

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE
AKADEMIK SMKN 7 GARUT SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
(Studi Kasus : SMK Negeri 7 Garut)**

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,
Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Dafa Ghaida Rizqa
NRP : 14.304.0080



**PRORAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
MEI 2019**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Dafa Ghaida Rizqa

Nrp : 14.304.0080

Dengan judul :

**“PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE AKADEMIK SMKN 7
GARUT SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
MENGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)”**
(Studi Kasus : SMK Negeri 7 Garut)

Bandung, 28 Mei 2019

Pembimbing Utama,

Menyetujui,

Pembimbing Pendamping,

(Sali Alas Majapahit, S.ST., M.Kom.)

(Asep Somantri, ST., MT.)

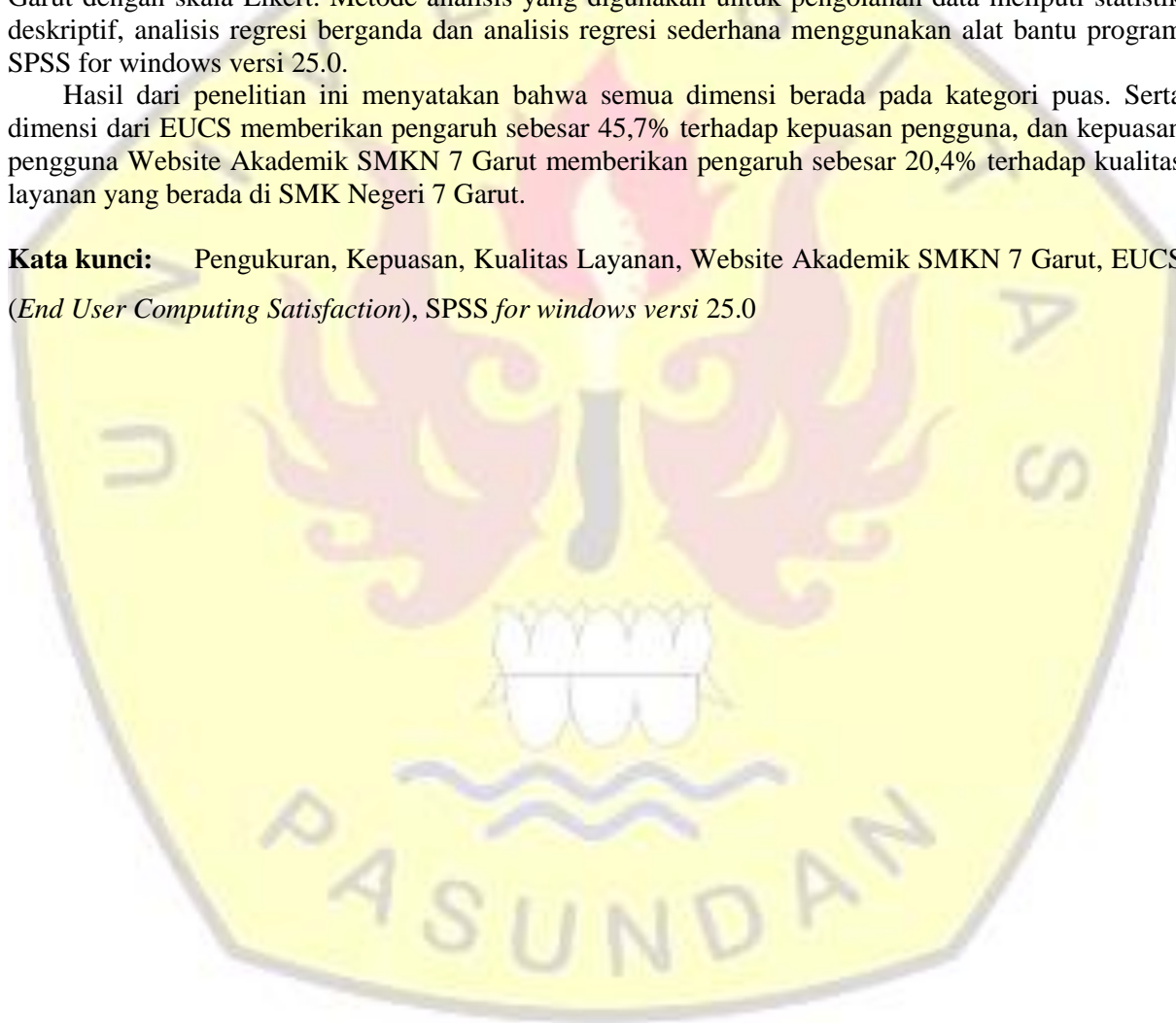
ABSTRAK

Website Akademik SMKN 7 Garut dirancang pada pertengahan tahun 2016, akan tetapi mulai digunakan secara menyeluruh oleh SMK Negeri 7 Garut sejak tahun 2017 untuk pengumuman hasil Ujian Nasional (UN). Website Akademik SMKN 7 Garut telah digunakan selama 2 tahun dengan adanya perbaikan dan pengembangan secara berkala sesuai dengan perkembangan kebutuhan yang berada di SMK Negeri 7 Garut terutama untuk kebutuhan siswa. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, ternyata Website Akademik SMKN 7 Garut belum pernah melakukan pengukuran kepuasan terhadap penggunaannya. Dikarenakan, adanya dugaan layanan yang belum baik dari Website Akademik SMKN 7 Garut sehingga penting untuk diperhatikan, dalam keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi tidak dapat dilepaskan dari kepuasan pengguna terhadap sistem yang mereka gunakan.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukur untuk melakukan survey kepuasan pengguna. Instrumen ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dari Doll dan Torkzadeh (1988) yang terbagi menjadi 5 dimensi pengukuran yang masing-masing diuraikan menjadi sekumpulan paket pernyataan yang diberikan kepada siswa SMK Negeri 7 Garut dengan skala Likert. Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data meliputi statistik deskriptif, analisis regresi berganda dan analisis regresi sederhana menggunakan alat bantu program SPSS for windows versi 25.0.