

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE
SMA PASUNDAN 8 BANDUNG SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP MINAT PENGGUNAAN
MENGUNAKAN MODEL *END USER COMPUTING
SATISFACTION*
(EUCS)
(Studi Kasus: WEBSITE SMA PASUNDAN 8 BANDUNG)**

TUGAS AKHIR

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

oleh :

Yudi Awal Nugraha
NRP : 14.304.0083



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
SEPTEMBER 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 : Yudi Awal Nugraha

Nrp : 14.304.0083

Dengan judul :

**“PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE SMA
PASUNDAN 8 BANDUNG SERTA DAMPAKNYA TERHADAP MINAT
PEGGUNAAN MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)”**

(Studi Kasus: Website SMA Pasundan 8 Bandung)

Bandung, 11 September 2019

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

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

(Asep Somantri, ST., MT.)

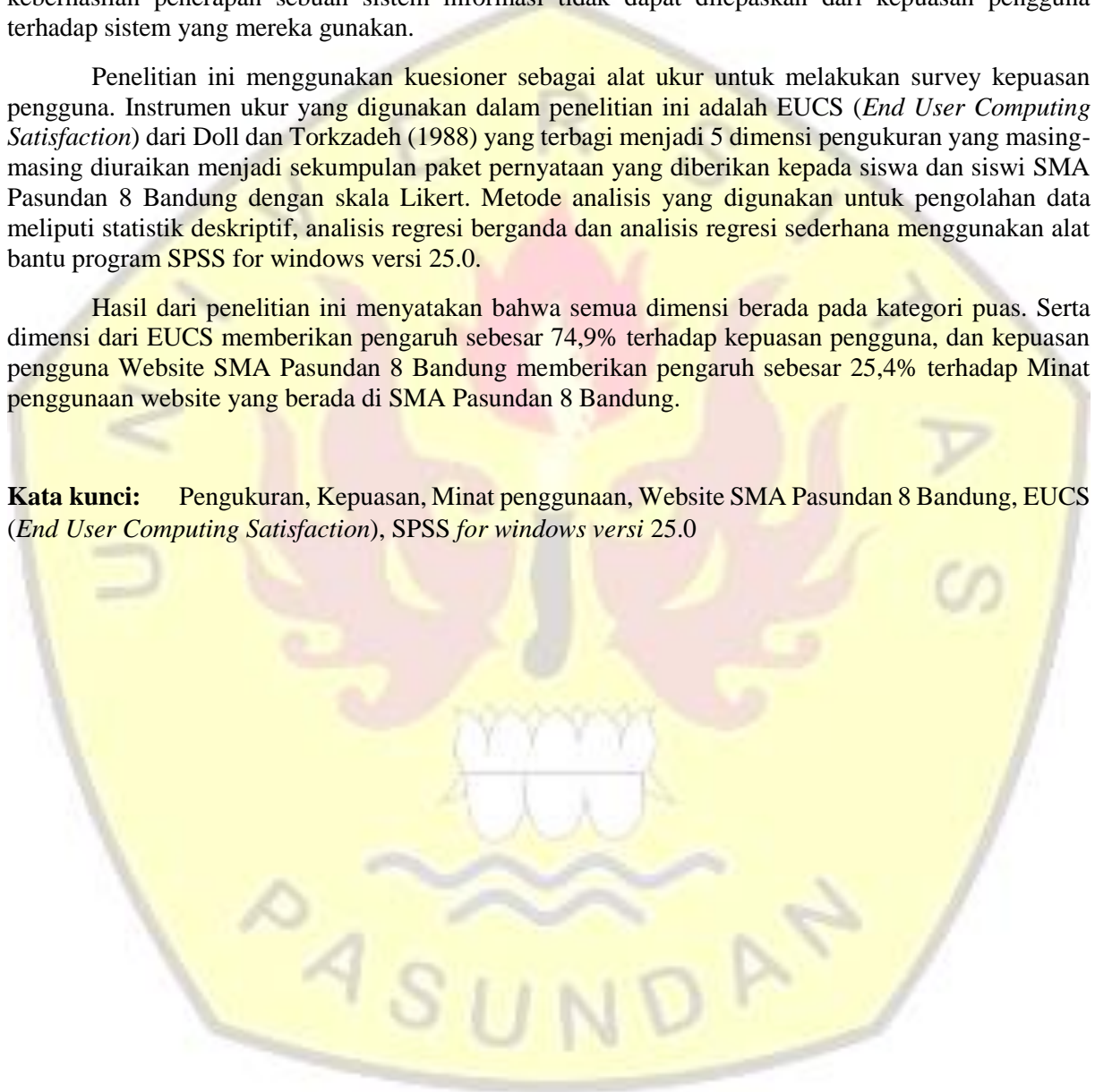
ABSTRAK

Website SMA Pasundan 8 Bandung ini dirancang pada tahun 2011 dan telah di gunakan sejak 2012 terhitung sudah 7 tahun digunakan dengan adanya perbaikan dan pengembangan secara berkala sesuai dengan kebutuhan SMA Pasundan 8 Bandung terutama untuk kebutuhan siswa. SMA Pasundan 8 Bandung dalam kegiatan sehari-harinya menggunakan Website SMA Pasundan 8 Bandung sebagai alat bantu dalam mengelola kegiatan, dalam pelayanan pendaftaran online dan penyebaran informasi. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, ternyata Website SMA Pasundan 8 Bandung belum pernah melakukan pengukuran kepuasan terhadap penggunaannya. Dikarenakan, adanya dugaan layanan yang belum baik dari Website SMA Pasundan 8 Bandung 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 dan siswi SMA Pasundan 8 Bandung 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 74,9% terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna Website SMA Pasundan 8 Bandung memberikan pengaruh sebesar 25,4% terhadap Minat penggunaan website yang berada di SMA Pasundan 8 Bandung.

Kata kunci: Pengukuran, Kepuasan, Minat penggunaan, Website SMA Pasundan 8 Bandung, EUCS (*End User Computing Satisfaction*), SPSS for windows versi 25.0



