

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
KUALITAS WEBSITE TELKOMSEL.COM
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING
SATISFACTION* (EUCS)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

LAPORAN INI DISUSUN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU (S1) PADA PROGRAM
STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG



DISUSUN OLEH :

**RIGEL RISDANTA WIJAYA
NIM 31602100070**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
DESEMBER 2024**

FINAL PROJECT

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH THE
WEBSITE QUALITY OF TELKOMSEL.COM USING
THE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
METHOD**

*Proposed to complete the requirement to obtain a bachelor's degree (SI)
at Departement of Industrial Engineering, Faculty of Industrial
Technology, Universitas Islam Sultan Agung*



Arrengeed by :

**RIGEL RISDANTA WIJAYA
NIM 31602100070**

**DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING
FACULTY OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
DECEMBER 2024**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS WEBSITE TELKOMSEL.COM MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*” ini disusun oleh :

Nama : Rigel Risdanta Wijaya

NIM : 31602100070

Program Studi : Teknik Industri

Telah disahkan oleh dosen pembimbing pada :

Hari :

Tanggal :

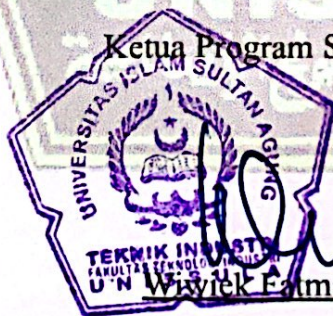
Pembimbing 1

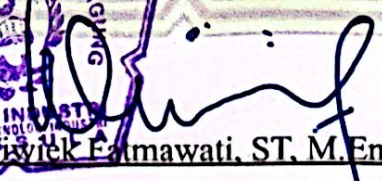

Nuzulia Khoiriyah, ST, MT

NIDN. 06-2405-7901

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri




Wiyatik Fatmawati, ST, M.Eng

NIDN. 06-2210-7401

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS WEBSITE TELKOMSEL.COM MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)” ini telah dipertahankan di depan dosen penguji Tugas Akhir pada :

Hari :

Tanggal :

TIM PENGUJI

Anggota 1



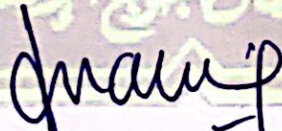
Rieska Ernawati, ST, MT

NIDN. 06-0809-9201

Ketua Penguji

UNISSULA

جامعة سلطان أبيهونج الإسلامية



Dr. Novi Marlyana, ST, MT

NIDN. 00-1511-7601

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rigel Risdanta Wijaya

NIM : 31602100070

Judul Tugas Akhir : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
KUALITAS WEBSITE TELKOMSEL.COM
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)*

Dengan bahwa ini saya menyatakan bahwa judul dan isi Tugas Akhir yang saya buat dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Teknik Industri tersebut adalah asli dan belum pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan oleh siapapun baik keseluruhan maupun sebagian, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka, dan apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa judul Tugas Akhir tersebut pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademis. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan penuh tanggung jawab.

Semarang, 10 Desember 2024

Yang menyatakan



Rigel Risdanta Wijaya

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rigel Risdanta Wijaya

NIM : 31602100070

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi industri

Dengan ini menyatakan Karya Ilmiah berupa Tugas akhir dengan Judul :
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS WEBSITE
TELKOMSEL.COM MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING
SATISFACTION* (EUCS)

Menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dan pangkalan data dan dipublikasikan di internet dan media lain untuk kepentingan akademis selama tetap menyantumkan nama penulis sebagai pemilik hak cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 10 Desember 2024

Yang menyatakan



Rigel Risdanta Wijaya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan laporan skripsi ini kepada Allah SWT, yang selalu membimbing dan menguatkan, serta mempermudah segala hal.



HALAMAN MOTTO

“Yang memutuskan untuk menjadi sukses adalah diri sendiri, bukan orang lain.
Tetap berdoa, belajar, berusaha, dan berikhtiar”



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Pertama-tama penulis ingin mengutarakan rasa syukur atas kebesaran Allah SWT, karena dengan kebesarannya, penulis bisa mengerjakan laporan Tugas Akhir (TA) hingga selesai, dan sholawat serta salam yang tiada henti penulis lantunkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan bagian dari syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) di prodi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Sultan Agung di Kota Semarang tercinta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini tak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya kontribusi, doa, dan semangat dari beberapa pihak. Maka dari itu penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang selalu menemani penulis serta membimbing, menjaga, dan memberi kemudahan dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
2. Diri penulis sendiri, karena telah memberikan yang terbaik, berusaha, dan semangat dalam menyelesaikan laporan ini.
3. Ibunda penulis, yang doanya selalu melantun tiada hentinya.
4. Adik-adik dan Nenek penulis yang selalu mendoakan dan menyemangati penulis.
5. Ibu Nuzulia Khoiriyah, ST, MT yaitu dosen pembimbing penulis dimana selalu banyak mengerahkan pengetahuan yang bermanfaat, serta selalu meluangkan waktunya untuk penulis.
6. Ibu Novi Marlyana, ST, MT dan Ibu Rieska Ernawati, ST, MT yang merupakan dosen yang menguji penulis, dimana penulis juga banyak belajar dari saran-saran beliau..
7. Teman-teman satu perjuangan yaitu Kak Aulia Maghfirotnunissa dan Fasqal Iqbal Shobirun yang selalu berbagi dan menyemangati satu sama lain.
8. Teman-teman Unissula yaitu Gizella, Stefina, dan Risyad yang berkontribusi banyak terhadap penyelesaian Tugas Akhir.

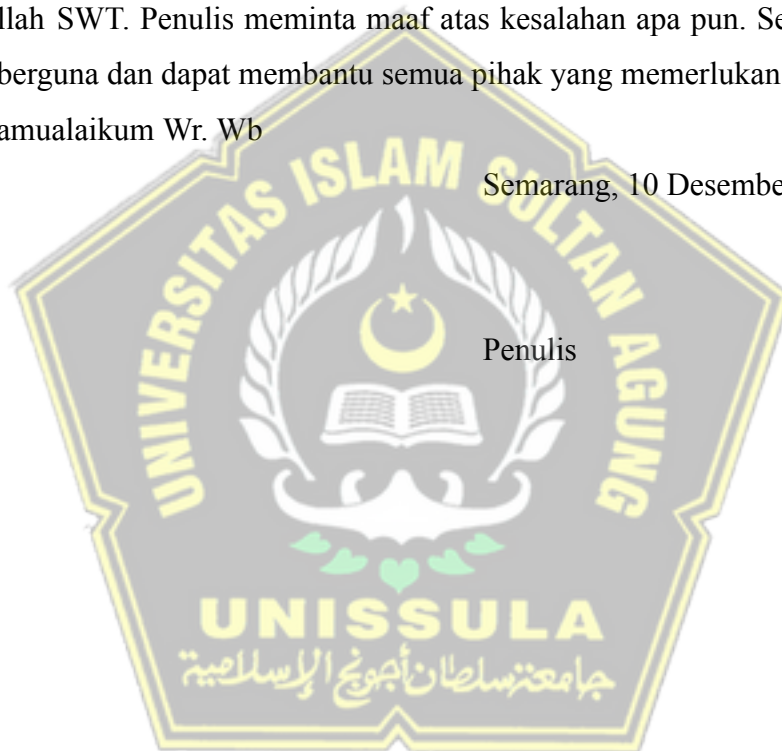
9. PT Telkomsel yang telah mengizinkan penulis untuk mengambil tema Tugas Akhir mengenai website Telkomsel.com serta Bapak Ibu Senior Leaders yaitu Ibu Norma dan Bapak Teguh yang selalu memberikan *support* penulis dalam merealisasikan Laporan TA.
10. Keluarga dan kerabat penulis yang selalu memberikan dukungan, nasihat, dan juga semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir yaitu Tante Esti dan Mas Wawan.

Semoga nama-nama diatas diberikan kebaikan dan rezeki berjuta kali lipat oleh Allah SWT. Penulis meminta maaf atas kesalahan apa pun. Semoga laporan TA ini berguna dan dapat membantu semua pihak yang memerlukan.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Semarang, 10 Desember 2024

Penulis



DAFTAR ISI

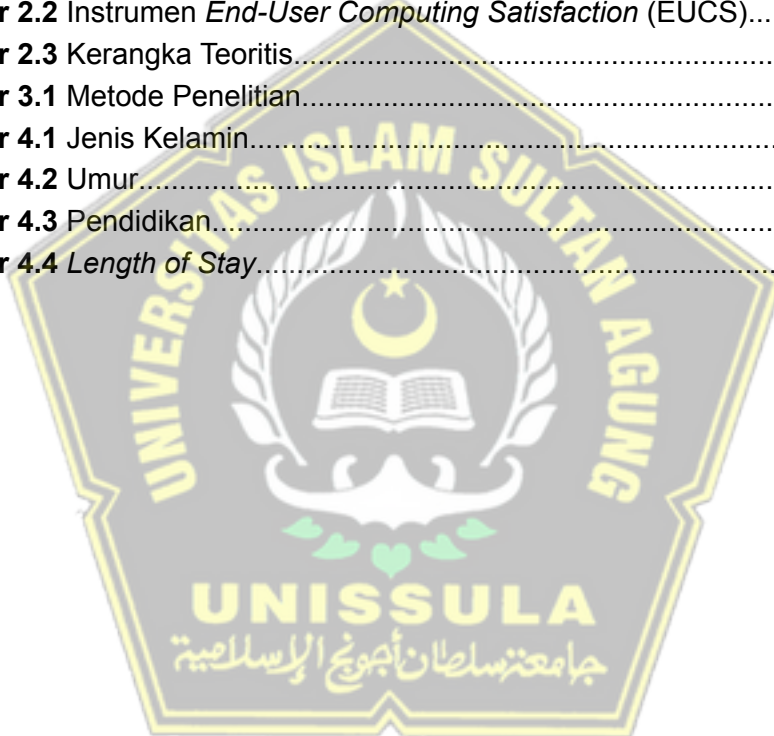
BAB 1	
PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. RUMUSAN MASALAH.....	6
1.3. PEMBATAHAN MASALAH.....	7
1.4. TUJUAN.....	7
1.5. MANFAAT.....	7
1.6. SISTEMATIKA PENULISAN.....	8
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	9
2.1. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.2. LANDASAN TEORI.....	17
2.2.1. KONSEP SISTEM INFORMASI.....	17
2.2.1.1. DEFINISI SISTEM.....	17
2.2.1.2. DEFINISI INFORMASI.....	17
2.2.1.3. DEFINISI SISTEM INFORMASI.....	19
2.2.2. DEFINISI MEDIA INFORMASI.....	19
2.2.2.1. MEDIA ONLINE.....	20
2.2.3. DEFINISI WEBSITE.....	21
2.2.4. KUALITAS WEBSITE.....	21
2.2.4.1. <i>END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)</i>	22
2.2.5. PERHITUNGAN POPULASI DAN SAMPEL.....	27
2.2.5.1. POPULASI.....	27
2.2.5.2. SAMPEL.....	27
2.2.6. PENYEBARAN KUESIONER.....	27
2.2.7. UJI VALIDITAS.....	28
2.2.8. UJI RELIABILITAS.....	29
2.2.9. ANALISIS DATA.....	30
2.2.10. HIPOTESA DAN KERANGKA TEORITIS.....	31
2.2.10.1. HIPOTESA.....	31
2.2.10.2. KERANGKA TEORITIS.....	32
BAB III	
METODE PENELITIAN.....	33
3.1. OBYEK PENELITIAN.....	33
3.2. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	33
3.4. METODE ANALISIS.....	35
3.5. PEMBAHASAN.....	35
3.6. UPAYA PERBAIKAN.....	35
3.7. PENARIKAN KESIMPULAN.....	35

3.8. DIAGRAM ALIR.....	35
BAB IV	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. PENGUMPULAN DATA.....	38
4.1.1. PENYUSUNAN KUESIONER.....	38
4.1.2. PENENTUAN SAMPEL.....	40
4.1.3. KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	41
4.1.4. DATA HASIL KUESIONER.....	43
4.2. UJI RELIABILITAS.....	48
4.3. UJI VALIDITAS.....	48
4.4. PENGOLAHAN DATA.....	49
4.4.1. VARIABEL <i>CONTENT</i>	49
4.4.2. VARIABEL <i>ACCURACY</i>	51
4.4.3. VARIABEL <i>FORMAT</i>	54
4.4.4. VARIABEL <i>EASE OF USE</i>	56
4.4.5. VARIABEL <i>TIMELINESS</i>	58
4.5. UPAYA PERBAIKAN.....	60
BAB V	
PENUTUP.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Halaman awal Telkomsel.com.....	2
Gambar 1.2 Tampilan menu Telkomsel.com.....	2
Gambar 1.3 Fitur <i>search query</i> Telkomsel.com.....	3
Gambar 1.4 Hasil <i>query</i> Telkomsel.com.....	3
Gambar 1.5 Menu <i>login</i> Telkomsel.com.....	3
Gambar 1.6 Fitur Veronika <i>Virtual Assistant</i> Telkomsel.com.....	4
Gambar 1.7 Fitur belanja Telkomsel.com.....	4
Gambar 2.1 Siklus Informasi.....	18
Gambar 2.2 Instrumen <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	22
Gambar 2.3 Kerangka Teoritis.....	32
Gambar 3.1 Metode Penelitian.....	37
Gambar 4.1 Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4.2 Umur.....	42
Gambar 4.3 Pendidikan.....	42
Gambar 4.4 <i>Length of Stay</i>	43



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Wawancara.....	5
Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
Tabel 2.2 Pertanyaan variabel EUCS.....	24
Tabel 2.3 Skala Likert.....	28
Tabel 2.4 Kategori Tingkat Kepuasan.....	31
Tabel 3.1 Skala Likert Kuesioner.....	34
Tabel 4.1 Pertanyaan Kuesioner.....	38
Tabel 4.2 Data Hasil Kuesioner.....	44
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.4 Uji Validitas.....	48
Tabel 4.5 Variabel Pertanyaan Pada Variabel <i>Content</i>	49
Tabel 4.6 Jumlah Setiap Nilai Variabel <i>Content</i>	50
Tabel 4.7 Perhitungan Data Variabel <i>Content</i>	50
Tabel 4.8 Variabel Pertanyaan Pada Variabel <i>Accuracy</i>	52
Tabel 4.9 Jumlah Setiap Nilai Variabel <i>Accuracy</i>	52
Tabel 4.10 Perhitungan Data Variabel <i>Accuracy</i>	52
Tabel 4.11 Variabel Pertanyaan Pada Variabel <i>Format</i>	54
Tabel 4.12 Jumlah Setiap Nilai Variabel <i>Format</i>	54
Tabel 4.13 Perhitungan Data Variabel <i>Format</i>	54
Tabel 4.14 Variabel Pertanyaan Pada Variabel <i>Ease of Use</i>	56
Tabel 4.15 Jumlah Setiap Nilai Variabel <i>Ease of Use</i>	56
Tabel 4.16 Perhitungan Data Variabel <i>Ease of Use</i>	56
Tabel 4.17 Variabel Pertanyaan Pada Variabel <i>Timeliness</i>	58
Tabel 4.18 Jumlah Setiap Nilai Variabel <i>Timeliness</i>	58
Tabel 4.19 Perhitungan Data Variabel <i>Timeliness</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Wawancara.....	67
Lampiran 2. Lembar Pengecekan Pertanyaan Kuesioner.....	72
Lampiran 3. Tampilan Kuesioner.....	77
Lampiran 4. Tampilan Kuesioner Terbuka (Saran Responden).....	92
Lampiran 5. Hasil Kuesioner Terbuka (Saran Responden).....	97



ABSTRAK

Telkomsel.com merupakan website resmi PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) yaitu perusahaan telekomunikasi penyedia jaringan selular maupun internet rumah. Website ini menyediakan informasi produk, program dan promosi, hingga event yang diselenggarakan oleh Telkomsel. Secara umum Telkomsel.com digunakan oleh pengguna website yang merupakan pelanggan dan bukan pelanggan Telkomsel untuk bertransaksi ataupun sekedar mencari informasi. Sebagai situs web yang dijalankan oleh perusahaan, website Telkomsel.com sangat berkontribusi pada keseharian karyawan PT Telkomsel khususnya *Customer Service Call Center* Telkomsel, yang mana menggunakan website ini sebagai salah satu alternatif dalam menggali informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan Telkomsel. Setelah dilakukan wawancara dengan beberapa *Customer Service Call Center* Telkomsel, beberapa permasalahan ditemukan saat mengakses website ini seperti informasi yang tersedia kurang lengkap, tampilan website kurang menarik, dan beberapa hasil pencarian terlalu luas dan tidak mendetail. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap suatu website dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menjabarkan aspek-aspek penentu kepuasan pelanggan seperti aspek *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan sangat tinggi dari nilai yang didapat yaitu variabel *format* dengan nilai 90%, lalu diikuti oleh variabel lainnya yaitu *content* dengan nilai 89%, *accuracy* dengan nilai 88%, *ease of use* dengan nilai 88%, dan *timeliness* dengan nilai 86%.