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa semua dimensi berada pada kategori puas. Serta dimensi dari EUCS memberikan pengaruh sebesar 45,7% terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna Website Akademik SMKN 7 Garut memberikan pengaruh sebesar 20,4% terhadap kualitas layanan yang berada di SMK Negeri 7 Garut.

Kata kunci: Pengukuran, Kepuasan, Kualitas Layanan, Website Akademik SMKN 7 Garut, EUCS (*End User Computing Satisfaction*), SPSS for windows versi 25.0



ABSTRACT

The Academic Website of Garut 7 Garut was designed in mid-2016, will be used by the State Vocational High School 7 Garut since 2017 to announce the results of the National Examination (UN). The Academic website of SMK 7 Garut has been used for 2 years with improvements and developments that are in line with the development of needs at the State Vocational High School 7 Garut requires for the needs of students. Based on the findings in the field, it turns out that the Academic Website of Garut 7 Garut has never done an assessment of satisfaction with its users. Because, there is a suspicion that bad service from the Academic Website of 7 Garut Vocational School is very important to consider, in the successful implementation of information systems can not be separated from user satisfaction with the system they use.

This research uses a questionnaire as a measurement tool for conducting user satisfaction surveys. The measuring instrument used in this study is EUCS (End User Computing Satisfaction) of Doll and Torkzadeh (1988) which is divided into 5 dimensions of measurement, each of which is described as a set of statement packages given to students of SMK 7 Garut with a Likert scale. The analytical method used for data processing includes descriptive statistics, multiple regression analysis and simple regression analysis using the SPSS for Windows version 25.0 program.

The results of this reasearch state that all dimensions are in the satisfied category. And the dimensions of EUCS have an effect of 45.7% on user satisfaction, and user satisfaction of the Academic Website of Garut 7 SMKN has an influence of 20.4% on the quality of services is located in Garut 7 Vocational High School.