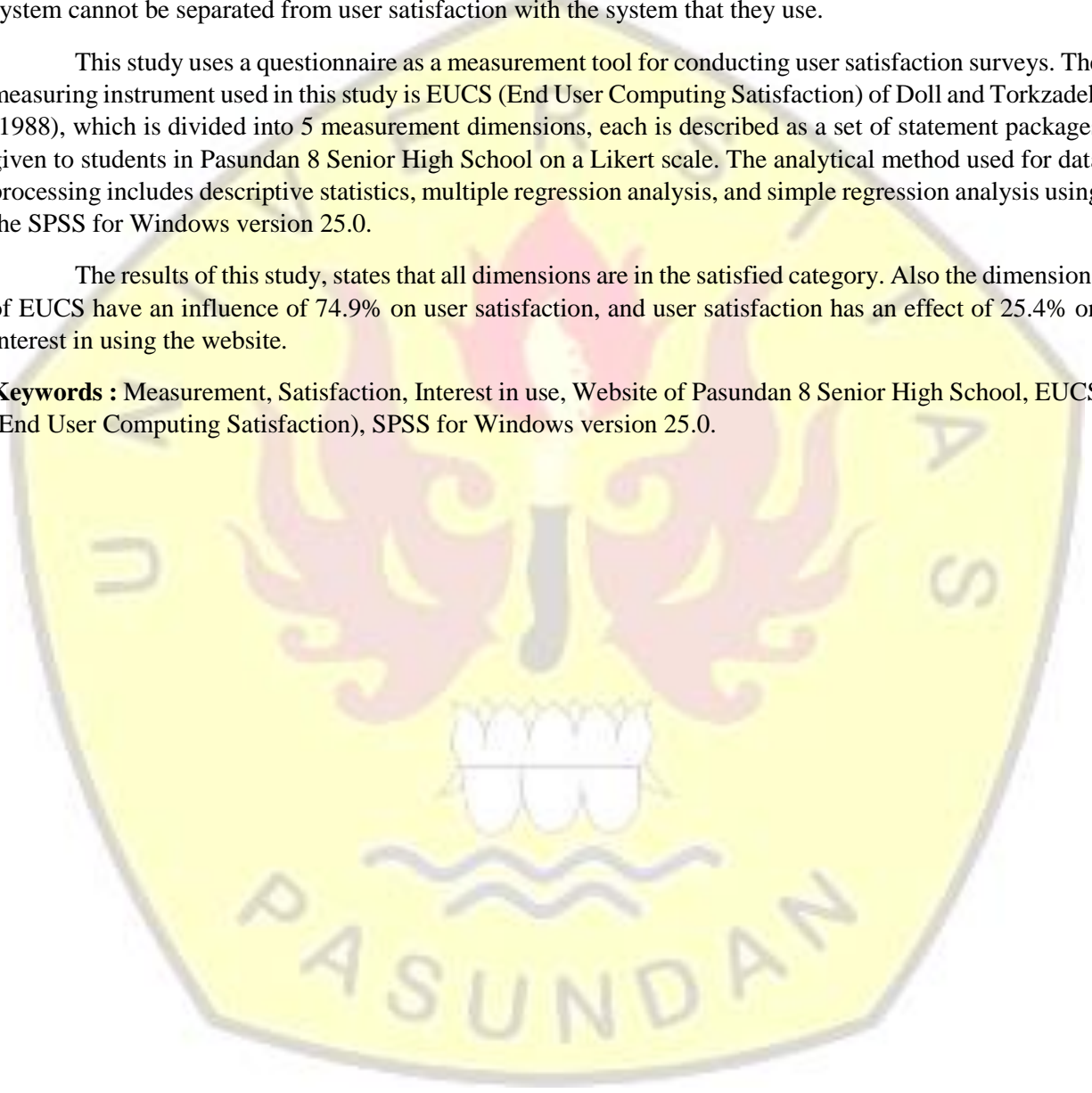
ABSTRACT

Website of Pasundan 8 Senior High School Bandung was designed in 2011 and has been used for 7 years since 2012 with periodic improvements and development according to the needs of Pasundan 8 Senior High School Bandung, especially for student needs. This Website is used daily as a tool in managing activities, online registration services, and information dissemination. Based on the findings in the school, the website has never done a measurement of satisfaction with its users. Because there is a suspicion of not good service in website, and it's important to note, in a successful implementation of an information system cannot be separated from user satisfaction with the system that they use.

This study 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 measurement dimensions, each is described as a set of statement packages given to students in Pasundan 8 Senior High School on 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.

The results of this study, states that all dimensions are in the satisfied category. Also the dimensions of EUCS have an influence of 74.9% on user satisfaction, and user satisfaction has an effect of 25.4% on interest in using the website.