Kata kunci : *EUCS*, Kepuasan Pengguna, *Website*, *Customer Service Call Center*



ABSTRACT

Telkomsel.com is official website from PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel), a company in the telecommunications sector. This website provides various information such as products, programs, and activities organized by Telkomsel. In general, Telkomsel.com is used by website users such as customers and non-customers to conduct transactions or simply looking for information. As a website run by the company, Telkomsel.com website contributes to the daily lives of PT Telkomsel employees, especially the Telkomsel Customer Service in Call Center, who use this website as an alternative to dig up information needed by Telkomsel customers. After conducting interviews with several Telkomsel Customer Service in Call Center, several problems were found when accessing this website, such as the information provided was incomplete, the appearance of the website was less attractive, and some search results were not detailed. Therefore, this research aims to analyze and identify factors that influence user satisfaction using End-User Computing Satisfaction (EUCS) method which describes determining aspects of customer satisfaction such as content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The results of this research show that the highest level of satisfaction was obtained from the format variable with a value of 90%, followed by other variables such as content with a value of 89%, accuracy with a value of 88%, ease of use with a value of 88%, and timeliness with a value of 86%.

Keyword : *EUCS, User Satisfaction, Website, Customer Service Call Center*



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Teknologi informasi merupakan contoh teknologi yang berkembang pesat dan memberikan banyak peluang terhadap berbagai sektor pekerjaan (Saputra, 2021). Mengingat bahwa revolusi industri sudah beranjak pada industri 4.0, pelaku usaha memiliki banyak pilihan dalam memperluas jangkauan usahanya seperti memanfaatkan media digital seperti e-commerce, sosial media, website, serta platform digital lainnya.

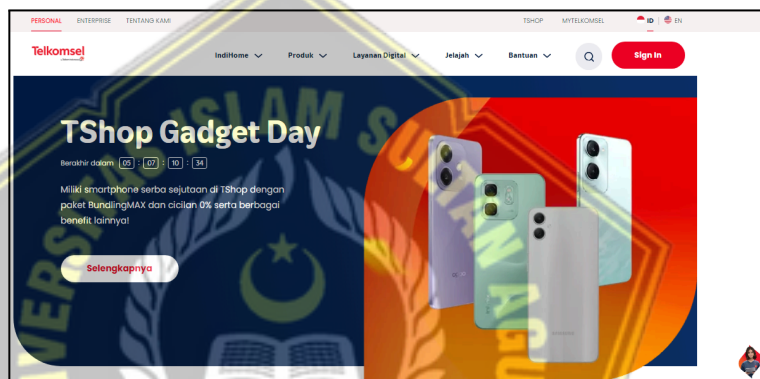
Media online adalah media yang dapat diakses secara online menggunakan sambungan internet oleh penggunanya (Irwansyah, 2011). Kelebihan media online dibanding dengan media konvensional yaitu media online dapat memberikan suatu kemudahan proses dengan proses yang cepat dalam menyebarkan informasi. Media online juga dapat diakses dari mana saja dan kapan saja sesuai kita inginkan.

Website adalah salah satu bentuk dari media online yang dibuat dengan tujuan tertentu. Suatu website pada perusahaan menjadi sebuah brand image dari citra perusahaan, maka dari itu setiap website memiliki ciri khas masing-masing dan tujuan tertentu. Manfaat website bagi sebuah sektor usaha adalah sebagai suatu media yang dapat menyebarkan informasi terkait informasi produk yang dijual oleh perusahaan kepada masyarakat luas dan dapat menjadi media promosi untuk meningkatkan penjualan produk. Disamping itu, website diharapkan dapat menjadi wadah interaksi yang baik antara perusahaan dengan pengguna website.

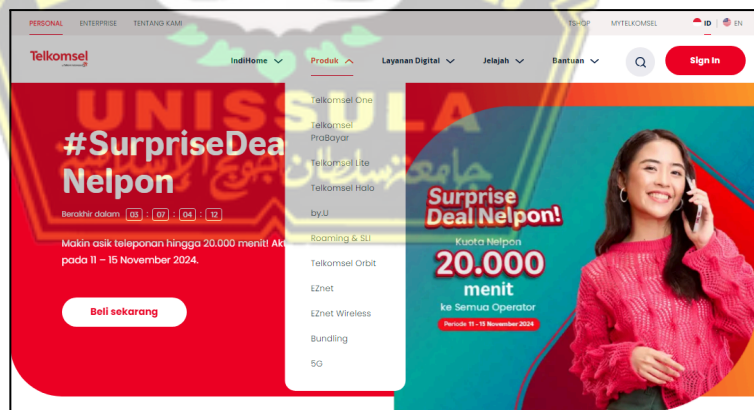
Salah satu website yang dijalankan oleh perusahaan adalah website Telkomsel.com. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari website Telkomsel.com dengan tanggal akses di tanggal 01 September 2024, website ini dikelola oleh PT Telekomunikasi Seluler (PT Telkomsel) yang merupakan perusahaan telekomunikasi yang menjalankan bisnis dengan menyediakan beberapa produk seperti jaringan seluler, layanan data, produk digital, dan sebagainya. Umumnya PT Telkomsel menjual produk-produk layanan selular seperti layanan data internet dan layanan suara seperti telepon dan SMS (*Short*

Message Service), namun selain produk selular, PT Telkomsel juga menawarkan layanan internet rumah dengan brand Indihome. Brand Indihome sendiri menyediakan layanan Wifi (*Wireless Fidelity*) bagi pelanggan-pelanggan Telkomsel yang menginginkan jaringan internet dirumah dengan jaringan kabel, dan juga produk seperti lainnya seperti layanan telepon rumah dan Indihome TV.

Website telkomsel.com memiliki banyak fitur yang disediakan dan dapat digunakan oleh pengguna website tersebut. Pada tampilan awal website, pengguna dapat menemukan daftar menu di bagian atas website. Pengguna dapat memilih menu-menu yang ingin dibuka dan akan muncul pilihan sub-menu.

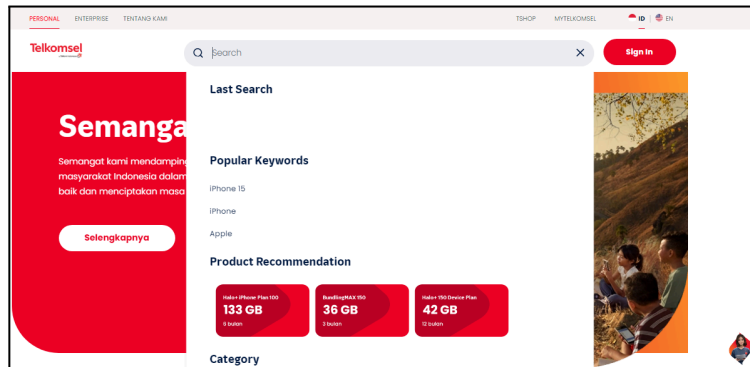


Gambar 1.1 Halaman awal telkomsel.com



Gambar 1.2 Tampilan menu telkomsel.com

Menu-menu tersebut berisikan sub-menu yang membantu pengguna website mencari informasi yang dibutuhkan. Selain menu-menu ini, pengguna juga dapat memanfaatkan fitur search query untuk mendapatkan informasi dengan memasukan kata kunci produk yang ingin dicari pada kolom query.



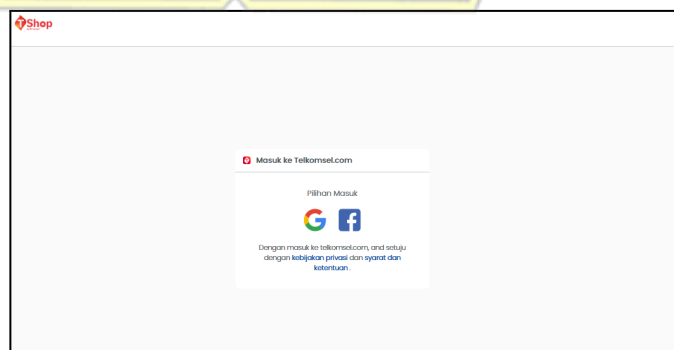
Gambar 1.3 Fitur search query telkomsel.com

Proses akhir search query akan menampilkan hasil query, dimana setiap karakter yang dicari akan memunculkan hasil query yang berbeda-beda.



Gambar 1.4 Hasil query telkomsel.com

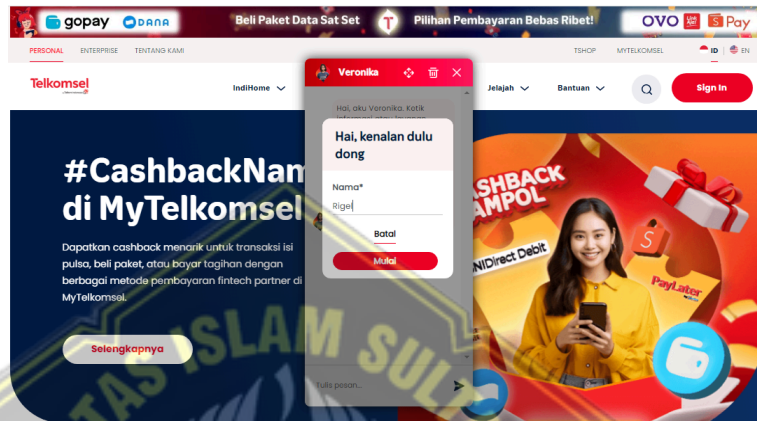
Pengguna website juga dapat sign-in pada website telkomsel.com pada menu login dengan menggunakan metode sign-in dengan akun Google atau Facebook untuk melihat profil pengguna.



Gambar 1.5 Menu login telkomsel.com

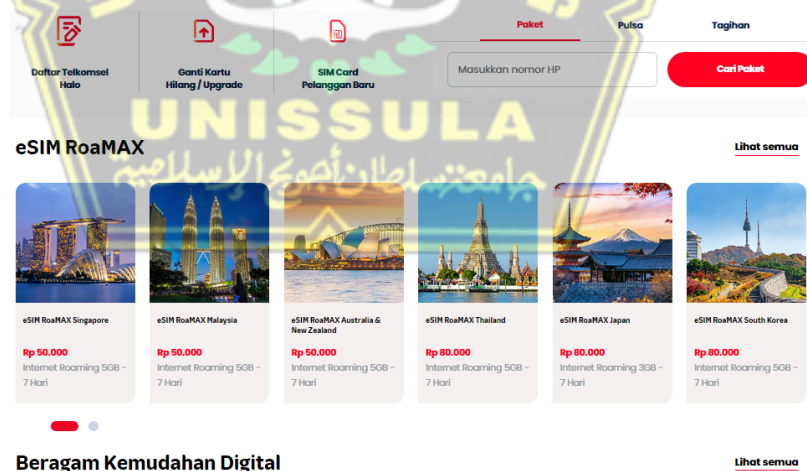
Fitur lain dari website ini adalah layanan *virtual assistant* (Veronika) yang membantu pengguna mencari informasi dan menemukan solusi. Asisten virtual

menawarkan layanan *customer service* berbasis *Artificial Intelligence* (AI) melalui media *chat*. Pengguna dapat mencari informasi atau mengetikkan keluhan terkait produk telkomsel di kolom chat Veronika, lalu Veronika akan merespon dengan memberikan informasi atau solusi yang pelanggan butuhkan dengan gaya bahasa yang friendly.



Gambar 1.6 Fitur Veronika Virtual Assistant telkomsel.com

Pengguna website juga dapat memanfaatkan website ini untuk membeli dan bertransaksi terkait produk-produk telkomsel maupun non-telkomsel di menu belanja.



Gambar 1.7 Fitur belanja telkomsel.com

Pada umumnya Telkomsel.com digunakan oleh pengguna website yang merupakan pelanggan maupun bukan pelanggan Telkomsel. Pengguna website ini dapat melakukan transaksi ataupun sekedar mencari informasi yang dibutuhkan. Sebagai situs web yang dikelola oleh PT Telkomsel, website Telkomsel.com

berkontribusi pada keseharian karyawan PT Telkomsel khususnya *Customer Service Call Center* Telkomsel. *Customer Service Call Center* Telkomsel menggunakan website ini sebagai salah satu alternatif dalam menggali informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan Telkomsel. Telkomsel.com merupakan platform yang dapat digunakan oleh *Customer Service Call Center* dalam memberikan informasi tambahan yang dibutuhkan pelanggan. Sebagai salah satu media informasi yang disediakan oleh perusahaan, Telkomsel.com diharapkan memiliki kualitas yang baik agar dapat memberikan kemudahan dan kepuasan bagi penggunaanya (*User Satisfaction*) saat menggunakan website tersebut.