Keywords: Measurement, Satisfaction, Service Quality, Academic Website of Garut 7 Vocational High School, EUCS (End User Computing Satisfaction), SPSS for Windows version 25.0



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR ISTILAH	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SIMBOL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Tujuan Penelitian	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir	1-2
1.6 Sistematika Penulisan	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI	2-1
2.1 Pengukuran	2-1
2.2 Kepuasan Pengguna	2-1
2.3 Website Akademik SMKN 7 Garut	2-1
2.4 Kualitas Layanan	2-1
2.5 End User Computing Satisfaction	2-2
2.6 Diagram Fishbone	2-3
2.6.1 Karakteristik Diagram Fishbone	2-5
2.7 Populasi dan Sampel	2-5
2.7.1 Populasi	2-5
2.7.2 Sampel	2-5
2.8 Teknik Pengambilan Sampel	2-5
2.9 Instrumen Penelitian	2-6
2.9.1 Observasi	2-6
2.9.2 Wawancara	2-6
2.9.3 Kuesioner	2-6
2.9.4 Skala Likert	2-6

2.10	Analisis Data	2-7
2.10.1	Analisis Statistika Deskriptif	2-7
2.10.2	Uji Validitas.....	2-7
2.10.3	Uji Reliabilitas.....	2-8
2.10.4	Analisis Linier Berganda.....	2-9
2.10.5	Analisis Linier Sederhana.....	2-10
2.11	Uji Hipotesis.....	2-10
2.11.1	Merumuskan Hipotesis.....	2-11
2.11.2	Menentukan Tingkat Signifikan	2-11
2.11.3	Menentukan Nilai Kritis	2-12
2.11.4	Menghitung Statistik Uji	2-12
2.11.5	Membuat Kesimpulan.....	2-12
2.12	Penelitian Terdahulu.....	2-12
BAB 3	SKEMA PENELITIAN.....	3-1
3.1	Alur dan Tahap Penelitian.....	3-1
3.2	Analisis Masalah dan Solusi Tugas Akhir.....	3-3
3.2.1	Analisis Masalah.....	3-3
3.2.2	Solusi Penelitian	3-3
3.2.3	Analisis Konsep.....	3-4
3.2.3.1	Konsep Pengukuran.....	3-4
3.2.3.2	Konsep Kepuasan Pengguna	3-4
3.2.3.3	Konsep Konsep Kualitas Layanan.....	3-5
3.2.3.4	Konsep End User Computing Satisfaction	3-5
3.2.3.5	Konsep Populasi dan Sampel	3-5
3.2.3.6	Konsep Kuesioner.....	3-6
3.2.3.7	Konsep Pengujian Instrumen.....	3-6
3.3	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	3-6
3.3.1	Variabel Penelitian	3-7
3.3.2	Perumusan Hipotesis	3-8
3.3.2.1	Hipotesis Pengaruh <i>Content</i> (Isi) Terhadap Kepuasan Pengguna (H_1)	3-8
3.3.2.2	Hipotesis Pengaruh <i>Accuracy</i> (Akurasi) Terhadap Kepuasan Pengguna (H_2)	3-8
3.3.2.3	Hipotesis Pengaruh <i>Format</i> (Bentuk) Terhadap Kepuasan Pengguna (H_3).....	3-9
3.3.2.4	Hipotesis Pengaruh <i>Ease of Use</i> (Kemudahan) Terhadap Kepuasan Pengguna (H_4)....	3-9
3.3.2.5	Hipotesis Pengaruh <i>Timeliness</i> (Tepat Waktu) Terhadap Kepuasan Pengguna (H_5)	3-9
3.3.2.6	Hipotesis Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan (H_6).....	3-9