Keywords : Measurement, Satisfaction, Interest in use, Website of Pasundan 8 Senior High School, EUCS (End User Computing Satisfaction), SPSS for Windows version 25.0.



DAFTAR ISI

<u>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</u>	i
<u>ABSTRAK</u>	ii
<u>ABSTRACT</u>	iii
<u>KATA PENGANTAR</u>	iv
<u>DAFTAR ISI</u>	v
<u>DAFTAR ISTILAH</u>	ix
<u>DAFTAR TABEL</u>	x
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xi
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xii
<u>DAFTAR SIMBOL</u>	xiii
<u>BAB 1 PENDAHULUAN</u>	1-1
<u>1.1 Latar Belakang</u>	1-1
<u>1.2 Identifikasi Masalah</u>	1-2
<u>1.3 Lingkup Tugas Akhir</u>	1-3
<u>1.4 Tujuan Penelitian</u>	1-3
<u>1.5 Metodologi Tugas Akhir</u>	1-3
<u>1.6 Sistematika Penulisan</u>	1-4
<u>BAB 2 LANDASAN TEORI</u>	2-1
<u>2.1 Pengukuran</u>	2-1
<u>2.2 Kepuasan Pengguna</u>	2-1
<u>2.3 Minat</u>	2-2
<u>2.4 End User Computing Satisfaction</u>	2-2
<u>2.5 Diagram Fishbone</u>	2-4
<u>2.5.1 Karakteristik Fishbone Diagram</u>	2-5
<u>2.6 Populasi dan Sampel</u>	2-6
<u>2.6.1 Populasi</u>	2-6