Sebagai tahap awal penelitian, dilakukan wawancara secara langsung ke beberapa *Customer Service Call Center* Telkomsel terkait kepuasan pengguna dan kualitas website Telkomsel.com. Hasil wawancara dengan *Customer Service Call Center* Telkomsel sebagai narasumber terdapat pada Lampiran 1 dan dirangkum pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	Rangkuman Jawaban
1	Dalam sehari seberapa sering anda membuka website telkomsel.com ?	Kelima narasumber menjawab cukup sering atau lebih dari lima kali sehari untuk membuka website Telkomsel.com
2	Dimana anda mengakses website telkomsel.com ?	Kelima narasumber mengakses Telkomsel.com melewati Komputer (PC)
3	Konten-konten seperti apa yang anda cari didalam website ? (sebutkan minimal 3 konten yang pernah anda cari ?	Setiap narasumber memiliki jawaban yang bervariasi menyesuaikan konten-konten yang dibutuhkan saat mengakses Telkomsel.com. Beberapa contoh konten yang pernah dibuka oleh narasumber adalah Sambungan Langsung Internasional (SLI), syarat ketentuan transfer pulsa, dan migrasi eSim
4	Bagaimana anda melihat kualitas website Telkomsel.com ?	Satu narasumber menjawab sangat baik, dan keempat lainnya menyampaikan bahwa kualitas sudah baik namun tetap harus ditingkatkan
5	Menurut anda apa permasalahan yang sering terjadi saat mengakses website telkomsel.com ?	Ketiga narasumber menyampaikan bahwa ada permasalahan pada kualitas informasi seperti informasi yang dicari kadang tidak lengkap, dan beberapa menambahkan bahwa waktu respon website terkadang agak lama

6	Bagaimana kualitas tampilan telkomsel.com ? apakah sudah cukup menarik ? apakah ada yang bisa ditingkatkan dari segi tampilan website ?	Dua narasumber menjawab bahwa desain website kurang menarik, satu narasumber menyampaikan bahwa tata letak website kurang jelas, dan dua narasumber lainnya menilai kualitas tampilan Telkomsel.com sudah baik
7	Apakah menurutmu fitur-fitur di telkomsel.com mudah digunakan ? apakah ada kendala ? (contoh : veronika, fitur search, fitur komplain pelanggan, fitur login akun, fitur pembelian)	Jawaban dari narasumber bervariasi terhadap kemudahan fitur di Telkomsel.com, seperti fitur login yang terkadang sulit digunakan, hasil search query yang tidak mendetail, menu pembelian yang terkadang terjadi error, dan dua narasumber menilai sudah puas dengan kualitas fitur Telkomsel.com
8	Secara keseluruhan apa yang harus diimprove dari website tersebut ?	Setiap narasumber memberikan jawaban berbeda seperti perlu dilakukan improvement terkait kualitas informasi agar lebih lengkap, proses aktivasi lebih diperlancar, dan hasil pencarian fitur search agar lebih terperinci

Permasalahan yang dirasakan oleh *Customer Service Call Center* Telkomsel berpengaruh kepada kualitas informasi yang diberikan kepada pelanggan, semakin baik kualitas informasi yang disediakan oleh Telkomsel.com, maka semakin baik pula pemahaman seorang *Customer Service* yang nantinya akan disampaikan kepada pelanggan. Kualitas website lain seperti waktu respon dalam melakukan pencarian informasi juga memberikan dampak yang berkelanjutan dan berpengaruh pada kinerja seorang *Customer Service*. Maka dari itu, evaluasi perlu dilakukan terhadap kualitas website Telkomsel.com, dengan cara mengetahui kepuasan pengguna yaitu *Customer Service Call Center* Telkomsel terhadap Telkomsel.com untuk mencapai keberhasilan sistem informasi yang baik.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Menurut latar belakang yang sudah dijelaskan, permasalahan yang diangkat dari penelitian ini yaitu :

1. Apa saja variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan *Customer Service Call Center* Telkomsel terhadap website Telkomsel.com.
2. Bagaimana tingkat kepuasan *Customer Service Call Center* Telkomsel terhadap kualitas website Telkomsel.com ?

1.3. PEMBATASAN MASALAH

Adapun atasan masalah dipenelitian ini yaitu adalah :

1. Penelitian ini dilakukan pada kualitas website telkomsel.com yang merupakan situs website milik PT Telekomunikasi Selular yang berkantor pusat di Gedung Telkom Landmark Tower, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 52-53, Jakarta 12190.
2. Responden kuesioner pada penelitian ini adalah Karyawan *Customer Service Call Center* Telkomsel.
3. Proses pengumpulan data dilakukan pada bulan September-November 2024
4. Teknik mengumpulkan data yaitu dalam bentuk *survey* kuesioner yang dilakukan secara tak langsung (*online*) yang disusun dalam bentuk pertanyaan menggunakan 5 skala likert, kemudian akan dibagikan kepada responden.

1.4. TUJUAN

Dari uraian yang sudah dijelaskan, penelitian ini dijalankan berlandaskan beberapa tujuan yaitu :

1. Mengetahui variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan *Customer Service Call Center* Telkomsel terhadap website Telkomsel.com.
2. Menganalisa tingkat kepuasan *Customer Service Call Center* Telkomsel terhadap penggunaan website Telkomsel.com.

1.5. MANFAAT

Diharapkan bahwa penelitian ini akan berkontribusi pada hal-hal berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan menjadi arsip pustaka yang dapat memberi manfaat maupun referensi terhadap pembaca ataupun peneliti berikutnya
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan berkontribusi untuk beberapa stakeholder seperti :
 - a. Bagi pengguna website (*user*), penelitian ini dapat meningkatkan *awareness* dan *knowledge* terhadap situs website tersebut.

- b. Bagi pengelola website, penelitian ini bisa menjadi sebuah masukan maupun tolak ukur atas kinerja pada website yang dijalankan, sehingga kedepannya dapat dilakukan perbaikan.
- c. Bagi instansi terkait, secara umum penelitian ini menjadi masukan dan *review* terhadap salah satu media interaksi ke pengguna sehingga diharapkan instansi tersebut dapat meningkatkan kualitas website.
- d. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam ilmu dibidang terkait dan mengimplementasikan pengetahuan yang telah didapatkan selama bangku perkuliahan.

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam pembuatan laporan, peneliti menggunakan struktur sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah yang kemudian dikerucutkan menjadi urutan dan pembatasan masalah, tujuan, dan juga manfaat..

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang relevan terhadap permasalahan yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjabarkan metode yang peneliti gunakan untuk menyelesaikan masalah yang diteliti..

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan terkait sejarah singkat PT Telkomsel dan website resminya yaitu Telkomsel.com, data-data yang dibutuhkan selama penelitian, metode pengolahan data dan analisis, serta analisa hasil yang diteliti..

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan maupun saran dari penulis dan responden yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan dampak baik untuk pihak yang terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka juga dikenal sebagai studi literatur adalah sumber rujukan yang berisikan kumpulan teori, hasil, dan metode penelitian yang digunakan sebagai landasan untuk kegiatan penelitian. Dibawah ini adalah daftar tinjauan pustaka yang digunakan sebagai landasan pembuatan laporan ini :



Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka

No	Judul	Nama Penulis	Referensi	Permasalahan	Metode	Hasil
1	Analisis Kualitas Website Mediacyter Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA	(Aditya Syaifuddin dan Zarnelly, 2023)	Indonesian Journal of Informatic Research and Software Engineering Vol. 3 No. 1 (2023)	Adanya studi kasus di Website MediaCenter menyebutkan bahwa design interface tergolong biasa saja, serta dari segi <i>information quality</i> yang masih belum mumpuni.	Metode Webqual 4.0 Dan IPA	Hasil analisis CSI menunjukkan nilai 65,83% bahwa pengguna lumayan puas dengan kualitas situs web. Namun pengguna memang tidak sepenuhnya puas dengan kinerja situs web saat ini karena masih ada masalah dengan kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi pengguna.
2	Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan Dengan Metode WebQual 4.0 Dan <i>User Acceptance Testing</i> Di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu.	(Destiarini et al., 2023)	Jurnal Media Infotama Vol. 19 No.2 2023	Adanya kebutuhan dalam meneliti <i>user satisfaction</i> pada di Website BPJS Kesehatan di area terkait agar dilakukannya <i>check and improvement</i> dari <i>website quality</i> .	Metode Webqual 4.0 Dan User Acceptance	Menurut hasil Servqual, dimensi reliabilitas (keandalan) memiliki perbedaan terbesar, diikuti oleh dimensi <i>responsive</i> (daya tanggap), <i>tangible</i> (bukti terukur), dan <i>assurance</i> (jaminan). Dalam dimensi reliabilitas, BPJS kesehatan belum mampu memenuhi kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan responden yang mendaftar online BPJS kesehatan. BPJS kesehatan harus memperhatikan kualitas dimensi reliabilitas.

3	Pengukuran Kualitas Website Informasi Desa Sidokerto Menggunakan McCall Dengan Metode Euclidean Distance	(At Thohir et al., 2024)	Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika Vol. 8 No. 3, Juni 2024	Adanya urgensi untuk dilakukan penelitian terkait <i>user satisfaction</i> terhadap Website tersebut agar tetap memberi pelayanan terbaik	Metode Euclidean Distance	Website Sistem Informasi Desa Sidokare telah memenuhi kriteria nilai ideal McCall, yang secara umum dinilai “BAIK”. Namun, persentase indikator dengan nilai dibawah 79% harus mendapat perhatian khusus karena menunjukkan area dimana situs web masih memiliki ruang untuk perbaikan di berbagai aspek kualitas seperti fungsionalitas, keandalan, kemudahan penggunaan, kinerja, dan dukungan fitur.
4	Analisis Penggunaan Website Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) Menggunakan Metode Delone and Mclean	(Alwi et al., 2023)	Journal of Computer Technology, Computer Engineering and Informatics Volume 1 No. 3 Juli 2023	Adanya kebutuhan untuk dilakukan penelitian terkait <i>user satisfaction</i> terhadap website tersebut agar tetap memberi pelayanan terbaik	Metode Delone and Mclean	Responden menilai bahwa situs web mencapai kriteria nilai baik, dimana secara garis besar dikatakan website tersebut berhasil memberikan user experience bagi penggunanya

5	<p>Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Dukcapil (Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil) Ogan Ilir, Menggunakan Model DeLone and McLean</p>	<p>(Affandi and Amalia, 2022)</p>	<p>Jurnal Mantik, vol. 6 No.3, 2022, pp. 3423-3434</p>	<p>Website Dukcapil sebelumnya belum pernah dilakukan uji kualitas yang berhubungan dengan kepuasan pengguna, sehingga dibutuhkan adanya penelitian terkait.</p>	<p>Metode Delone and Mclean</p>	<p>Kualitas berita, kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan penggunaan yang merupakan variabel dari Metode Delone dan Mclean berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website.</p>
6	<p>Analysis of the Level of Satisfaction of Darwinbox Application Users at PT Nippon Indosari Corpindo Tbk Using the <i>End User Computing Satisfaction (EUCS) Method</i></p>	<p>(Putra et al., 2023)</p>	<p>International Journal of Multidisciplinary Sciences and Arts</p>	<p>Permasalahan pada Aplikasi Darwinbox dimana fitur GPS tidak dapat berfungsi normal dan akurat</p>	<p>EUCS</p>	<p>Kelima variabel EUCS yaitu <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</i> memiliki impact yang lumayan berdampak terhadap user experience, dimana nilai variabel uji tertinggi sebesar 82,4%. Dengan penelitian ini, penguji dapat mengetahui variabel yang telah berhasil memberikan user experience dan hal-hal yang harus ditingkatkan pada kualitas website</p>

7	Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website CDC Unsri Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	(Faradilla et al., 2023)	KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer Vol. 4 No. 3 (2023): Desember 2023	Beberapa pengguna yang diwawancarai menunjukkan bahwa ada masalah dengan website tersebut, seperti informasi yang tidak akurat, <i>user interface</i> yang tidak menarik, dan kecepatan akses yang lambat.	EUCS	Pada penelitian tersebut, diketahui bahwa variabel EUCS berada pada kategori tertinggi yaitu <i>content</i> bernilai 82.6% , yang artinya website CDC Unsri telah menyajikan informasi sesuai harapan dan kebutuhan pengguna, dan diikuti oleh variabel lainnya. Secara keseluruhan, dapat diketahui bahwa secara pengguna telah merasa sangat puas terhadap website CDC Unsri.
8	Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	(Ar-Rasyid et al., 2021)	Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer	Seringkali terjadi masalah dengan web yang dirasakan oleh pengguna, misalnya tampilan halaman web terlalu kuno, tulisan terlalu monoton, dan informasi beasiswa yang telat dipublikasikan	EUCS	Hasil pengujian menunjukkan bahwa dua variabel yaitu <i>format</i> dan <i>accuracy</i> , menerima nilai yang kurang memuaskan, dan tiga variabel lainnya yaitu <i>content</i> , <i>ease of use</i> , dan <i>timeliness</i> menerima nilai yang cukup namun tetap menerima kritik dan masukan dari responden.

9	Implementasi Webqual dan <i>End-User Computing Satisfaction</i> untuk Menganalisis Kualitas dan Kepuasan Pengguna Website	(Rusi, 2024)	SISFOKOM (Sistem Informasi dan Komputer)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna website MAN Singkawang	Webqual & EUCS	Dapat diketahui dalam penelitian yaitu variabel independen Webqual dan EUCS berdampak positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (<i>satisfaction</i>). Nilai uji koefisien determinasi sebesar 58,8% menunjukkan bahwa variabel independen memberikan banyak informasi untuk menjelaskan variabel dependen. Untuk nilai kepuasan pengguna pada website MAN Singkawang adalah nilai 83% menunjukkan bahwa pengguna website sangat puas terhadap kualitas website tersebut
10	Pengukuran Kualitas Website Skill Academy Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0.	(Habiba dan Wijaya, 2022)	PARADIGMA	Adanya permasalahan pada Website Skill Academy, seperti video materi yang tidak terputar dan sertifikat yang tidak tercetak sesuai jadwal.	Webqual	Ketiga dimensi Webqual 4.0 secara bersama-sama mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Kualitas website dapat diperhatikan secara keseluruhan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

11	Analisis Antarmuka Website Studi Kasus Laku6.com Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Webqual 4.0	(Budiantara et al., 2023)	JBASE - Journal of Business and Audit Information Systems, Vol. 6 (No. 1), 2023, pp. 14-21	Adanya studi kasus pada website produk laku6 dimana disebutkan segi information quality yang ada belum mumpuni contohnya seperti hasil pencarian yang kurang sesuai. Serta desain <i>interface</i> yang terkadang membuat pengguna bingung terhadap produk yang dicari	Webqual 4.0	Berdasarkan hasil yang diperoleh, disimpulkan bahwa pihak laku6 memiliki kualitas penyampaian informasi yang sangat bagus. Namun di luar itu, terdapat rekomendasi yang mungkin bermanfaat, seperti laku6 harus memperbaiki tampilan situs webnya untuk menarik pelanggan untuk membeli barang, menumbuhkan kepercayaan pelanggan, dan memungkinkan lebih banyak pelanggan yang dapat mempercayai dan tertarik untuk berbelanja di laku6.
----	--	---------------------------	--	--	-------------	---

Berdasarkan tinjauan pustaka diatas, dalam mengukur kepuasan pelanggan dapat menggunakan berbagai macam metode. Dalam menentukan metode apa yang akan digunakan, peneliti melakukan studi literatur penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang membahas tentang kepuasan pengguna terhadap salah satu aplikasi penggalangan dana di Indonesia (Rahmi et al, 2023), peneliti menjelaskan metode EUCS lebih unggul daripada metode pengukuran lainnya seperti UIS (*User Information Satisfaction*) dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan berbagai variabel seperti *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Peneliti menggunakan metode ini karena hasil yang didapatkan lebih menekankan dan fokus pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Selain itu, metode tersebut dipilih karena telah digunakan dalam berbagai penelitian untuk menguji keandalannya dan hasil yang didapatkan pun tidak mengalami perubahan secara signifikan pada pengujian dengan responden yang berbeda.