3.4	Profile Penelitian.....	3-10
3.4.1	Objek Penelitian.....	3-10
3.4.2	Tempat Penelitian.....	3-10
3.4.3	Sejarah Singkat.....	3-10
3.4.4	Visi dan Misi Organisasi.....	3-10
3.4.5	Struktur Organisasi.....	3-11
3.4.6	Pengguna Website Akademik SMKN 7 Garut.....	3-11
3.5	Pengolahan Data.....	3-12
BAB 4	PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA.....	4-1
4.1	Perancangan Penelitian.....	4-1
4.1.1	Indikator Variabel Penelitian.....	4-1
4.1.2	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	4-1
4.1.3	Populasi.....	4-2
4.1.4	Sampel.....	4-2
4.1.5	Desain Kuesioner.....	4-3
4.2	Pengumpulan Data.....	4-4
4.3	Pengujian Instrumen.....	4-5
4.3.1	Uji Validitas.....	4-5
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	4-6
4.4	Penyebaran Kuesioner.....	4-6
4.5	Profil Responden Kuesioner.....	4-7
4.6	Statistik Deskriptif.....	4-7
4.6.1	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Isi (<i>Content</i>).....	4-7
4.6.2	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Akurasi (<i>Accuracy</i>).....	4-8
4.6.3	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Bentuk (<i>Format</i>).....	4-9
4.6.4	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Kemudahan (<i>Ease of Use</i>).....	4-9
4.6.5	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timelines</i>).....	4-10
4.6.6	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Kepuasan (<i>Satisfaction</i>).....	4-10
4.6.7	Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	4-11
4.7	Analisis Regresi Linier Berganda.....	4-12
4.7.1	Uji Parsial (Uji t).....	4-12
4.7.2	Uji Simultan (Uji F).....	4-13
4.7.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	4-13
4.7.4	Persamaan Regresi Berganda.....	4-14
4.7.5	Nilai Kepuasan.....	4-14
4.8	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	4-15
BAB 5	PENUTUP.....	5-1

5.1	Kesimpulan.....	5-1
5.2	Saran.....	5-1
5.3	Rekomendasi	5-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir yang dilakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, lingkup dan batasan tugas akhir, maksud dan tujuan tugas akhir, metodologi tugas akhir, langkah-langkah pengerjaan dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan kemajuan teknologi informasi berkembang cukup pesat, hal itu telah memicu kebutuhan akan data dan informasi baik secara individu, organisasi atau lembaga maupun kelompok tertentu. Manfaat suatu informasi mempunyai dampak yang cukup besar terhadap perkembangan perusahaan/lembaga itu sendiri. Munculnya sistem komputer sebagai aplikasi kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) tentunya sangat membantu dalam pemecahan berbagai masalah terutama dalam hal pengolahan data agar diperoleh informasi yang cepat, akurat serta relevan dengan keadaan yang sebenarnya. Salah satu penerapan aplikasinya adalah melalui situs web atau yang lebih dikenal sebagai Website. Saat ini website telah banyak digunakan oleh perusahaan maupun organisasi sebagai media atau sarana dalam melakukan berbagai aktivitas pengolahan data untuk menghasilkan informasi secara menyeluruh, yang nantinya dapat dilihat dan digunakan oleh semua pihak yang berkepentingan [GIY18].

Pentingnya website yang berkualitas akan menjadi sarana penunjang bagi kualitas suatu instansi/lembaga sebagai media informasi, media aktualisasi diri bagi siswa yang berprestasi, dan media promosi sekolahnya sendiri. Akan tetapi untuk mengetahui website tersebut berkualitas atau tidaknya bisa ditentukan dari kepuasan penggunaannya, ketika penggunaannya merasa puas atau menikmati maka bisa dikatakan website tersebut berkualitas. Banyaknya siswa dari suatu sekolah yang memberikan persepsi puas ataupun tidak puas, tidak bisa menentukan hasil akhir dari kepuasan penggunaannya, maka penting juga melakukan sebuah pengukuran untuk menentukan hasil akhir kepuasan pengguna.