2.6.2	<u>Sampel</u>	2-6
2.7	<u>Teknik Pengambilan Sampel</u>	2-6
2.8	<u>Intrumen Penelitian</u>	2-7
2.8.1	<u>Observasi</u>	2-7
2.8.2	<u>Wawancara</u>	2-7
2.8.3	<u>Kuesioner</u>	2-7
2.8.4	<u>Skala Likert</u>	2-7
2.9	<u>Analisis Data</u>	2-8
2.9.1	<u>Analisis Statistika Deskriptif</u>	2-8
2.9.2	<u>Uji Validitas</u>	2-8
2.9.3	<u>Uji Realibilitas</u>	2-9
2.9.4	<u>Analisis Regresi Linier Berganda</u>	2-9
2.9.5	<u>Analisis Regresi Linier Sederhana</u>	2-11
2.10	<u>Uji Hipotesis</u>	2-11
2.10.1	<u>Merumuskan Hipotesis</u>	2-12
2.10.2	<u>Menentukan Tingkat Signifikan</u>	2-12
2.10.3	<u>Menentukan Nilai Kritis</u>	2-13
2.10.4	<u>Menghitung Statistik Uji</u>	2-13
2.10.5	<u>Membuat Kesimpulan</u>	2-13
2.11	<u>Penelitian Terdahulu</u>	2-13
BAB 3 SKEMA PENELITIAN		3-1
3.1	<u>Alur Dan Tahap Penelitian</u>	3-1
3.2	<u>Analisis Masalah Dan Solusi Tugas Akhir</u>	3-3
3.2.1	<u>Analisis Masalah</u>	3-3
3.2.2	<u>Analisis Solusi</u>	3-5
3.2.3	<u>Analisis Konsep</u>	3-5
3.3	<u>Kerangka Pemikiran Teoritis</u>	3-7

3.3.1	<u>Analisis Variabel Penelitian</u>	3-8
3.4	<u>Profil Penelitian</u>	3-11
3.4.1	<u>Tempat Penelitian</u>	3-11
3.4.2	<u>Objek Penelitian</u>	3-11
3.4.3	<u>Sejarah SMA Pasundan 8 Bandung</u>	3-12
3.4.4	<u>Visi dan Misi SMA Pasundan 8 Bandung</u>	3-13
3.4.5	<u>Struktur Organisasi</u>	3-13
3.5	<u>Pengolahan Data</u>	3-14
3.6	<u>Kesimpulan Analisis</u>	3-14
BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		4-1
4.1	<u>Perancangan Penelitian</u>	4-1
4.1.1	<u>Indikator Variabel Penelitian</u>	4-1
4.1.2	<u>Kerangka Pemikiran Teoritis</u>	4-1
4.1.3	<u>Populasi</u>	4-2
4.1.4	<u>Sampel</u>	4-2
4.1.5	<u>Desain Kuesioner</u>	4-3
4.2	<u>Pengumpulan Data</u>	4-4
4.3	<u>Pengujian Instrumen</u>	4-5
4.3.1	<u>Uji Validitas</u>	4-6
4.3.2	<u>Uji Reliabilitas</u>	4-6
4.4	<u>Penyebaran Kuesioner</u>	4-6
4.5	<u>Profil Responden Kuesioner</u>	4-7
4.6	<u>Statistik Deskriptif</u>	4-7
4.6.1	<u>Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Isi (Content)</u>	4-8
4.6.2	<u>Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Akurasi (Accuracy)</u>	4-8
4.6.3	<u>Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Bentuk (Format)</u>	4-9
4.6.4	<u>Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Kemudahan (Ease of Use)</u>	4-9

4.6.5	<u>Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Ketepatan Waktu (Timelines)</u>	4-10
4.6.6	<u>Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Kepuasan (Satisfaction)</u>	4-11
4.6.7	<u>Kepuasan Pengguna Terhadap Minat Penggunaan (Interest In Use)</u>	4-11
4.7	<u>Analisis Regresi Linier Berganda</u>	4-12
4.7.1	<u>Uji Parsial (Uji t)</u>	4-12
4.7.2	<u>Uji Simultan (Uji F)</u>	4-13
4.7.3	<u>Koefisien Determinasi (R²)</u>	4-14
4.7.4	<u>Persamaan Regresi Berganda</u>	4-15
4.7.5	<u>Nilai Kepuasan</u>	4-15
4.8	<u>Analisis Regresi Linier Sederhana</u>	4-16
4.9	<u>Kesimpulan Hasil Olah Data</u>	4-17
4.9.1	<u>Hasil Uji Validitas</u>	4-17
4.9.2	<u>Hasil Uji Reabilitas</u>	4-18
4.9.3	<u>Hasil dari Analisis Regresi Linier Berganda</u>	4-18
<u>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</u>		5-1
5.1	<u>Kesimpulan</u>	5-1
5.2	<u>Saran</u>	5-1
5.3	<u>Rekomendasi</u>	5-2

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

Sistem informasi berbasis komputer di era globalisasi mengalami perkembangan yang hampir sangat pesat hampir semua bidang. Hal ini dikarenakan peran teknologi komputer yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan pada semua bidang dan salah satunya dalam dunia pendidikan. Teknologi informasi yang digunakan untuk menjalankan/mendukung sistem informasi, yang pada dasarnya terdiri atas teknologi komputer dan komunikasi semakin disempurnakan dari waktu ke waktu.