Selain itu, menurut peneliti lain (Aggelidis and Chatzoglou, 2012) juga menyebutkan bahwa metode EUCS merupakan suatu metode yang sangat sering digunakan karena kemampuan mengukur kualitas sistem informasinya yang sangat baik. Kelebihan metode ini adalah dapat hasil yang didapatkan dalam pengukuran memiliki nilai validitas yang tinggi karena adanya *development* dari peneliti lain. Metode lain dapat dikatakan kurang unggul dari metode EUCS karena konsep atau aspek pengukuran yang lemah dan memiliki tingkat validitas yang kompleks secara empiris.

Berdasarkan observasi peneliti dalam memilih metode penelitian, metode EUCS adalah metode yang paling tepat dan digunakan dalam penelitian karena jika dibandingkan dengan metode Webqual, EUCS memiliki variabel yang lebih banyak dan bervariasi, sehingga peneliti dapat lebih leluasa dalam mendapatkan pernyataan variabel sesuai dengan kebutuhan dan branding Website Telkomsel.com. Salah satu contoh kelebihan metode EUCS adalah memiliki variabel *Accuracy* dan

Timeliness yang lebih terperinci dan langsung berimpact terhadap *user experience*, seperti kualitas website yang jarang *error* (Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Faradilla et al., 2023) dan memiliki respon yang cepat dalam menampilkan informasi (Doll & Torkzadeh, 1988) (Putra et al., 2023), dimana variabel ini tidak ada atau tidak diperinci dalam metode Webqual (Budiantara et al., 2023) (Aditya Syaifuddin dan Zarnelly, 2023) (Habiba dan Wijaya, 2022).

Bila dibandingkan dengan model McCall pada metode Euclidean Distance (At Thohir et al., 2024), metode EUCS lebih unggul karena model McCall memiliki pernyataan variabel yang banyak menggunakan istilah teknis serta poin-poin pernyataan yang tidak semua pengguna mengerti seperti dalam variabel *instrumentation* dan *modularity*, serta kurang cocok dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana responden adalah seorang *Customer Service* dan tidak semua memiliki *basic knowledge* mengenai *software*.

Metode Delone dan McClean (Alwi et al., 2023) juga memiliki variabel-variabel yang kurang lebih dimiliki oleh variabel EUCS, namun metode tersebut kurang menjelaskan perihal variabel *format*, *accuracy*, dan *timeliness* yang ada di metode EUCS.

2.2. LANDASAN TEORI

2.2.1.KONSEP SISTEM INFORMASI

2.2.1.1.DEFINISI SISTEM

Sistem juga dapat didefinisikan sebagai kumpulan prosedur yang saling berhubungan untuk melakukan suatu tugas atau mencapai tujuan tertentu. Sistem juga dapat didefinisikan sebagai kumpulan komponen yang terdiri dari bagian-bagian yang saling berhubungan, bergantung, dan menunjang satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.

2.2.1.2.DEFINISI INFORMASI

Sistem informasi menurut Budi Sutedjo (2022) adalah hasil dari data yang diproses yang disusun menjadi bentuk yang lebih mudah

dipahami dari setiap elemen dan merupakan ilmu yang relevan dan penting dalam memahami fakta-fakta yang ada. Informasi adalah suatu penjelasan yang menyatakan suatu peristiwa (objek ataupun konsep) sehingga pencari informasi dapat memahami dan membedakan satu hal dengan hal lainnya (Eilon, 1962).

Kualitas sebuah informasi bisa dikatakan baik apabila memenuhi beberapa hal berikut (Jogiyanto, 2014) :

1) Akurat

Informasi yang diberikan harus akurat dan benar agar tidak diragukan kepastiannya serta tidak bias maupun menyesatkan.

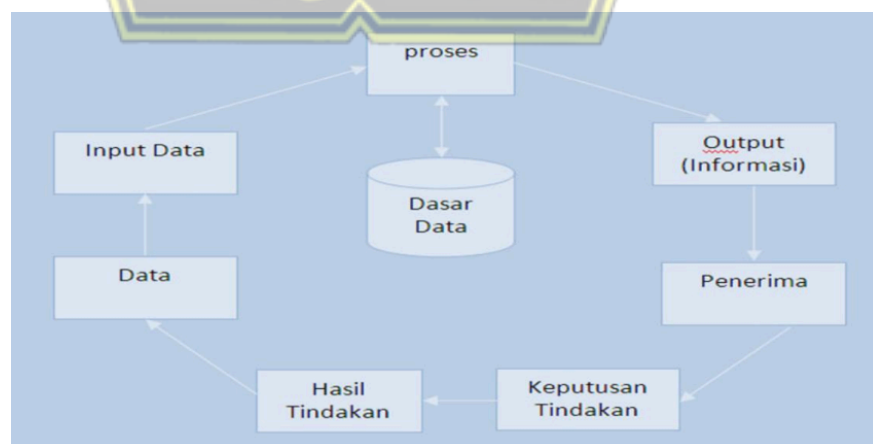
2) Tepat pada waktunya

Penerima informasi harus menerimanya dengan cepat karena informasi yang tidak tepat waktu tidak berguna lagi untuk proses pembuatan keputusan.

3) Relevan

Sesuai dengan kebutuhan pengguna, informasi saat ini memiliki nilai bermanfaat. Nilai relativitasnya bervariasi tergantung pada tingkat pengguna.

Data yang dihasilkan akan diproses kembali dan digunakan sebagai input pada suatu model atau sistem yang seterusnya akan membentuk sebuah siklus.



Gambar 2.1 Siklus Informasi (Jogiyanto, 2014)

2.2.1.3.DEFINISI SISTEM INFORMASI

Sistem informasi menurut Ladjamudin (2013) adalah :

Suatu sistem yang dibangun oleh manusia yang terdiri dari bagian-bagian organisasi untuk menyampaikan informasi untuk mencapai tujuan tertentu Suatu sistem dalam suatu organisasi mengumpulkan kebutuhan pemrosesan transaksi, membantu operasional, menjalankan aktivitas manajemen dan strategi, dan memberikan laporan kepada pihak eksternal tertentu. Selain itu, Sistem informasi dapat digunakan menjadi serangkaian tindakan dimana akan memberikan informasi kepada pihak-pihak yang mengambil keputusan maupun mengawasi organisasi atau objek yang dijalankan..

Menurut buku Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori, dan Aplikasi Bisnis (Jogiyanto, 2014) sistem informasi adalah sebuah sistem diterapkan pada sebuah kelompok dan dapat berupa individu, fasilitas, teknologi, media, prosedur, dan pengendalian. Sistem informasi dirancang untuk memfasilitasi saluran komunikasi penting, memproses jenis rutinitas tertentu, mengelola sinyal, dan memfasilitasi *core system* dalam *decision making*.

Oleh karena itu, sistem informasi adalah sebuah sistem dimana setiap komponen-komponen yang terhubung dalam suatu kelompok memungkinkan untuk memantau dan mengendalikan objek serta membantu pengambilan keputusan dan penyebaran informasi.

2.2.2.DEFINISI MEDIA INFORMASI

Media informasi menurut Criticos dalam (Surentu et al., 2020) adalah saran yang berfungsi sebagai pengirim pesan dari komunikan ke komunikan. Secara umum, media informasi adalah wadah untuk data yang telah diubah menjadi pengetahuan atau keterangan yang diberikan kepada penerima untuk digunakan dalam pengambilan keputusan, baik sekarang atau di masa mendatang.

Cangara menyatakan bahwa media massa adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada

khalayak dengan menggunakan alat tertentu, sementara leksikonnnya menggambarkan media massa sebagai sarana penyampaian pesan yang berhubungan langsung dengan masyarakat luas, seperti radio, televisi, dan surat kabar (Surentu et al., 2020). Ini karena nama jamak dari kata "*medium*", yang berarti "tengah" atau "perantara", dan "*mass*", yang berarti "kelompok" atau "kumpulan" dalam bahasa Inggris.

Seiring dengan perkembangan zaman (Nur, 2021), pertumbuhan media mengalami jatuh bangun. Namun, pengelola media tidak tinggal diam ketika minat terhadap media yang mereka kelola menurun. Ini karena semakin berkembangnya produk media massa dan kemampuan manusia untuk berkomunikasi. Jenis media yang awalnya hanya media offline seperti koran, majalah dan tabloid, kini beralih ke media online yang memanfaatkan akses teknologi internet seperti website, *podcast*, dan jurnal *online*. Khalayak media telah lama dianggap sebagai masyarakat umum, bukan hanya kalangan tertentu. Hingga saat ini pengelola media di Indonesia terus meningkatkan kemampuan untuk menghadapi dunia baru dan menyediakan program-program unggulan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan bersaing satu sama lain. Media sosial adalah salah satu jenis media *online* yang hadir dalam kehidupan masyarakat selain media massa. Media sosial lebih banyak digunakan untuk berinteraksi dan menyebarkan informasi.

2.2.2.1.MEDIA ONLINE

Salah satu jenis media yang sekarang menjadi alat dan sarana untuk mendapatkan informasi dan hiburan adalah media *online*. Internet dan media *online* adalah satu (Kustiawan et al., 2022).

Di sini, internet membantu kinerja media *online*. Selain itu, munculnya *World Wide Web* (www) menjadi salah satu yang paling menarik di tempat ini. Di tempat ini, internet telah menjadi salah satu hal yang menarik perhatian orang-orang tertentu dan masyarakat umum.

Pengguna media *online* sekarang lebih mudah memenuhi kebutuhan informasi mereka seiring dengan kemajuan jaman. Mereka

sudah dapat mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan komputer atau smartphone yang terhubung ke internet. Dengan internet, orang-orang yang mengaksesnya dapat dengan mudah mendapatkan berita yang mereka butuhkan setiap hari.

Media *online* mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi. Salah satu kelebihan media yang sangat dibutuhkan khalayak saat ini adalah kecepatan dan kemudahan mengakses informasi melalui media online.

2.2.3.DEFINISI WEBSITE

Website adalah kumpulan halaman digital yang mengandung informasi seperti teks, animasi, gambar, suara, dan video. Halaman tersebut terhubung ke internet, sehingga siapa pun yang terhubung ke internet dapat melihatnya (Sari et al., 2019). Situs web termasuk dalam kategori berikut:

1) Web Statis

Situs web yang tidak memiliki halaman yang dimodifikasi. Perubahan dilakukan secara manual melalui perubahan kode yang merupakan bagian dari struktur website.

2) Web Dinamis

Situs ini dimaksudkan untuk diupdate sesering mungkin. Halaman *backend* biasanya digunakan untuk mengubah konten situs web, seperti portal, situs berita, dan sebagainya.

3) Web Interaktif

Model web yang memungkinkan pengguna berinteraksi satu sama lain. Biasanya terdiri dari forum diskusi dan blog, dengan moderator yang mengatur jalan diskusi.

2.2.4.KUALITAS WEBSITE

Suatu strategi atau metode untuk mengukur kualitas situs web didasarkan pada pendapat penggunanya. Besarnya kontribusi terhadap kegunaan pelanggan menunjukkan kualitas website ini. Menurut studi Gregg dan Walczak dalam (Permana, 2019), kualitas situs web (*webqual*)

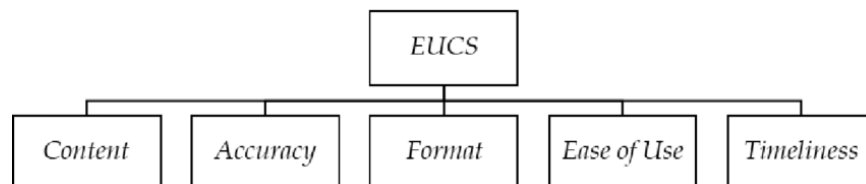
dapat meningkatkan penjualan dan transaksi sebesar 12%. Kualitas website berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepercayaan dan loyalitas konsumen yang berbelanja online. Para peneliti membagi kualitas website menjadi lima variabel, yaitu:

- 1) Keamanan, yang dapat menjamin privasi dan kepercayaan.
- 2) Kenyamanan, yang mencakup desain yang menarik secara emosional, kreatif, inovatif, dan menarik secara visual.
- 3) Informasi, yang menyediakan informasi yang akurat, bermanfaat, lengkap, dan terkait dengan tujuan utama.
- 4) Kemudahan, yang menyediakan informasi dengan jelas, tidak sukar dioperasikan, dan memiliki kecepatan yang cepat.
- 5) Kualitas pelayanan, memiliki layanan pelanggan *online* yang mumpuni.

2.2.4.1. END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) ialah metode dimana ada pengukuran antara harapan pengguna dan kenyataan sistem informasi, metode ini biasanya digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu website maupun aplikasi.

Doll dan Torkzadeh (1988) menciptakan model ini untuk mengukur kepuasan pengguna akhir dari sebuah website. Mereka mengembangkan instrumen EUCS yang terdiri dari dua belas pernyataan dan dikembangkan dengan melakukan perbandingan antara pemrosesan data dan lingkungan pengalaman pengguna akhir dari suatu sistem. Dalam penelitiannya, ada lima variabel yang digunakan oleh peneliti, berikut ialah penjelasannya :



Gambar 2.2 Instrumen *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Berikut ini adalah penjelasan dari tiap variabel ukuran dengan metode EUCS :

1) *Content* (Isi)

Variabel konten menilai kepuasan pengguna dari sudut pandang pengguna terhadap kualitas isi dan informasi sebuah sistem. Konten sistem terdiri dari fungsi sistem, modul dan informasi yang dibuat, serta apakah sistem memenuhi kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informasi sistem, semakin puas pengguna.

2) *Accuracy* (Akurasi)

Variabel ini mengukur seberapa puas pengguna dengan kevalidan data saat sistem melakukan pencarian dan memproses menjadi sebuah informasi. Keakuratan sistem dapat diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan keluaran yang yang tidak sesuai saat memproses pencarian oleh pengguna website.

3) *Format* (Tampilan)

Sebaliknya, variabel ini menentukan seberapa puas pengguna terhadap antarmuka sistem dari berbagai aspek, termasuk tampilan dan estetika, format laporan atau informasi yang dihasilkan sistem, dan apakah antarmuka sistem menarik atau mudah digunakan. Ini secara tidak langsung mempengaruhi tingkat efektivitas pengguna.

4) *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Variabel *ease of Use* mengukur seberapa mudah pengguna menggunakan sebuah website atau aplikasi, seperti seberapa mudah pengguna menggunakan fitur-fitur yang disediakan, memahami tata letak dari sebuah website atau aplikasi, dan apakah suatu sistem dapat digunakan dimana dan kapan saja.

5) *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Variabel ini melihat apakah suatu website dapat menyediakan sebuah proses pencarian yang cepat dan tepat sesuai yang pengguna website butuhkan. Keberhasilan dari variabel ini adalah, bahwa waktu yang digunakan dalam melakukan pencarian tidak terlalu lama sehingga pengguna website harus menunggu hasil yang dicari dan menimbulkan ketidakpuasan. Variabel ini juga melihat apakah seharusnya output

muncul secara tepat waktu pada sebuah sistem yang *realtime*, apabila output tidak muncul ataupun membutuhkan waktu lama, maka dapat dikatakan kualitas ketepatan waktu suatu sistem kurang baik.

Tolak ukur model EUCS ini kemudian mengacu pada butir-butir pertanyaan yang mempresentasikan masing-masing variabel. Pertanyaan berikut adalah poin-poin berdasarkan Doll & Torkadzeh dalam penelitian sebelumnya.

