

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA *SYSTEM APPLICATION AND PRODUCTS* (SAP) DENGAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) PADA PT XYZ

Hamdi Hidayatullah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan melakukan evaluasi kepuasan pengguna *System Application and Products* (SAP) pada PT XYZ. Evaluasi dilakukan berdasarkan persepsi pengguna akhir dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Model EUCS memiliki 5 faktor yaitu konten, akurasi, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu, 5 faktor tersebut digunakan sebagai variabel bebas untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna SAP pada PT XYZ. Penelitian menggunakan kuisisioner sebagai data primer serta jurnal ilmiah, referensi buku sebagai data sekunder. Metode pengujian menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji normalitas dan analisis regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 5 faktor dalam model EUCS memberikan pengaruh sebesar 59,5% terhadap kepuasan pengguna SAP pada PT XYZ. Konten mempengaruhi kepuasan pengguna SAP sebesar 19,2%, kemudian diikuti dengan ketepatan waktu yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP sebesar 18,5%, kemudahan pengguna memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP sebesar 12,2%, akurasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP sebesar 7,1%, dan format memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP sebesar 2,5%.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, *System Application and Products*(SAP), *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

**EVALUATION OF SYSTEM APPLICATION AND PRODUCTS (SAP)
BASED ON USER SATISFACTION USING END-USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS) METHOD IN PT XYZ.**

Hamdi Hidayatullah

ABSTRACT

This study aims to evaluate the satisfaction of System Application and Products (SAP) users in PT XYZ. The evaluation was conducted based on the perception of the end user by using End-User Computing Satisfaction (EUCS) model. EUCS Model has 5 factors i.e. content, accuracy, format, ease of use and timeliness, these 5 factors used as independent variable to evaluate SAP user satisfaction in PT XYZ. This research using questionnaire as a primary data as well as scientific journals, reference books as secondary data. This research uses validity test, reliability test, normality test and linear regression analysis as methods of data analysis. The results showed that 5 factors of EUCS model affects 59,5% of SAP user satisfaction. Content affects 19,2% of SAP user satisfaction, timeliness affects 18,5% of SAP user satisfaction, ease of use affects 12,2% of SAP user satisfaction, format affects 7,1% of SAP user satisfaction, and format affects 2,5% of SAP user satisfaction.

Kata kunci: *User Satisfaction, System Application and Products(SAP), End-User Computing Satisfaction (EUCS)*