Manfaat suatu informasi mempunyai dampak yang cukup besar terhadap perkembangan terhadap organisasi itu sendiri. Informasi yang berkualitas atau bernilai tinggi hanya bisa dihasilkan dari sebuah sistem informasi yang juga berkualitas. Sekecil apapun sistem pada akhirnya pasti akan berhubungan dengan data dan informasi. Hadirnya 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 web atau yang lebih di kenal sebagai *Website*. Saat ini *website* telah banyak digunakan sebagai media atau sarana dalam melakukan aktifitas pengolahan data oleh perusahaan, organisasi serta instansi pemerintahan, untuk menghasilkan informasi secara menyeluruh, yang nantinya dapat dilihat dan digunakan oleh semua pihak yang berkepentingan [GIY18].

Sekolah Menengan Atas (SMA) Pasundan 8 Bandung, yaitu suatu lembaga yang bergerak di bidang pendidikan. Sekolah ini Bertempat di Jl. Cihampelas No.167 Bandung 40131. Sekolah ini bertujuan untuk memberikan informasi yang memiliki daya saing tinggi dengan pengelolaan yang efisien dan efektif di tengah persaingan Sekolah lainnya di Indonesia khususnya di Bandung. *Website* SMA Pasundan 8 Bandung memiliki tampilan dengan fitur-fitur yang banyak yang tidak berfungsi sehingga untuk pengoprasian *website* tidak mudah atau membingungkan pengguna untuk memahami berita atau informasi yang disajikan pada *website*. Masalah tersebut timbul dari adanya ketidaksesuaian beberapa fitur perangkat lunak yang merupakan bagian dari sistem informasi. Pertama, siswa mengeluhkan tidak adanya fitur *e-learning* sehingga siswa tidak dapat mengunduh materi ajar, untuk belajar di luar jam kelas. Kedua *Website* SMA Pasundan 8 Bandung Sebagai media informasi dan berita apa saja yang di sajikan setiap harinya. Pada *website* ini juga tidak menampilkan informasi dengan lengkap dan hanya mencatumkan gambar saja tanpa deskripsi yang jelas.

Dalam penggunaannya **Website SMA Pasundan 8 Bandung menghadapi beberapa kendala yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan penggunanya**. Sehingga penting untuk di perhatikan, apakah sistem yang diterapkan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum, sehingga dari sana akan terlihat keberhasilan penerapan sistem informasi pada SMA Pasundan 8 Bandung. Hal yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi tidak dapat dilepaskan dari kepuasan pengguna terhadap sistem yang mereka gunakan. Jika pengguna merasa tidak puas akan sistem informasi yang digunakan, maka dapat berakibat pada terganggunya tingkat kinerja pemakai sistem informasi [SUW16].

Salah satu dampak dari terganggunya kinerja pemakai sistem informasi sendiri adalah terhadap Minat penggunaan. Minat penggunaan sendiri adalah perhatian, rasa suka dan rasa ketertarikan seseorang terhadap objek yang ditunjukkan dengan adanya partisipasi, keinginan untuk melakukan hal atau aktivitas kembali dengan keinginan yang besar terhadap sesuatu. Jika pengguna puas maka akan terdapat dorongan pada pengguna untuk kembali menggunakan produk/jasa dan secara sukarela merekomendasikan produk/jasa tersebut kepada pengguna lain dan juga sebaliknya.

Model pengukuran tidak langsung yang dapat digunakan adalah pengukuran kepuasan pengguna akhir dengan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Model pengukuran ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1991. Model EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada penggunanya. Dengan adanya kepuasan pengguna tersebut maka akan timbul penerimaan (*acceptance*) pada sistem informasi yang dipergunakan dalam organisasi tersebut. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada penggunanya. Doll dan Torkzadeh (1991) menemukan lima faktor yang harus diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna, yaitu : Isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), Bentuk (*format*), Kemudahan (*ease of use*) dan Ketepatan Waktu (*timeliness*) yang sekaligus sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen [DOL91].