Tabel 2.2 Pertanyaan variabel EUCS

Variabel	ID	Pernyataan	Referensi
Content	CON1	Isi dari informasi pada situs web mudah dipahami.	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Ar-Rasyid et al., 2021)
	CON2	Isi dari informasi di situs web sesuai kebutuhan anda.	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Faradilla et al., 2023), (Ar-Rasyid et al., 2021)
	CON3	Isi dari informasi pada situs web sudah lengkap.	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Faradilla et al., 2023), (Ar-Rasyid et al., 2021)
	CON4	Isi dari informasi pada situs web sangat jelas.	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Putra et al., 2023), (Faradilla et al., 2023), (Ar-Rasyid et al., 2021)
	CON5	Saya merasa puas dengan website tersebut.	(Azwar et al., 2020)
	CON6	Informasi dan konten membantu anda mendapatkan informasi yang anda butuhkan	(Azwar et al., 2020)
	CON7	Isi dari informasi di situs web berguna untuk pengguna website	(Putra et al., 2023)
	CON8	Situs web memberikan informasi yang tepat.	(Faradilla et al., 2023)

Accuracy	ACU1	Situs web menampilkan informasi yang benar dan akurat.	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Faradilla et al., 2023), (Ar-Rasyid et al., 2021)
	ACU2	Situs web menampilkan <i>output</i> yang sesuai	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Faradilla et al., 2023)
	ACU3	Situs web menyediakan proses dan pengolahan data yang baik (jarang <i>error</i>)	(Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Faradilla et al., 2023)
	ACU4	Situs web menyajikan informasi yang dapat dipercaya	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020)
	ACU5	Apakah anda puas dengan keakuratan website?	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Ar-Rasyid et al., 2021)
	ACU6	Situs web menyediakan informasi yang reliabel	(Azwar et al., 2020)
	ACU7	Apakah ada user dan password untuk setiap pengguna aplikasi ?	(Putra et al., 2023)
Format	FOR1	Situs web memiliki tampilan interface yang menarik.	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Faradilla et al., 2023), (Ar-Rasyid et al., 2021)
	FOR2	Tata letak pada website mudah untuk dipahami.	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Faradilla et al., 2023)
	FOR3	Tampilan informasi pada situs web jelas	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Faradilla et al., 2023), (Ar-Rasyid et al., 2021)
	FOR4	Situs web memiliki kombinasi warna yang menarik.	(Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023)
	FOR5	Apakah website memiliki tampilan output yang jelas?	(Doll & Torkzadeh, 1988)
	FOR6	Kombinasi warna pada website tidak	(Azwar et al., 2020)

		membosankan	
	FOR7	Aplikasi memiliki format teks yang jelas	(Putra et al., 2023)
Ease of Use	EOU1	Situs web memiliki fitur yang mudah digunakan	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Faradilla et al., 2023)
	EOU2	Situs web membantu anda dalam mencari informasi yang dibutuhkan.	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Faradilla et al., 2023)
	EOU3	Situs web user friendly	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Faradilla et al., 2023)
	EOU4	Situs web mudah diakses dimana saja dan kapan saja.	(Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023)
	EOU5	Situs web memiliki fitur yang mudah dipahami	(Azwar et al., 2020)
	EOU6	Situs web memiliki fitur yang membantu	(Azwar et al., 2020)
	EOU7	Aplikasi mudah digunakan di komputer dan smartphone	(Putra et al., 2023)
Timeliness	TIM1	Situs web memiliki respon yang cepat dalam menampilkan informasi.	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Putra et al., 2023)
	TIM2	Situs web menyajikan informasi yang up to date.	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Ar-Rasyid et al., 2021)
	TIM3	Situs web menyediakan informasi dengan tepat waktu	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Ar-Rasyid et al., 2021)
	TIM4	Situs web memberikan informasi ketika dibutuhkan	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020)

2.2.5. PERHITUNGAN POPULASI DAN SAMPEL

2.2.5.1. POPULASI

Populasi merupakan suatu kumpulan maupun organisasi dengan jumlah keseluruhan yang dijadikan target dalam sebuah penelitian (Wati dan Alam, 2022). Nantinya populasi akan di filterisasi menjadi sebuah sampel karena keterbatasan ruang dan waktu, maupun instrumen pendukung lainnya, sehingga dibutuhkan adanya perhitungan pengambilan sampel. Populasi pada penelitian ini adalah *Customer Service Call Center* Telkomsel dimana tingkat interface dengan website telkomsel.com dikatakan cukup sering. Populasi dari *Customer Service Call Center* Telkomsel saat pengambilan data adalah 128 orang pada tanggal 03 September 2024.

2.2.5.2. SAMPEL

Sugiyono (Wati dan Alam, 2022) menyatakan bahwa sampel menggambarkan karakteristik umum populasi. Metode Slovin digunakan untuk menentukan berapa banyak sampel yang akan digunakan (Yuliyanti, 2020). Berikut ini adalah rumus metodologi Slovin:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : total keseluruhan populasi

e : batas kesalahan yang dapat diterima

Apabila suatu populasi berjumlah besar atau melebihi 100 orang, maka kesalahan hitung sampel maksimum 10% (Rahmi et al., 2019).

2.2.6. PENYEBARAN KUESIONER

Dalam melakukan pengambilan data menggunakan kuesioner, peneliti harus merancang terkait instrumen penilaian yang akan diisi oleh responden. Beberapa hal yang harus ditentukan peneliti adalah skala penilaian yang digunakan dalam pengambilan data. Beberapa penelitian,

sebelum menyebarkan kuesionernya melakukan observasi pendahuluan untuk melihat apakah data yang nantinya diukur sesuai dengan instrumen penelitian (Damayanti et al., 2018).

Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengukuran dengan skala likert yang ditampilkan pada masing-masing pernyataan yang ada di dalam kuesioner Menurut (Taluke et al. 2019), skala likert adalah instrumen pengambilan data yang biasanya digunakan dalam pengambilan data berbentuk kuesioner dan nantinya individu akan menilai berdasarkan persepsi dan tingkat kepuasannya. Adapun skor dan kategori yang sudah ditentukan dalam skala liker yaitu (Rahmi et al., 2019) :

Tabel 2.3 Skala Likert

Skor	Skala
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Cukup
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Sumber : (Rahmi et al., 2019)

2.2.7. UJI VALIDITAS

Validitas penelitian menunjukkan seberapa tepat alat penelitian terhadap data yang diukur (Sanaky et al., 2021). Jika pengujian melakukan fungsi ukurnya dengan benar atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksudnya, tes tersebut dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi. Tes yang tidak valid jika menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran.

Perhitungan korelasi menghasilkan koefisien korelasi, hasil yang digunakan dalam penelitian seharusnya berada pada ketelitian 0,05, dimana sebuah data terbilang valid dengan hubungan maupun korelasi dari keseluruhan nilai yang didapatkan saat pengambilan data.

Pengujian ini validitas dapat menggunakan aplikasi yang bernama SPSS. Aplikasi SPSS adalah aplikasi yang dapat mencari sebuah nilai yang valid dalam sebuah kumpulan data dalam perhitungan statistik dan menggunakan metode bivariat pearson yang merupakan sebuah metode yang umumnya digunakan dalam menguji sebuah validitas data.

Hasil yang dihasilkan dalam sebuah uji validitas ialah penguji dapat membandingkan antara nilai r hitung dengan nilai r tabel yang sudah memiliki standar sebelumnya. Apabila r bernilai lebih besar dibandingkan r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05), maka instrumen atau pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid) begitupun sebaliknya.

2.2.8.UJI RELIABILITAS

Pengujian reliabilitas merupakan sebuah metode mengevaluasi seberapa andal atau reliabel suatu instrumen pengukuran. Sebuah alat ukur dapat diklasifikasikan sebagai alat ukur yang reliabel atau andal apabila tanggapan responden yang dihasilkan dari sebuah alat ukur konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sanaky et al., 2021). Reliabilitas tinggi adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan pengukuran yang dapat menghasilkan data yang dapat diandalkan.

Reliabilitas juga berarti konsistensi alat ukur atau perangkat pengukuran. Misalnya, jika dua penilai memberikan skor yang sama, pengukuran dengan alat ukur yang sama (tes ulang) akan menghasilkan hasil yang sama, atau pengukuran dengan alat ukur yang lebih subyektif akan menghasilkan hasil yang sama. Validitas tidak sama dengan reliabilitas. Artinya, meskipun pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, mereka belum tentu mengukur apa yang sebenarnya seharusnya diukur. Reliabilitas dalam penelitian didefinisikan sebagai sejauh mana hasil tes tetap konsisten meskipun dilakukan pada subjek yang sama dan dalam kondisi yang sama berulang kali. Apabila penelitian memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama, maka penelitian tersebut dianggap reliabel.

Sebuah pengujian data dikatakan reliabel apabila nilai reliabilitasnya dapat mendekati bahkan mendapatkan hasil 1, dimana hal tersebut dikatakan memiliki reliabilitas yang sempurna. Nilai minimum sebuah data dikatakan reliabel yaitu di angka 0,70.

Pada pengujian reliabilitas, dikatakan bersifat reliabel jika nilai alpha di angka lebih dari 0,7, dan apabila nilai lebih besar dari 0,80 dikatakan bahwa instrumen yang diuji memiliki reliabilitas yang kuat. Disamping itu, ada yang mendefinisikan bahwa reliabilitas sempurna berada jika nilai lebih besar daripada 0,9, dan bila nilainya lebih dari 0,7 dikatakan tinggi, bila nilainya lebih dari 0,5 dikatakan reliabilitas moderat, dan jika nilainya dibawah 0,5 maka dikatakan reliabilitas rendah bahkan tidak reliabel.

2.2.9. ANALISIS DATA

Data yang nantinya akan dianalisis merupakan data-data yang bermula dari data primer dengan instrumen kuesioner dimana sebelumnya telah disebarkan kepada *Customer Service Call Center* Telkomsel. Setelah kuesioner disebar, data-data yang ada dikumpulkan terlebih dahulu dan nilai meannya dicari, lalu dikonversi dalam bentuk persen untuk mengklasifikasikan tingkat kepuasan (Damayanti et al., 2018). Tujuan akhir dalam menemukan nilai mean atau rata-rata ialah agar peneliti dapat mengetahui *user experience* pada situs web Telkomsel.com. Rumus yang digunakan dalam mencari sebuah nilai mean adalah :

$$X = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n}{N}$$

Keterangan :

- x : perhitungan mean
- x1 + x2 + x3 + ... + xn : jumlah semua skor kuesioner
- N : jumlah responden

Setelah nilai mean didapatkan, maka tahap selanjutnya yaitu mengubah nilai *mean* tersebut kedalam bentuk persentase agar dapat dikategorikan. Adapun proses hitung rentang nilai sebagai berikut :

$$\text{Rentang Nilai} = \frac{\text{Nilai Mean}}{\text{Nilai Skala Tertinggi}}$$

Persentase yang telah didapatkan kemudian akan dikategorikan sesuai dengan tabel kategori tingkat kepuasan (Damayanti et al., 2018).

Berikut tabel kategori tingkat kepuasan:

Tabel 2.4 Kategori Tingkat Kepuasan

Persentase	Kategori
75.02 sampai ≤ 100	Sangat Tinggi
58.35 sampai ≤ 75.01	Tinggi
41.67 sampai ≤ 58.34	Kurang
25.00 sampai ≤ 41.66	Rendah
0 sampai ≤ 24.99	Sangat Rendah

Sumber : (Damayanti et al., 2018)

2.2.10. HIPOTESA DAN KERANGKA TEORITIS

2.2.10.1. HIPOTESA

Berdasarkan studi literatur pada penelitian terdahulu (Faradilla et al., 2023) yang berjudul "Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website CDC Unsri Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*", permasalahan pada kualitas website dapat tersolusikan menggunakan metode EUCS. Sehingga permasalahan yang terjadi pada *website telkomsel.com* diharapkan dapat diselesaikan dengan metode yang sama. Ditambah metode *webqual* dapat mengimpresasikan maupun menerjemahkan kriteria kualitas subjektif menjadi lebih objektif dengan hasil yang terukur dan nantinya bisa digunakan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas sebuah website.

2.2.10.2. KERANGKA TEORITIS

Berikut merupakan skema kerangka teoritis pada penelitian ini.

Adanya permasalahan pada website Telkomsel.com yaitu informasi yang diberikan tidak akurat dan kurang lengkap, serta desain kurang menarik.



Melakukan studi literatur untuk mengidentifikasi indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sebuah website dan persepsi pengguna terhadap website telkomsel.com



Proses pengumpulan data :

1. Menentukan parameter 5 dimensi kualitas website
2. Mengidentifikasi variabel kualitas website terhadap pengguna website telkomsel.com
3. Penyebaran kuesioner



Mengumpulkan data mengolah data untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna website



Mendapatkan informasi terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap website telkomsel.com

Gambar 2.3 Kerangka Teoritis

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. OBYEK PENELITIAN

Objek pada penelitian ini adalah website resmi dari PT Telekomunikasi Selular (PT Telkomsel) yaitu website Telkomsel.com.

3.2. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data adalah suatu proses dalam penelitian dimana peneliti mengumpulkan data di lapangan yang nantinya akan diproses dan berfungsi dalam menjawab persoalan pada penelitian. Data yang diambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung berupa wawancara dan pengisian kuesioner oleh *Customer Service Call Center* Telkomsel. Pada tahap awal, peneliti melakukan wawancara terhadap narasumber dalam mengobservasi studi kasus pada penelitian. Setelah mengerucutkan studi kasus dari hasil wawancara, peneliti menggunakan kuesioner untuk mengambil data yang dibutuhkan. Data hasil kuesioner yang didapatkan kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya agar dapat digunakan dalam penelitian, serta memenuhi kecukupan data sampel yang dibutuhkan.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang berasal dari studi literatur seputar perusahaan dimana permasalahan dalam penelitian diangkat. Data-data ini berisikan pedoman dan petunjuk yang mendukung proses pengambilan data pada studi kasus.

3.2.1. WAWANCARA

Proses wawancara dilakukan di awal saat peneliti mendalami studi kasus pada website Telkomsel.com. Wawancara dilakukan secara langsung dimana yang menjadi narasumber adalah karyawan *Customer Service Call Center* Telkomsel.

3.2.2.KUESIONER

Pengambilan data pada penelitian ini didapat dari pengisian kuesioner. Semua variabel dalam kuesioner berpedoman pada variabel-variabel pengukuran EUCS dan nantinya akan disebar dan dijawab oleh responden sebagai objek penelitian. Kuesioner yang digunakan berupa kuesioner tertutup dan menggunakan skala likert yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang dianggap penting oleh responden dan kepuasan yang dirasakan sebagai pengguna website. Kuesioner disebar melalui media Google Forms dengan tampilan seperti di Lampiran 3. Mekanisme penilaian pada skala likert kuesioner dalam penelitian ini adalah

Tabel 3.1 Skala Likert Kuesioner

Skala	Keterangan
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Cukup
4	Setuju
5	Sangat setuju

Sumber : (Rahmi et al., 2019)

3.3. PENGUJIAN HIPOTESIS

Berdasarkan studi kasus yang terdapat pada website Telkomsel.com, langkah pengujian hipotesis yang dilakukan adalah menentukan variabel penelitian berupa metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) berjumlah 5 variabel penentu kepuasan pelanggan. Setelah itu akan dihitung nilai total di masing-masing variabel berdasarkan penilaian dari responden terhadap website Telkomsel.com. Dari hasil perhitungan tersebut, dapat dikategorikan tingkat kepuasan pengguna pada masing-masing variabel EUCS.

