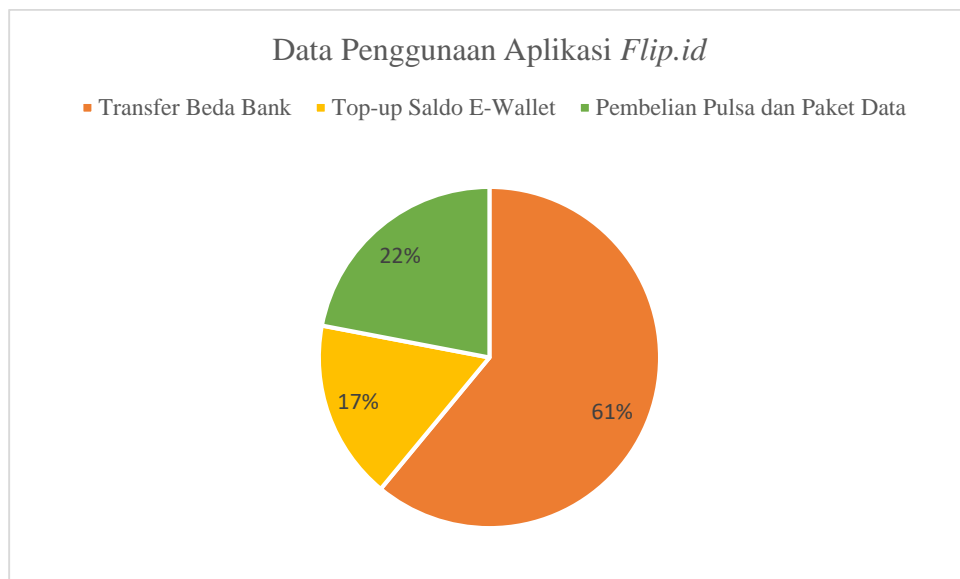


### 3) Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan



### 4) Identitas Responden Berdasarkan Domisili



5) Identitas Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi *Flip.id*6) Identitas Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi *Flip.id*

Lampiran 4

Tabulasi Data Penelitian

<b>RESPONDEN</b>	<b>Z1.1</b>	<b>Z1.2</b>	<b>Z1.3</b>	<b>Y1.1</b>	<b>Y1.2</b>	<b>Y1.3</b>
1	5	5	5	4	5	4
2	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3
4	3	4	3	3	4	2
5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	5	3
9	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	5	2
11	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	4	3
13	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	5	3
15	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4
20	5	4	5	4	4	4
21	3	3	3	4	4	3

22	4	4	4	4	4	2
23	4	4	4	3	4	3
24	4	5	5	4	4	4
25	5	5	5	4	5	5
26	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3
29	4	4	3	3	3	4
30	4	4	3	4	4	3
31	3	3	3	5	4	5
32	4	4	4	4	5	2
33	4	4	4	4	4	3
34	4	2	4	4	4	4
35	4	4	3	4	4	3
36	3	3	4	3	3	4
37	5	5	5	5	5	2
38	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4
41	4	3	3	4	4	3
42	5	5	5	5	5	4
43	4	3	4	4	4	3
44	5	4	4	5	5	4
45	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	3

47	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	3	4
49	5	5	5	5	5	4
50	4	4	4	4	3	3
51	4	4	4	4	5	4
52	4	4	3	4	3	3
53	5	5	5	5	5	5
54	5	4	4	4	5	4
55	4	4	4	4	5	3
56	5	5	5	4	5	5
57	1	4	5	3	3	5
58	4	4	4	4	4	2
59	4	4	4	4	5	4
60	4	4	4	4	4	3
61	4	4	4	4	5	4
62	5	5	4	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	4
66	3	4	2	1	2	3
67	4	4	4	4	4	2
68	4	4	4	4	4	3
69	4	5	5	5	5	4
70	4	3	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4



72	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	5	5	4
75	3	3	4	4	3	5
76	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	3
78	3	3	3	4	3	4
79	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3
81	5	5	4	5	5	4
82	5	4	5	4	4	5
83	5	5	5	4	4	4
84	4	4	4	4	4	5
85	4	5	5	5	5	3
86	5	5	5	4	5	5
87	4	5	5	5	4	4
88	5	5	4	4	5	4
89	5	5	4	4	5	5
90	5	4	4	4	5	4
91	5	3	4	5	5	3
92	4	4	5	4	4	4
93	4	3	4	5	4	3
94	4	4	5	5	4	4
95	5	5	5	4	4	4
96	5	5	5	5	5	1

97	5	5	5	5	5	4
98	4	3	4	4	4	4
99	5	5	5	5	4	5
100	5	5	5	4	2	4

Lampiran 5

1) Tabulasi data

	A1	A2	A3	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2	D3	E1	E2	E3	F1	F2	F3	G1	G2	G3
1	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	2	4	5	1	3	3	5	5	5	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
25	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
29	2	3	3	4	3	4	2	2	3	4	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4
30	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
34	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
35	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
36	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
37	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	3	4	3	4	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4