Berdasarkan pemikiran tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang analisis kepuasan pengguna website dan dampaknya terhadap Minat Penggunaan SMA Pasundan 8 Bandung, dengan fokus penelitian di SMA Pasundan 8 Bandung.

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. Tidak adanya fitur *e-learning* di website SMA Pasundan 8 Bandung.
2. Informasi yang disajikan oleh website kurang lengkap.

3. Belum pernah dilakukan pengukuran terhadap website SMA Pasundan 8 Bandung
4. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap isi (*content*), akurasi (*accuration*), kemudahan (*ease of use*), bentuk (*format*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) Website ?
5. Bagaimana dampak kepuasan pengguna terhadap Minat Penggunaan website SMA Pasundan 8 Bandung ?

1.3 Lingkup Tugas Akhir

Dari permasalahan yang timbul maka penulis membatasi beberapa permasalahan diantaranya :

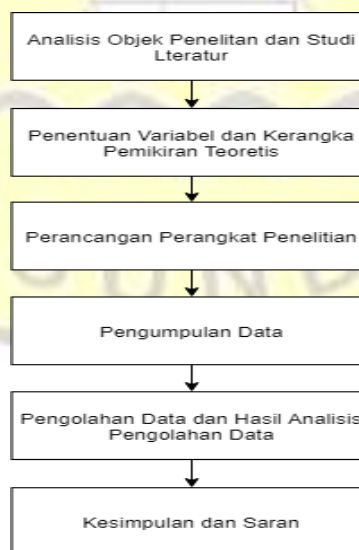
1. Objek penelitian adalah website SMA Pasundan 8 Bandung.
2. Fokus penelitian dilakukan terhadap siswa SMA Pasundan 8 Bandung sebagai pengguna Website.
3. Analisis Website menggunakan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang terdiri dari lima komponen pengukuran kepuasan pengguna akhir yaitu 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.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna *Website* dari sisi menu atau isi, akurasi, kemudahan, bentuk dan ketepatan waktu serta dampaknya terhadap Minat Penggunaan website SMA Pasundan 8 Bandung.

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 SMA Pasundan 8 Bandung.

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 ststistik, 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

SMA Pasundan 8 Bandung, analisis tingkat kepuasan pengguna, end user computing satisfaction (EUCS), populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, analisis regresi linear berganda dan analisis regresi linear sederhana.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