3.4. METODE ANALISIS

Pada penelitian ini, data yang diambil dari kuesioner akan melalui uji validitas dan reliabilitas, dengan tujuan setiap variabel yang digunakan dapat menjadi alat ukur yang baik dalam mempresentasikan penilaian dari pengguna website dan menjawab permasalahan yang ada di website tersebut. Pengujian ini dilakukan karena pengambilan data pada penelitian ini bersifat kuantitatif. Peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 29.0.2.0 dalam melakukan uji validitas dan reliabilitas.

3.5. PEMBAHASAN

Pembahasan yang dipaparkan pada penelitian ini dirangkai secara efektif berdasarkan rumusan masalah yang ada. Semua data yang diolah kemudian diinterpretasikan akan disusun secara runtut dan menjelaskan hubungan sebab akibat khususnya terkait kepuasan *Customer Service Call Center* Telkomsel terhadap website Telkomsel.com

3.6. UPAYA PERBAIKAN

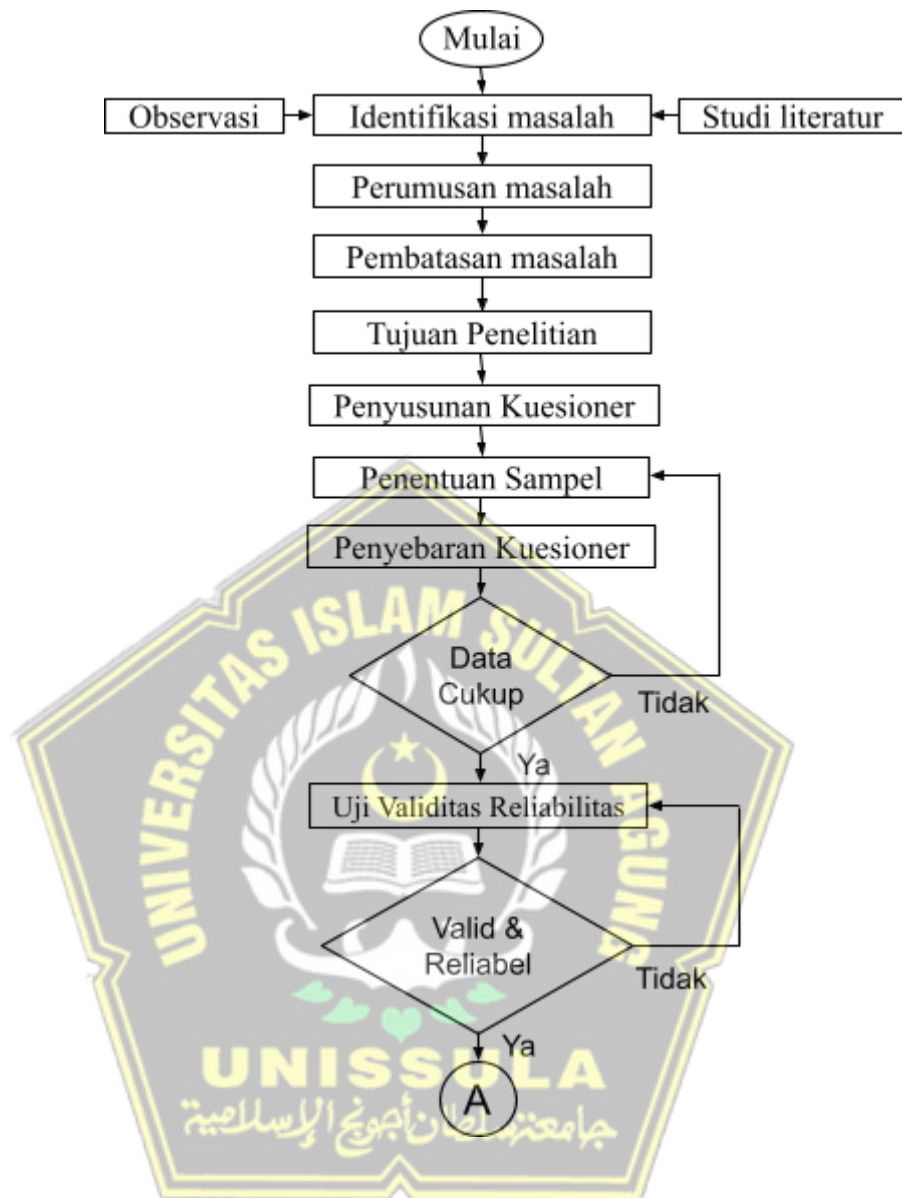
Setelah ditemukan hasil dari pengukuran tingkat kepuasan *Customer Service Call Center* Telkomsel terhadap kualitas website Telkomsel.com, maka dari hasil tersebut akan dilakukan upaya perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website tersebut berupa saran responden yang disebarkan melalui kuesioner terbuka dengan media Google Forms dengan tampilan seperti di Lampiran 4.

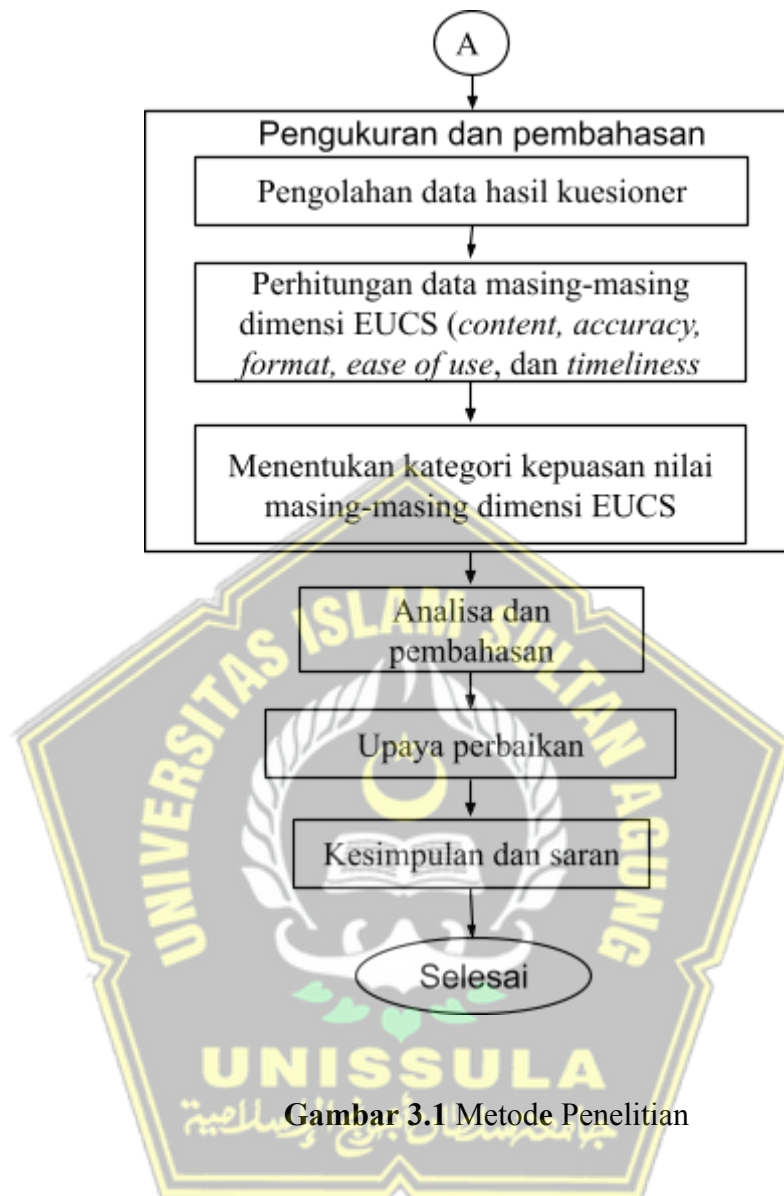
3.7. PENARIKAN KESIMPULAN

Pada bagian ini, peneliti akan menarik kesimpulan terhadap permasalahan yang ada menjadi sebuah pernyataan sederhana yang menggambarkan capaian rumusan masalah yang diteliti.

3.8. DIAGRAM ALIR

Diagram alir dibutuhkan untuk mengetahui urutan langkah yang diambil dalam menyelesaikan masalah penelitian. Diagram alir mencakup langkah-langkah yang diperlukan dari awal penelitian hingga proses akhir laporan dibuat. Langkah-langkah yang diambil pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:





Gambar 3.1 Metode Penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data adalah proses yang sangat penting dalam sebuah penelitian, karena data-data tersebut berkontribusi dan mendukung proses penelitian agar dapat menjawab permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini terdapat 2 jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diambil dari wawancara sebagian karyawan *Customer Service Call Center* Telkomsel dan kuesioner yang nantinya akan diisi, sedangkan data sekunder diambil langsung dari perusahaan.

4.1.1. PENYUSUNAN KUESIONER

Setelah mempelajari dan mengkaji literatur dan penelitian terdahulu, proses selanjutnya adalah menyusun pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang relevan bersama PIC (*Person In Charge*) di Telkomsel dengan hasil pada Lampiran 2. Penyusunan kuesioner dibuat menggunakan Google Form dengan tampilan seperti di Lampiran 3. Pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner di penelitian ini, menggunakan variabel pertanyaan dalam metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Berdasarkan (Faradilla, 2023) metode EUCS memiliki 5 variabel kualitas website terhadap kepuasan pelanggan, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Pada penelitian tersebut, digunakan variabel-variabel EUCS dari 5 sumber yaitu Doll & Torkzadeh (1988), Azwar et al. (2020), Putra et al. (2023), Faradilla et al. (2023), Ar-Rasyid et al. (2021). Peneliti mengadaptasi variabel-variabel yang telah digunakan oleh penelitian terdahulu, dimana setiap variabel memiliki beberapa pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 4.1 Pertanyaan Kuesioner

Variabel	ID	Pernyataan	Referensi
Content	CON1	Website Telkomsel.com memberikan informasi yang mudah dipahami	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Ar-Rasyid et al., 2021)

	CON2	Website Telkomsel.com menyajikan informasi yang anda butuhkan	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Faradilla et al., 2023), (Ar-Rasyid et al., 2021)
	CON3	Website Telkomsel.com menyajikan informasi yang lengkap	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Faradilla et al., 2023), (Ar-Rasyid et al., 2021)
	CON4	Website Telkomsel.com menyajikan informasi yang jelas	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Putra et al., 2023), (Faradilla et al., 2023), (Ar-Rasyid et al., 2021)
Accuracy	ACU1	Website Telkomsel.com menampilkan informasi yang benar dan akurat	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Faradilla et al., 2023), (Ar-Rasyid et al., 2021)
	ACU2	Website Telkomsel.com menampilkan <i>output</i> yang sesuai	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Faradilla et al., 2023)
	ACU3	Website Telkomsel.com menyediakan proses dan pengolahan data yang baik (jarang <i>error</i>)	(Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Faradilla et al., 2023)
	ACU4	Website Telkomsel.com menyajikan informasi yang dapat dipercaya	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020)
Format	FOR1	Website Telkomsel.com memiliki tampilan <i>interface</i> menarik	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Faradilla et al., 2023), (Ar-Rasyid et al., 2021)
	FOR2	Website Telkomsel.com memiliki tampilan menu yang mudah dipahami	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Faradilla et al., 2023)
	FOR3	Website Telkomsel.com memiliki tampilan informasi yang jelas	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Faradilla et al., 2023), (Ar-Rasyid et al., 2021)

	FOR4	Website Telkomsel.com memiliki kombinasi warna yang sesuai dan menarik	(Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023)
Ease of Use	EOU1	Website Telkomsel.com memiliki fitur-fitur yang mudah dipahami dan digunakan	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Faradilla et al., 2023)
	EOU2	Website Telkomsel.com membantu anda dalam mencari informasi yang dibutuhkan	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Faradilla et al., 2023)
	EOU3	Website Telkomsel.com sangat user friendly	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Faradilla et al., 2023)
	EOU4	Website Telkomsel.com mudah diakses dimana saja dan kapan saja	(Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023)
Timeliness	TIM1	Website Telkomsel.com memiliki respon yang cepat dalam menampilkan informasi	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Putra et al., 2023)
	TIM2	Website Telkomsel.com menyajikan informasi yang up to date	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Ar-Rasyid et al., 2021)
	TIM3	Website Telkomsel.com menyediakan informasi atau proses dengan tepat waktu	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020), (Putra et al., 2023), (Ar-Rasyid et al., 2021)
	TIM4	Website Telkomsel.com memberikan informasi ketika dibutuhkan	(Doll & Torkzadeh, 1988), (Azwar et al., 2020)

4.1.2. PENENTUAN SAMPEL

Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah *Customer Service Call Center* Telkomsel yang merupakan karyawan bagian *call center* sebagai representatif PT Telkomsel. Pada saat pengambilan data di

tanggal 03 September 2024, populasi *Customer Service* Telkomsel berjumlah 128 orang. Dalam menentukan jumlah sampel, maka peneliti menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2011), dimana akan diketahui jumlah minimal sampel (n) jika diketahui jumlah populasi (N) dengan taraf signifikan e dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= \frac{128}{1+128(0,05)^2} \\ &= 96,96 \approx 97 \end{aligned}$$

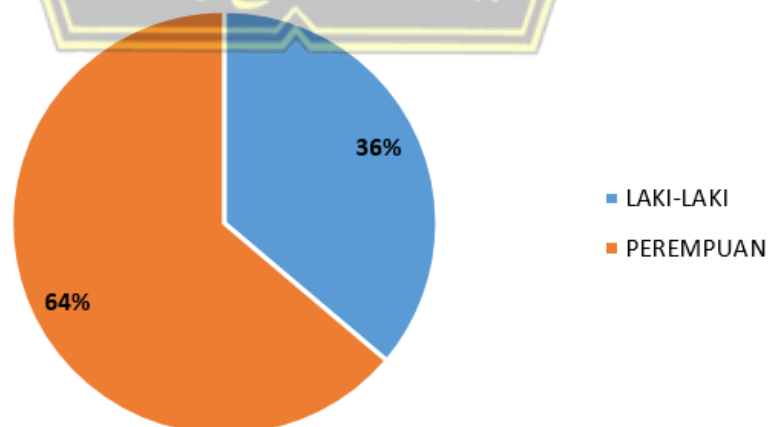
Dari perhitungan diatas, maka jumlah sampel minimal yang harus terpenuhi adalah 97 responden.

4.1.3. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik responden adalah *Customer Service Call Center* untuk layanan Telkomsel. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring didapat responden sebanyak 115 dengan karakteristik responden pada tanggal 03 September 2024 sebagai berikut :

1) Jenis Kelamin

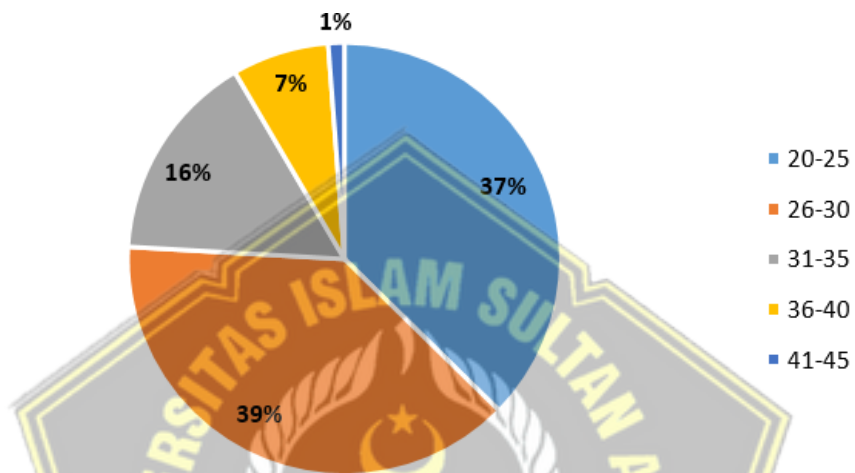
Karakteristik responden *Customer Service Call Center* yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini adalah 64% laki-laki dan 36% perempuan.