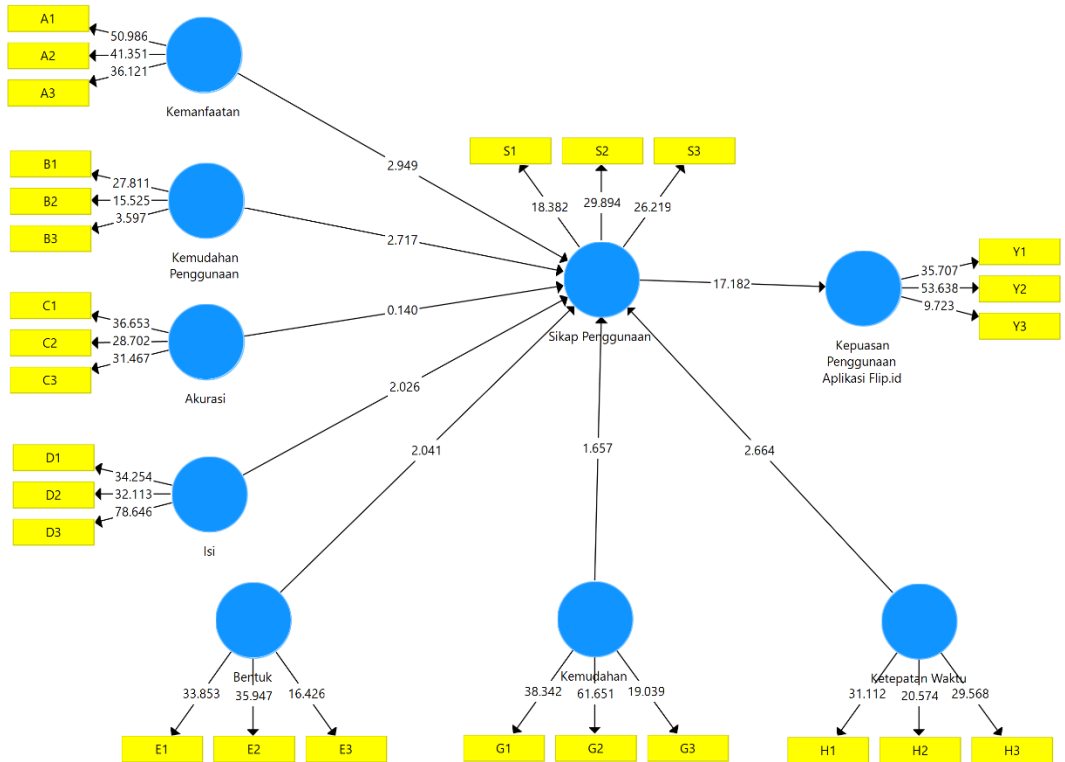
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
42	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
44	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4
47	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
50	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
55	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4
56	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
57	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	2	3	3	2	4	2	4	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

61	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
63	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	1	1	4	2	1	3	1	3	3	4	4	1	1	2	3	4	3	4	5
67	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
68	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3
69	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	3	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
78	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5

82	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4
83	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4
84	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
85	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4
86	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4
87	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
88	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
89	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
90	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4
91	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5
92	5	5	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
93	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
94	4	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
95	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
96	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
99	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
100	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5

Lampiran 6

*Outer Model*





Lampiran 7

Pengujian Instrumen Penelitian *Outer Model*

1. Uji *Convergent Validity*

	Akurasi	Bentuk	Isi	Kemanfaatan	Kemudahan	Kemudahan Penggunaan	Kepuasan Penggunaan Aplikasi Flip.id	Ketepatan Waktu	Sikap Penggunaan
A1				0,925					
A2				0,920					
A3				0,882					
B1						0,842			
B2						0,838			
B3						0,850			
C1	0,904								
C2	0,885								
C3	0,880								
D1			0,889						
D2			0,891						
D3			0,944						
E1		0,913							
E2		0,895							
E3		0,841							
G1					0,887				
G2					0,929				

<b>G3</b>					<b>0,850</b>				
<b>H1</b>								<b>0,890</b>	
<b>H2</b>								<b>0,900</b>	
<b>H3</b>								<b>0,884</b>	
<b>S1</b>									<b>0,864</b>
<b>S2</b>									<b>0,891</b>
<b>S3</b>									<b>0,874</b>
<b>Y1</b>							<b>0,888</b>		
<b>Y2</b>							<b>0,902</b>		
<b>Y3</b>							<b>0,722</b>		