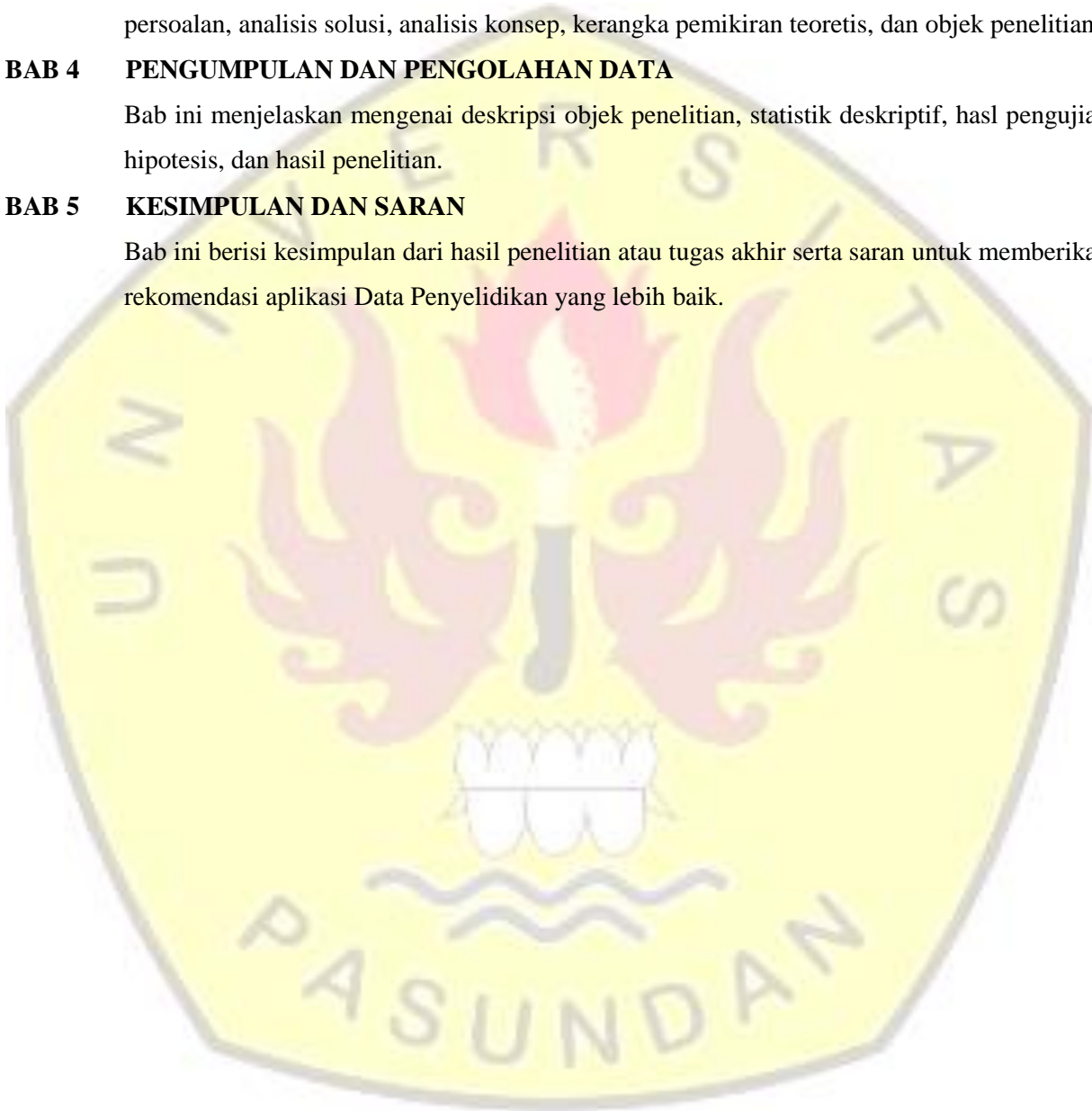
Bab ini memberikan penjelasan mengenai kerangka tugas akhir, peta analisis, analisis persoalan, analisis solusi, analisis konsep, kerangka pemikiran teoretis, dan objek penelitian.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

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

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian atau tugas akhir serta saran untuk memberikan rekomendasi aplikasi Data Penyelidikan 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.
- [JOK03] Joko Sudarsono. 2003. "Menumbuhkan minat belajar untuk mencapai sukses dalam studi". jakarta: erlangga
- [SLE10] Slemento. 2010. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- [ITM14] Itmamudin. 2014. *Analisis Kepuasan Pengguna OPAC Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Di Perpustakaan Salatiga*. Tesis. Interdisciplinary Islamic Studies. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- [JOG05] Jogyanto. 2015. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- [KAD13] Kadir, Abdul dkk. 2013. *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- [MAH15] Mahendra, Yhony. 2015. *Hubungan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. Diambil dari: <http://ycgroup.blogspot.com/2015/12/hubungan-sistem-informasi-dan-teknologi.html>. (10 Desember 2018)
- [MAJ18] Majalengka, Universitas. 2018. *Buku Panduan Wisuda Sarjana & Magister Tahun Akademik 2017/2018 Semester Genap Universitas Majalengka*. Majalengka: Universitas Majalengka.
- [RUD14] Rudy, LJ. 2014. *Memulai Dengan Analisa Sebab Dan Akibat Menggunakan Diagram Fishbone*. Diambil dari: <https://business.tutsplus.com/id/tutorials/what-is-the-definition-of-brainstorming--cms-27997>. (12 Desember 2018)
- [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.
- [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.
- [NUR18] Nurfansyah, Mohammad Irfan. 2018. *Pengukuran Kepuasan Pengguna SIMAK Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Menggunakan Model End User Computing Satifation*

- (EUCS)(Studi Kasus : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Majalengka). Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan.
- [RIZ19] Rizqa, Dafa Ghaida. 2019. *Pengukuran kepuasan Pengguna Website Akademik SMKN 7 Garut Serta Dampaknya Terhadap Kualitas Layanan Menggunakan Model End User Computing Satifaction (EUCS)(Studi kasus : Portal Akademik SMKN 7 Garut)*. 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.