Gambar 4.1 Jenis Kelamin

2) Umur

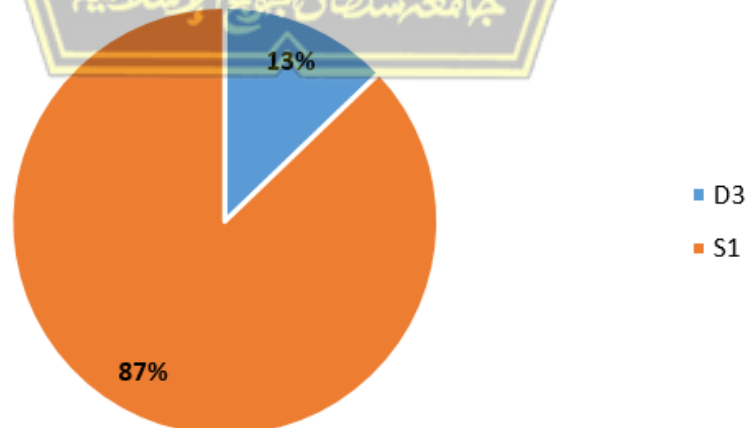
Karakteristik responden *Customer Service Call Center* yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini memiliki rentang umur 20-25 sebanyak 37%, 26-30 sebanyak 39%, 31-35 sebanyak 16%, 36-40 sebanyak 7% dan 41-45 sebanyak 1%.



Gambar 4.2 Umur

3) Pendidikan

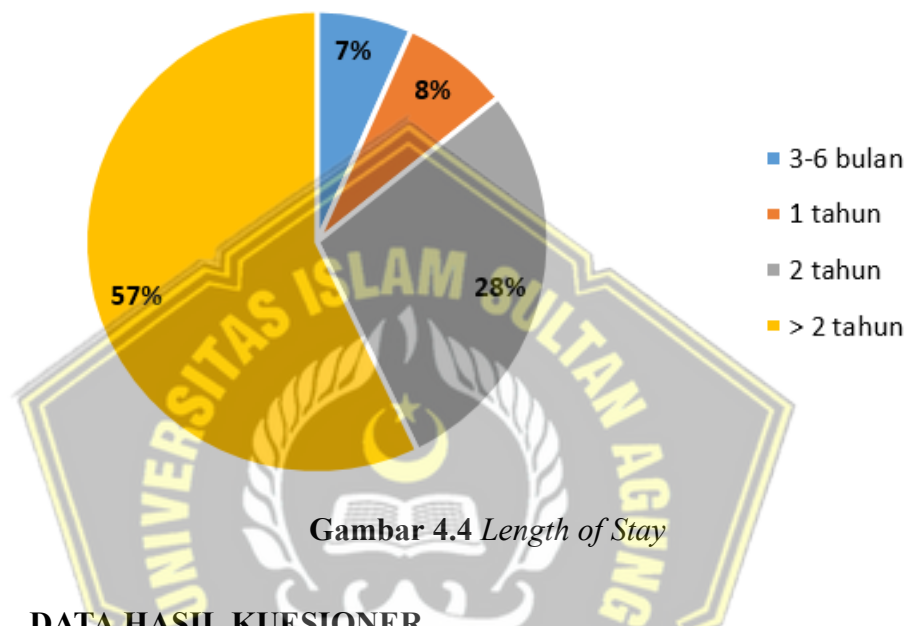
Karakteristik responden *Customer Service Call Center* yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini memiliki status pendidikan D3 sebanyak 13% dan S1 sebanyak 87%.



Gambar 4.3 Pendidikan

4) *Length of Stay* (LOS)

Karakteristik responden *Customer Service Call Center* yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini memiliki *Length of Stay* (LOS) atau lama masa bekerja 3-6 bulan sebanyak 7%, 1 tahun sebanyak 8%, 2 tahun sebanyak 28%, dan lebih dari 2 tahun sebanyak 57%



Gambar 4.4 *Length of Stay*

4.1.4. DATA HASIL KUESIONER

Karakteristik responden adalah *Customer Service Call Center* untuk layanan Telkomsel yang dibidang sering menggunakan website Telkomsel.com dalam kesehariannya membantu pelanggan. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring menggunakan media *online*, dan peneliti mendapat responden sebanyak 115 responden dengan data hasil kuesioner berikut :

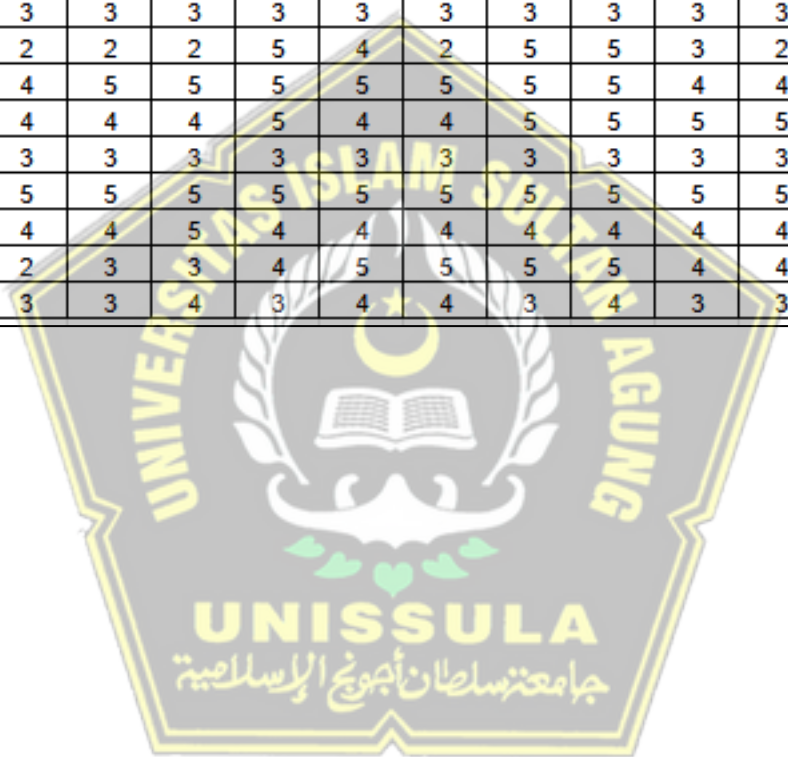
Tabel 4.2 Data Hasil Kuesioner

RESPONDEN	CON1	CON2	CON3	CON4	AKU1	AKU2	AKU3	AKU4	FOR1	FOR2	FOR3	FOR4	EOU1	EOU2	EOU3	EOU4	TIM1	TIM2	TIM3	TIM4	TOTAL
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	97
2	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	92
3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	95
4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	90
6	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
10	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
11	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	96
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
13	3	4	3	4	4	5	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	68
14	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	91
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
16	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	2	2	74
17	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	84
18	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	87
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
20	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	75
21	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
22	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	83
23	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	80
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79

RESPONDEN	CON1	CON2	CON3	CON4	AKU1	AKU2	AKU3	AKU4	FOR1	FOR2	FOR3	FOR4	EOU1	EOU2	EOU3	EOU4	TIM1	TIM2	TIM3	TIM4	TOTAL
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
29	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	81
30	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
31	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
33	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	86
34	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	92
35	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	89
37	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	76
38	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
39	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	90
40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
41	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	90
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
43	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
44	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	83
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
47	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	85
48	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	2	67
49	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	2	87
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100

RESPONDEN	CON1	CON2	CON3	CON4	AKU1	AKU2	AKU3	AKU4	FOR1	FOR2	FOR3	FOR4	EOU1	EOU2	EOU3	EOU4	TIM1	TIM2	TIM3	TIM4	TOTAL
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
77	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
78	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	92
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	94
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	78
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
83	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
84	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	93
85	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	2	5	2	82
86	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	92
87	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	60
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
89	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
93	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	68
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
96	4	4	2	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	81
97	4	4	2	4	2	4	2	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	1	2	4	72
98	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	85
99	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	90
100	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	84

RESPONDEN	CON1	CON2	CON3	CON4	AKU1	AKU2	AKU3	AKU4	FOR1	FOR2	FOR3	FOR4	EOU1	EOU2	EOU3	EOU4	TIM1	TIM2	TIM3	TIM4	TOTAL	
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
102	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3	2	3	2	74	
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	98	
105	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	85	
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	99
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
108	2	4	5	5	2	2	2	5	4	2	5	5	3	2	2	1	1	4	3	4	63	
109	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	95	
110	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	91	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
113	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	86	
114	4	4	3	1	2	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	73	
115	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	67	



4.2. UJI RELIABILITAS

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam kuesioner sudah bersifat kredibel. variabel atau butir pertanyaan dalam penelitian dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,7$. Berikut adalah hasil uji reliabilitas variabel-variabel pertanyaan dalam kuesioner kepuasan pengguna terhadap website Telkomsel.com yang telah diisi oleh responden menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 29.0.2.0.

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.968	20

Berdasarkan perhitungan pada aplikasi IBM SPSS Statistics 29.0.2.0., terbukti bahwa nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ yaitu 0,968 dimana variabel pertanyaan kuesioner dinyatakan reliabel.

4.3. UJI VALIDITAS

Uji validitas bertujuan untuk mengukur butir-butir pertanyaan dalam kuesioner sudah bersifat valid atau belum. Semakin tinggi nilai validitasnya maka semakin akurat instrument pertanyaan yang digunakan. Berikut adalah tahapan pengujian nilai validitas dalam penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 29.0.2.0.

Tabel 4.4 Uji Validitas

N	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
CON1	0.858	0.182	Valid
CON2	0.835	0.182	Valid
CON3	0.751	0.182	Valid
CON4	0.739	0.182	Valid
ACU1	0.748	0.182	Valid
ACU2	0.751	0.182	Valid
ACU3	0.745	0.182	Valid
ACU4	0.736	0.182	Valid
FOR1	0.702	0.182	Valid

FOR2	0.788	0.182	Valid
FOR3	0.794	0.182	Valid
FOR4	0.761	0.182	Valid
EOU1	0.812	0.182	Valid
EOU2	0.776	0.182	Valid
EOU3	0.885	0.182	Valid
EOU4	0.751	0.182	Valid
TIM1	0.752	0.182	Valid
TIM2	0.748	0.182	Valid
TIM3	0.776	0.182	Valid
TIM4	0.730	0.182	Valid

Berdasarkan Pada tabel diatas, bisa dilihat bahwa R hitung > R tabel, artinya variabel-variabel pada kuesioner dikatakan valid.

4.4. PENGOLAHAN DATA

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner ke 115 responden yaitu *Customer Service Call Center* PT Telkomsel sebagai pengguna website Telkomsel.com mengenai kepuasan terhadap kualitas website tersebut. Kuesioner tersebut menggunakan variabel-variabel EUCS dimana nilai kuesioner bila sangat setuju adalah 5, setuju = 4, cukup = 3, tidak setuju = 2, dan sangat tidak setuju = 1.

Berikut adalah hasil pengolahan data pada masing-masing variabel EUCS dengan metode analisis deskriptif dimana data penilaian kepuasan pengguna pada website akan dirata-ratakan, kemudian dikategorikan kedalam bentuk persentase.

4.4.1. VARIABEL *CONTENT*

Semua variabel pada variabel *content* Website Telkomsel.com dianalisis dengan data sebagai berikut :

Tabel 4.5 Variabel Pertanyaan Pada Variabel *Content*

Variabel	ID	Pernyataan
Content	CON1	Website Telkomsel.com memberikan informasi yang mudah dipahami
	CON2	Website Telkomsel.com menyajikan informasi yang anda butuhkan

	CON3	Website Telkomsel.com menyajikan informasi yang lengkap
	CON4	Website Telkomsel.com menyajikan informasi yang jelas

Tabel 4.6 Jumlah Setiap Nilai Variabel *Content*

No	Item Pernyataan	Jumlah Setiap Nilai					Total Responden
		1	2	3	4	5	
1	CON1	0	1	10	32	72	115
2	CON2	0	0	6	42	67	115
3	CON3	0	4	13	36	62	115
4	CON4	1	1	17	36	60	115

Tabel 4.7 Perhitungan Data Variabel *Content*

No	Item Pernyataan	Mean	Persentase	Kategori	Median	Modus	Std Deviasi
1	CON1	4.52	90%	Sangat Tinggi	5	5	0.690
2	CON2	4.53	91%	Sangat Tinggi	5	5	0.594
3	CON3	4.36	87%	Sangat Tinggi	5	5	0.815
4	CON4	4.33	87%	Sangat Tinggi	5	5	0.821
Keseluruhan Item		4.43	89%	Sangat Tinggi	5	5	0.730

Berdasarkan data yang didapatkan dari kuesioner di Tabel 4.6, setiap variabel *content* mendapatkan jumlah skor yang bervariasi. Pada pernyataan CON1 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 72, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 2 dengan jumlah 1. Pada pernyataan CON2 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 67, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 3 dengan jumlah 6. Pada pernyataan CON3 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 62, sedangkan nilai yang paling

sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 2 dengan jumlah 4. Pada pernyataan CON4 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 60, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 2 dan 1 dengan jumlah 1. Dengan adanya jawaban responden yang bervariasi, menunjukkan bahwa setiap responden memiliki tingkat kepuasan yang berbeda pada masing-masing pernyataan di variabel *content*.

Perhitungan data variabel *content* di tabel 4.7, menunjukkan bahwa dari 4 variabel *content*, item pertanyaan dengan nilai mean terendah adalah variabel CON4 yaitu 4,33 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 87% menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap Telkomsel.com dan item pertanyaan dengan nilai mean tertinggi adalah variabel CON2 yaitu 4,53 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 91% menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap Telkomsel.com. Secara keseluruhan, nilai variabel *content* memiliki rata-rata skor sebesar 4,43 dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 89% sehingga menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap Telkomsel.com. Nilai median memiliki rata-rata nilai sebesar 5 pada variabel pertanyaan variabel *content*, yang berarti responden lebih memilih sangat setuju terhadap kuesioner yang telah diisi. Nilai modus memiliki rata-rata nilai sebesar 5 pada variabel pertanyaan variabel *content*, yang berarti responden lebih memilih sangat setuju terhadap kuesioner yang telah diisi. Nilai rata-rata standar deviasi pada variabel *content* adalah 73% dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai rata-rata mean, sehingga persebaran data dalam kuesioner semakin dekat dengan nilai mean.