## Lampiran 8

## 2. Uji Discriminant Validity

*Fornell—Larcker Criterion*

	Akurasi	Bentuk	Isi	Kemanfaatan	Kemudahan	Kemudahan Penggunaan	Kepuasan Penggunaan Aplikasi Flip.id	Ketepatan Waktu	Sikap Penggunaan
<b>Akurasi</b>	0,890								
<b>Bentuk</b>	0,817	0,884							
<b>Isi</b>	0,727	0,817	0,908						
<b>Kemanfaatan</b>	0,830	0,814	0,817	0,909					
<b>Kemudahan</b>	0,736	0,788	0,756	0,754	0,890				
<b>Kemudahan Penggunaan</b>	0,873	0,797	0,808	0,835	0,718	0,844			
<b>Kepuasan Penggunaan Aplikasi Flip.id</b>	0,752	0,762	0,719	0,761	0,733	0,793	0,841		
<b>Ketepatan Waktu</b>	0,758	0,823	0,779	0,782	0,877	0,743	0,765	0,891	
<b>Sikap Penggunaan</b>	0,754	0,841	0,829	0,738	0,844	0,812	0,781	0,877	0,876

## Lampiran 9

3. *Cross Loading*

	Akurasi	Bentuk	Isi	Kemanfaatan	Kemudahan	Kemudahan Penggunaan	Kepuasan Penggunaan Aplikasi Flip.id	Ketepatan Waktu	Sikap Penggunaan
A1	0,773	0,783	0,737	0,925	0,786	0,771	0,748	0,785	0,671
A2	0,710	0,701	0,769	0,920	0,651	0,736	0,627	0,699	0,676
A3	0,781	0,735	0,723	0,882	0,618	0,769	0,701	0,650	0,665
B1	0,732	0,676	0,622	0,650	0,543	0,842	0,662	0,550	0,707
B2	0,701	0,628	0,714	0,704	0,633	0,838	0,625	0,642	0,638
B3	0,773	0,710	0,712	0,759	0,645	0,850	0,715	0,691	0,706
C1	0,904	0,724	0,684	0,760	0,661	0,810	0,717	0,666	0,655
C2	0,885	0,706	0,662	0,729	0,682	0,745	0,656	0,702	0,678
C3	0,880	0,750	0,595	0,726	0,620	0,775	0,636	0,655	0,679
D1	0,677	0,723	0,889	0,761	0,674	0,690	0,629	0,730	0,712
D2	0,694	0,734	0,891	0,745	0,681	0,804	0,721	0,693	0,758
D3	0,613	0,769	0,944	0,724	0,704	0,708	0,611	0,701	0,788
E1	0,677	0,913	0,797	0,706	0,761	0,688	0,667	0,779	0,838
E2	0,796	0,895	0,650	0,710	0,674	0,713	0,651	0,748	0,732
E3	0,705	0,841	0,715	0,754	0,643	0,724	0,713	0,643	0,638

<b>G1</b>	0,712	0,757	0,674	0,719	0,887	0,676	0,672	0,785	0,784
<b>G2</b>	0,671	0,738	0,664	0,694	0,929	0,614	0,680	0,829	0,788
<b>G3</b>	0,571	0,595	0,684	0,589	0,850	0,629	0,601	0,721	0,672
<b>H1</b>	0,692	0,783	0,684	0,706	0,746	0,662	0,635	0,890	0,742
<b>H2</b>	0,589	0,681	0,722	0,658	0,834	0,566	0,625	0,900	0,783
<b>H3</b>	0,745	0,739	0,675	0,726	0,763	0,755	0,778	0,884	0,815
<b>S1</b>	0,590	0,749	0,713	0,655	0,751	0,620	0,726	0,846	0,864
<b>S2</b>	0,620	0,715	0,719	0,563	0,725	0,704	0,604	0,684	0,891
<b>S3</b>	0,769	0,743	0,747	0,713	0,741	0,809	0,716	0,766	0,874
<b>Y1</b>	0,679	0,688	0,624	0,680	0,638	0,704	0,888	0,730	0,680
<b>Y2</b>	0,696	0,733	0,713	0,740	0,688	0,739	0,902	0,724	0,759
<b>Y3</b>	0,503	0,464	0,441	0,463	0,507	0,535	0,722	0,430	0,502

## Lampiran 10

4. *Composite reliability*

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>rho_A</b>	<b>Composite Reliability</b>
<b>Akurasi</b>	<b>0,868</b>	<b>0,868</b>	<b>0,919</b>
<b>Bentuk</b>	<b>0,860</b>	<b>0,877</b>	<b>0,914</b>
<b>Isi</b>	<b>0,894</b>	<b>0,897</b>	<b>0,934</b>
<b>Kemanfaatan</b>	<b>0,895</b>	<b>0,895</b>	<b>0,935</b>
<b>Kemudahan</b>	<b>0,868</b>	<b>0,875</b>	<b>0,919</b>
<b>Kemudahan Penggunaan</b>	<b>0,798</b>	<b>0,799</b>	<b>0,881</b>
<b>Kepuasan Penggunaan Aplikasi Flip.id</b>	<b>0,792</b>	<b>0,830</b>	<b>0,878</b>
<b>Ketepatan Waktu</b>	<b>0,871</b>	<b>0,872</b>	<b>0,921</b>
<b>Slkap Penggunaan</b>	<b>0,849</b>	<b>0,850</b>	<b>0,909</b>