Begitupun juga Website Akademik SMKN 7 Garut, website tersebut digunakan sebagai media atau sarana informasi bagi seluruh guru dan siswa yang berada di SMK Negeri 7 Garut, karena website tersebut memiliki fitur-fitur yang membantu pengguna, seperti *e-Learning*, forum siswa, pengumuman hasil Ujian Nasional Berbasis Komputer (UNBK), dll. Dalam penggunaannya Website Akademik SMKN 7 Garut menghadapi beberapa kendala yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan penggunaannya. Berdasarkan hasil observasi ditemukan beberapa permasalahan yang timbul dari pengguna Website Akademik SMKN 7 Garut yang mengeluhkan buruknya pelayanan, masalah tersebut timbul dari tidak kesesuaian beberapa fitur perangkat lunak yang merupakan bagian dari sistem informasi. Pertama, pengguna sering mengeluhkan sulit memasuki halaman pada fitur *e-Learning*. Kedua, pengguna sering menemui *error* ketika mengakses Website Akademik SMK N 7 Garut pada saat waktu penting, seperti masa pengumuman hasil UNBK. Menyadari hal itu Website Akademik SMKN 7 Garut harus bisa meningkatkan kualitas websitenya agar fitur yang disediakan dari website

tersebut bisa lebih dinikmati oleh para penggunanya. Oleh karena itu penulis akan melakukan suatu penelitian yang berjudul "PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE AKADEMIK SMKN 7 GARUT SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Siswa sulit memasuki halaman *e-Learning*.
2. Siswa menemui *error* ketika mengakses Website Akademik SMKN 7 Garut pada saat masa pengumuman UNBK.
3. Belum pernah dilakukan pengukuran.
4. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap, isi (*content*), akurasi (*accuracy*), kemudahan (*ease of use*), bentuk (*format*), dan ketepatan waktu (*timelines*)?
5. Bagaimana dampak kepuasan pengguna Website Akademik SMKN 7 Garut terhadap kualitas pelayanan di SMK Negeri 7 Garut?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebuah kesimpulan kepuasan pengguna Website Portal Akademik SMK Negeri 7 Garut dari sisi menu atau isi, akurasi, kemudahan, bentuk dan ketepatan waktu serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan di SMK Negeri 7 Garut.

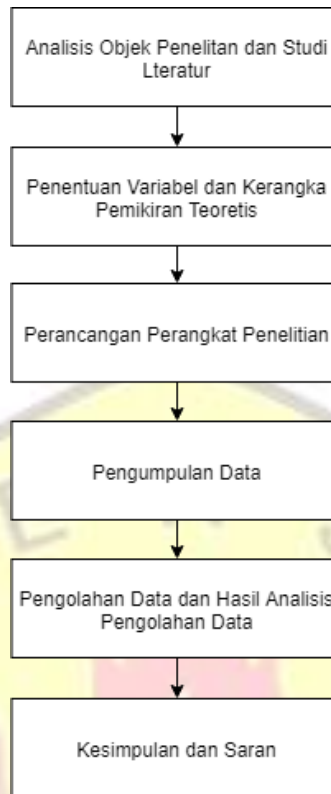
1.4 Lingkup Tugas Akhir

Dari permasalahan yang timbul maka penulis membatasi beberapa permasalahan diantaranya :

1. Objek penelitian adalah Website Akademik SMKN 7 Garut.
2. Fokus penelitian dilakukan terhadap siswa SMK Negeri 7 Garut.
3. Analisis menggunakan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang terdiri dari lima komponen pengukuran kepuasan pengguna akhir yaitu terdiri dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).
4. Pengolahan data penelitian menggunakan aplikasi IBM SPSS *for windows 25*.

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metodologi tugas akhir merupakan sekumpulan kegiatan untuk menyelidiki/menyelesaikan suatu masalah atau tata cara/tahapan dalam melakukan sebuah penelitian. Metode penelitian pada penyusunan tugas akhir ini secara garis besar digambarkan dengan diagram alur pada gambar 1.1 :



Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir

Penjelasan metodologi tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Analisis Objek Penelitian dan Studi Literatur
Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal, paper dan bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian dan pengumpulan data pada objek penelitian dengan cara mengumpulkan fakta-fakta yang terjadi dan berkaitan dengan judul penelitian.
2. Penentuan Variabel dan Kerangka Pemikiran Teoretis
Pada tahap ini menentukan variabel-variabel dan menggambarkan hubungan antar variabel (kerangka pemikiran teoretis) untuk kepuasan pengguna Website Akademik SMKN 7 Garut.
3. Perancangan Perangkat Penelitian
Pada tahap ini merancang penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengukur persepsi setiap variabel dan mendesain kuesioner dengan membuat pertanyaan berdasarkan variabel teramati dan memberikan skor untuk setiap pertanyaan yang telah dibuat, menentukan jumlah sampel yang akan digunakan sebagai responden.
4. Pengumpulan Data
Pada tahap ini melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.
5. Pengolahan Data dan Analisis Hasil Pengolahan Data
Pada tahap ini melakukan pengolahan data dari data yang telah diperoleh seperti:
 1. Deskripsi objek penelitian
 2. Ststistik Deskriptif
 3. Hasil Pengujian Data

6. Kesimpulan Hipotesis

Setelah dilakukan perhitungan statistik, maka pada tahap ini akan diambil kesimpulan dan hipotesis.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir dibuat secara jelas, ringkas dan padat, antara bab satu dengan bab yang lainnya saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan dari suatu laporan. Sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir yang dilakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, lingkup tugas akhir, tujuan tugas akhir, metodologi tugas akhir, langkah-langkah pengerjaan dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang mendukung dan mendasari penulisan ini yaitu mengenai konsep yang diperlukan dalam penelitian. Dalam hal ini menurut teori yang berkaitan dengan Website Akademik SMKN 7 Garut, analisis tingkat kepuasan pengguna, end user computing satisfaction (EUCS), populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, analisis regresi linier berganda dan analisis regresi linier sederhana.

BAB 3 SKEMA ANALISIS

Bab ini memberikan penjelasan mengenai kerangka tugas akhir, analisis persoalan, analisis solusi, manfaat tugas akhir, analisis konsep, kerangka pemikiran teoretis, objek penelitian, dan analisis proses bisnis.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, statistik deskriptif, hasil pengujian hipotesis, dan hasil penelitian.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian atau tugas akhir serta saran untuk memberikan rekomendasi untuk Website Akademik SMKN 7 Garut yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [DOL91] Doll, WH dkk. 1991. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues*. MIS Quarterly. Vol. 12: 259.
- [EMR17] Emran, Ahmad Herviyen. 2017. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung Website Papyrus Photo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan.
- [GIY18] Giyanti, Ida. 2018. *Penilaian Kualitas Aplikasi Halal MUI Dengan WebQual 4.0 dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pelanggan*. Surakarta. Jurnal. Teknik Industri. Fakultas Teknik. Universitas Setia Budi.
- [JOG05] Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- [KAD13] Kadir, Abdul dkk. 2013. *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- [MAH15] Mahendra, Yhony. *Hubungan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. 2015. 8 Januari 2019. <http://ycgroup.blogspot.com/2015/12/hubungan-sistem-informasi-dan-teknologi.html>.
- [NUR19] Nurfansyah, Mohamad Irfan. 2019. *Pengukuran Kepuasan Pengguna SIMAK Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan.
- [RUD14] Rudy, LJ. *Memulai Dengan Analisa Sebab Dan Akibat Menggunakan Diagram Fishbone*. 2014. 8 Januari 2019. <https://business.tutsplus.com/id/tutorials/what-is-the-definition-of-brainstorming--cms-27997>.
- [SEP16] Septiyani, Rifka Dwirestu. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Sistem Informasi Terpadu UNPAS Dengan Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan.
- [SIM15] Simangunsong, Seprina. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction) (Studi Kasus : Aplikasi Pos Indonesia Online di Kantor Pos Cihapit)*. Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan.
- [SUC17] Suci, Panggil Gita. 2017. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Assistium Menggunakan Pendekatan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus : Unit Assessment Center Indonesia – PT. Telekomunikasi Indonesia)*. Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan.
- [SUG10] Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- [SUG12] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [SUW16] Suwardi. 2016. *Pengaruh End User Computing Satisfaction (EUCS) Terhadap Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan (SIMPUS) Menggunakan Kerangka PIECES Di Perpustakaan Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*. Tesis. Interdisciplinary Islamic Studies. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- [SYL17] Sylviana, Eva. 2017. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung Website "Manchester City Supporter Club Indonesia" Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan.
- [TJI07] Tjiptono, Fandi. *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