## Lampiran 11

5. *Average Variance Extracted (AVE)*

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
<b>Akurasi</b>	<b>0,868</b>	<b>0,868</b>	<b>0,919</b>	<b>0,791</b>
<b>Bentuk</b>	<b>0,860</b>	<b>0,877</b>	<b>0,914</b>	<b>0,781</b>
<b>Isi</b>	<b>0,894</b>	<b>0,897</b>	<b>0,934</b>	<b>0,825</b>
<b>Kemanfaatan</b>	<b>0,895</b>	<b>0,895</b>	<b>0,935</b>	<b>0,827</b>
<b>Kemudahan</b>	<b>0,868</b>	<b>0,875</b>	<b>0,919</b>	<b>0,791</b>
<b>Kemudahan Penggunaan</b>	<b>0,798</b>	<b>0,799</b>	<b>0,881</b>	<b>0,712</b>
<b>Kepuasan Penggunaan Aplikasi Flip.id</b>	<b>0,792</b>	<b>0,830</b>	<b>0,878</b>	<b>0,708</b>
<b>Ketepatan Waktu</b>	<b>0,871</b>	<b>0,872</b>	<b>0,921</b>	<b>0,794</b>
<b>Slkap Penggunaan</b>	<b>0,849</b>	<b>0,850</b>	<b>0,909</b>	<b>0,768</b>

## Lampiran 12

6. *R-Square*

	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>
<b>Kepuasan Penggunaan Aplikasi Flip.id</b>	0,611	0,607
<b>Sikap Penggunaan</b>	0,874	0,865



## Lampiran 13

7. Estimasi *Path Coefficients*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
<b>Akurasi -&gt; Sikap Penggunaan</b>	0,616	0,567	0,174	3,543	<b>0,000</b>
<b>Bentuk -&gt; Sikap Penggunaan</b>	0,201	0,198	0,098	2,041	<b>0,042</b>
<b>Isi -&gt; Sikap Penggunaan</b>	0,254	0,273	0,126	2,026	<b>0,043</b>
<b>Kemanfaatan -&gt; Sikap Penggunaan</b>	-0,272	-0,259	0,092	2,949	<b>0,003</b>
<b>Kemudahan -&gt; Sikap Penggunaan</b>	0,207	0,212	0,097	2,132	<b>0,034</b>
<b>Kemudahan Penggunaan -&gt; Sikap Penggunaan</b>	0,246	0,239	0,090	2,717	<b>0,007</b>
<b>Ketepatan Waktu -&gt; Sikap Penggunaan</b>	0,412	0,386	0,155	2,664	<b>0,008</b>
<b>Sikap Penggunaan -&gt; Kepuasan Penggunaan Aplikasi Flip.id</b>	0,781	0,780	0,045	17,182	<b>0,000</b>

## Lampiran 14

### Daftar Riwayat Hidup

#### A. Data Pribadi

Nama : Annisa Dwi Susanti  
Tempat Tanggal Lahir : Karanganyar, 13 November 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Nomor HP : 08986345876  
Email : [dwianisasusanti@gmail.com](mailto:dwianisasusanti@gmail.com)  
Nama Ayah : Y. Sajimin  
Nama Ibu : Paniyem

#### B. Pendidikan

2006 – 2007 : TK Dharma Wanita VIII  
2007 – 2013 : SD N 01 Blulukan  
2013 – 2016 : SMP N 3 Colomadu  
2016 – 2019 : SMA N Colomadu  
2019 – 2023 : Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

## Lampiran 16

## Hasil Uji Plagiarisme

ANNISA			
ORIGINALITY REPORT			
<b>26%</b>	<b>26%</b>	<b>11%</b>	<b>13%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source		9%
2	<a href="http://flip.id">flip.id</a> Internet Source		2%
3	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper		1%
4	<a href="http://repository.stieykpn.ac.id">repository.stieykpn.ac.id</a> Internet Source		1%
5	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source		1%
6	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper		1%
7	<a href="http://arfiyantoakhmad.wordpress.com">arfiyantoakhmad.wordpress.com</a> Internet Source		1%
8	<a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a> Internet Source		1%
9	<a href="http://download.garuda.kemdikbud.go.id">download.garuda.kemdikbud.go.id</a> Internet Source		1%

Lampiran 17

Dokumentasi Pengolahan Data