4.4.2. VARIABEL ACCURACY

Semua variabel pada variabel *accuracy* Website Telkomsel.com dianalisis dengan data sebagai berikut :

Tabel 4.8 Variabel Pertanyaan Pada Variabel Accuracy

Variabel	ID Pernyataan	Pernyataan
Accuracy	ACU1	Website Telkomsel.com menampilkan informasi yang benar dan akurat
	ACU2	Website Telkomsel.com menampilkan output yang sesuai
	ACU3	Website Telkomsel.com menyediakan proses dan pengolahan data yang baik (jarang error)
	ACU4	Website Telkomsel.com menyajikan informasi yang dapat dipercaya

Tabel 4.9 Jumlah Setiap Nilai Variabel Accuracy

No	Item Pernyataan	Jumlah Setiap Nilai					Total Responden
		1	2	3	4	5	
1	ACU1	0	3	18	39	55	115
2	ACU2	0	1	11	39	64	115
3	ACU3	0	3	12	49	51	115
4	ACU4	0	0	6	36	73	115

Tabel 4.10 Perhitungan Data Variabel Accuracy

No	Item Pernyataan	Mean	Persentase	Kategori	Median	Modus	Std Deviasi
1	ACU1	4.27	85%	Sangat Tinggi	4	5	0.816
2	ACU2	4.44	89%	Sangat Tinggi	5	5	0.700
3	ACU3	4.29	86%	Sangat Tinggi	4	5	0.755
4	ACU4	4.58	92%	Sangat Tinggi	5	5	0.590
Keseluruhan Item		4.40	88%	Sangat Tinggi	4.5	5	0.715

Berdasarkan data yang didapatkan dari kuesioner di Tabel 4.9, setiap variabel *accuracy* mendapatkan jumlah skor yang bervariasi. Pada pernyataan ACU1 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5

dengan jumlah 55, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 3 dengan jumlah 2. Pada pernyataan ACU2 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 64, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 2 dengan jumlah 1. Pada pernyataan ACU3 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 51, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 2 dengan jumlah 3. Pada pernyataan ACU4 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 73, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 3 dengan jumlah 6. Dengan adanya jawaban responden yang bervariasi, menunjukkan bahwa setiap responden memiliki tingkat kepuasan yang berbeda pada masing-masing pernyataan di variabel *accuracy*.

Berdasarkan analisis data variabel *accuracy* di tabel 4.10, menunjukkan bahwa dari 4 variabel *accuracy*, item pertanyaan dengan nilai mean terendah adalah variabel AKU1 yaitu 4.27 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 85% menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap Telkomsel.com dan item pertanyaan dengan nilai mean tertinggi adalah variabel ACU4 yaitu 4,58 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 92% menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap Telkomsel.com. Secara keseluruhan variabel *accuracy* memiliki rata-rata skor sebesar 4,40 terhadap kepuasan penggunaan website dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 88% menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap Telkomsel.com. Nilai median memiliki rata-rata nilai sebesar 4.5 pada variabel pertanyaan variabel *accuracy*, yang berarti responden lebih memilih antara setuju dan sangat setuju terhadap kuesioner yang telah diisi. Nilai modus memiliki rata-rata nilai sebesar 5 pada variabel pertanyaan variabel *accuracy*, yang berarti responden lebih memilih sangat setuju terhadap kuesioner yang telah diisi. Nilai rata-rata standar deviasi

pada variabel *accuracy* adalah 71,5% dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai rata-rata mean, sehingga persebaran data dalam kuesioner semakin dekat dengan nilai mean.

4.4.3. VARIABEL *FORMAT*

Semua variabel pada variabel *format* Website Telkomsel.com dianalisis dengan data sebagai berikut :

Tabel 4.11 Variabel Pertanyaan Pada Variabel *Format*

Variabel	ID Pernyataan	Pernyataan
Format	FOR1	Website Telkomsel.com memiliki tampilan interface menarik
	FOR2	Website Telkomsel.com memiliki tampilan menu yang mudah dipahami
	FOR3	Website Telkomsel.com memiliki tampilan informasi yang jelas
	FOR4	Website Telkomsel.com memiliki kombinasi warna yang sesuai dan menarik

Tabel 4.12 Jumlah Setiap Nilai Variabel *Format*

No	Item Pernyataan	Jumlah Setiap Nilai					Total Responden
		1	2	3	4	5	
1	FOR1	0	0	8	40	67	115
2	FOR2	0	1	9	40	65	115
3	FOR3	0	0	9	38	68	115
4	FOR4	0	0	9	36	70	115

Tabel 4.13 Perhitungan Data Variabel *Format*

No	Item Pernyataan	Mean	Persentase	Kategori	Median	Modus	Std Deviasi
1	FOR1	4.51	90%	Sangat Tinggi	5	5	0.624
2	FOR2	4.47	89%	Sangat Tinggi	5	5	0.677
3	FOR3	4.51	90%	Sangat Tinggi	5	5	0.637
4	FOR4	4.53	91%	Sangat Tinggi	5	5	0.637
Keseluruhan Item		4.51	90%	Sangat Tinggi	5	5	0.644

Berdasarkan data yang didapatkan dari kuesioner di Tabel 4.12, setiap variabel *format* mendapatkan jumlah skor yang bervariasi. Pada

pernyataan FOR1 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 67, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 3 dengan jumlah 8. Pada pernyataan FOR2 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 65, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 2 dengan jumlah 1. Pada pernyataan FOR3 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 68, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 3 dengan jumlah 9. Pada pernyataan FOR4 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 70, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 3 dengan jumlah 9. Dengan adanya jawaban responden yang bervariasi, menunjukkan bahwa setiap responden memiliki tingkat kepuasan yang berbeda pada masing-masing pernyataan di variabel *format*.

Berdasarkan analisis data variabel *format* di tabel 4.13, menunjukkan bahwa dari 4 variabel *format*, item pertanyaan dengan nilai mean terendah adalah variabel FOR2 yaitu 4,47 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 89% menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap Telkomsel.com dan item pertanyaan dengan nilai mean tertinggi adalah variabel FOR4 yaitu 4,53 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 91% menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap Telkomsel.com. Secara keseluruhan variabel *format* memiliki rata-rata skor sebesar 4,51 terhadap kepuasan penggunaan website dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 90% menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap Telkomsel.com. Nilai median memiliki rata-rata nilai sebesar 5 pada variabel pertanyaan variabel *format*, yang berarti responden lebih memilih sangat setuju terhadap kuesioner yang telah diisi. Nilai modus memiliki rata-rata nilai sebesar 5 pada variabel pertanyaan variabel *format*, yang berarti responden lebih memilih sangat setuju terhadap kuesioner yang

telah diisi. Nilai rata-rata standar deviasi pada variabel *format* adalah 64% dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai rata-rata mean, sehingga persebaran data dalam kuesioner semakin dekat dengan nilai mean.

4.4.4. VARIABEL *EASE OF USE*

Semua variabel pada variabel *ease of use* Website Telkomsel.com dianalisis dengan data sebagai berikut :

Tabel 4.14 Variabel Pertanyaan Pada Variabel *Ease of Use*

Variabel	ID Pernyataan	Pernyataan
Ease of Use	EOU1	Website Telkomsel.com memiliki fitur-fitur yang mudah dipahami dan digunakan
	EOU2	Website Telkomsel.com membantu anda dalam mencari informasi yang dibutuhkan
	EOU3	Website Telkomsel.com sangat user friendly
	EOU4	Website Telkomsel.com mudah diakses dimana saja dan kapan saja

Tabel 4.15 Jumlah Setiap Nilai Variabel *Ease of Use*

No	Item Pernyataan	Jumlah Setiap Nilai					Total Responden
		1	2	3	4	5	
1	EOU1	0	3	15	42	55	115
2	EOU2	0	2	13	42	58	115
3	EOU3	0	1	11	41	62	115
4	EOU4	1	0	8	32	74	115

Tabel 4.16 Perhitungan Data Variabel *Ease of Use*

No	Item Pernyataan	Mean	Persentase	Kategori	Median	Modus	Std Deviasi
1	EOU1	4.30	86%	Sangat Tinggi	4	5	0.791
2	EOU2	4.36	87%	Sangat Tinggi	5	5	0.748
3	EOU3	4.43	89%	Sangat Tinggi	5	5	0.699
4	EOU4	4.55	91%	Sangat Tinggi	5	5	0.701
Keseluruhan Item		4.41	88%	Sangat Tinggi	4.75	5	0.735

Berdasarkan data yang didapatkan dari kuesioner di Tabel 4.15, setiap variabel *ease of use* mendapatkan jumlah skor yang bervariasi. Pada

pernyataan EOU1 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 55, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 2 dengan jumlah 3. Pada pernyataan EOU2 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 58, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 2 dengan jumlah 2. Pada pernyataan EOU3 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 62, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 2 dengan jumlah 1. Pada pernyataan EOU4 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 74, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 1 dengan jumlah 1. Dengan adanya jawaban responden yang bervariasi, menunjukkan bahwa setiap responden memiliki tingkat kepuasan yang berbeda pada masing-masing pernyataan di variabel *ease of use*.

Berdasarkan analisis data variabel *ease of use* di tabel 4.16, menunjukkan bahwa dari 4 variabel *ease of use*, item pertanyaan dengan nilai mean terendah adalah variabel EOU1 yaitu 4,30 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 86% menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap Telkomsel.com dan item pertanyaan dengan nilai mean tertinggi adalah variabel EOU5 yaitu 4,55 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 91% menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap Telkomsel.com. Secara keseluruhan variabel *ease of use* memiliki rata-rata skor sebesar 4,41 terhadap kepuasan penggunaan website dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 88% menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap Telkomsel.com. Nilai median memiliki rata-rata nilai sebesar 4,75 pada variabel pertanyaan variabel *ease of use*, yang berarti responden lebih memilih sangat setuju terhadap kuesioner yang telah diisi. Nilai modus memiliki rata-rata nilai sebesar 5 pada variabel pertanyaan variabel *ease of use*, yang berarti responden lebih memilih sangat setuju terhadap

kuesioner yang telah diisi. Nilai rata-rata standar deviasi pada variabel *ease of use* adalah 73,5% dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai rata-rata mean, sehingga persebaran data dalam kuesioner semakin dekat dengan nilai mean.

4.4.5. VARIABEL *TIMELINESS*

Semua variabel pada variabel content Website Telkomsel.com dianalisis dengan data sebagai berikut :

Tabel 4.17 Variabel Pertanyaan Pada Variabel *Timeliness*

Variabel	ID Pernyataan	Pernyataan
Timeliness	TIM1	Website Telkomsel.com memiliki respon yang cepat dalam menampilkan informasi
	TIM2	Website Telkomsel.com menyajikan informasi yang up to date
	TIM3	Website Telkomsel.com menyediakan informasi atau proses dengan tepat waktu
	TIM4	Website Telkomsel.com memberikan informasi ketika dibutuhkan

Tabel 4.18 Jumlah Setiap Nilai Variabel *Timeliness*

No	Item Pernyataan	Jumlah Setiap Nilai					Total Responden
		1	2	3	4	5	
1	TIM1	1	0	16	41	57	115
2	TIM2	1	3	17	31	63	115
3	TIM3	0	2	15	41	57	115
4	TIM4	0	7	15	43	50	115

Tabel 4.19 Perhitungan Data Variabel *Timeliness*

No	Item Pernyataan	Mean	Persentase	Kategori	Median	Modus	Std Deviasi
1	TIM1	4.33	87%	Sangat Tinggi	4	5	0.777
2	TIM2	4.32	86%	Sangat Tinggi	5	5	0.880
3	TIM3	4.33	87%	Sangat Tinggi	4	5	0.766
4	TIM4	4.18	84%	Sangat Tinggi	4	5	0.881
Keseluruhan Item		4.29	86%	Sangat Tinggi	4.25	5	0.826

Berdasarkan data yang didapatkan dari kuesioner di Tabel 4.18, setiap variabel *ease of use* mendapatkan jumlah skor yang bervariasi. Pada pernyataan TIM1 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 57, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 1 dengan jumlah 1. Pada pernyataan TIM2 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 63, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 1 dengan jumlah 1. Pada pernyataan TIM3 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 57, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 2 dengan jumlah 2. Pada pernyataan TIM4 nilai yang paling dipilih oleh responden adalah nilai 5 dengan jumlah 50, sedangkan nilai yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah nilai 2 dengan jumlah 7. Dengan adanya jawaban responden yang bervariasi, menunjukkan bahwa setiap responden memiliki tingkat kepuasan yang berbeda pada masing-masing pernyataan di variabel *ease of use*.

Berdasarkan analisis data variabel *timeliness* di tabel 4.19, menunjukkan bahwa dari 4 variabel *timeliness*, item pertanyaan dengan nilai mean terendah adalah variabel TIM4 yaitu 4,18 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 84% menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap Telkomsel.com dan item pertanyaan dengan nilai mean tertinggi adalah variabel TIM 1 dan TIM 3 yaitu 4,33 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 87% menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap Telkomsel.com. Secara keseluruhan variabel *timeliness* memiliki rata-rata skor sebesar 4,29 terhadap kepuasan penggunaan *website* dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 86% menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap Telkomsel.com. Nilai median memiliki rata-rata nilai sebesar 4,25 pada variabel pertanyaan variabel *timeliness*, yang berarti responden lebih memilih setuju terhadap kuesioner yang telah diisi. Nilai modus memiliki

rata-rata nilai sebesar 5 pada pernyataan variabel *timeliness*, yang berarti responden lebih memilih sangat setuju terhadap kuesioner yang telah diisi. Nilai rata-rata standar deviasi pada variabel *timeliness* adalah 82,6% dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai rata-rata mean, sehingga persebaran data dalam kuesioner semakin dekat dengan nilai mean.

4.5. UPAYA PERBAIKAN

Pada penelitian ini, responden juga memberikan saran terhadap website Telkomsel.com sebagai bentuk upaya perbaikan agar terus dapat berinovasi dan memberikan *User Experience* yang baik. Data hasil kuesioner berupa saran responden tercantum pada Lampiran 5. Dari 100 responden yang menjawab, beberapa responden memiliki beberapa saran untuk meningkatkan kualitas website Telkomsel.com, sementara lainnya merasa sudah cukup (tidak memberikan saran). Berikut adalah rangkuman beberapa saran yang diberikan yaitu :

- 1) Situs web perlu dilakukan penataan menyeluruh mengenai produk-produk yang dimiliki secara terperinci.
- 2) Perlu dilengkapi keterangan terkait informasi pasang baru dan migrasi produk.
- 3) Masih kurang beberapa informasi untuk pelanggan IndiHome seperti layanan pindah alamat, orbit, dan sebagainya.
- 4) Sudah baik namun masih ada di beberapa content yang masih belum lengkap. Contoh saat pelanggan berlangganan baru untuk indihome, tiba - tiba berubah untuk pemasangan orbit tanpa ada alasan yang jelas setelah memasukkan alamat yang ingin dipasangkan, padahal sudah menggunakan menu yang benar.
- 5) Hasil pencarian diusahakan lebih mendetail.

BAB V

PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Dari hasil perhitungan dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa responden kuesioner memberikan penilaian dengan kategori sangat tinggi terhadap kelima variabel penelitian yaitu variabel *content* memiliki kategori kepuasan sangat tinggi yaitu 89%, variabel *accuracy* memiliki kategori kepuasan sangat tinggi yaitu 88%, variabel *format* memiliki kategori kepuasan sangat tinggi yaitu 90%, variabel *ease of use* memiliki kategori kepuasan sangat tinggi yaitu 88%, dan variabel *timeliness* memiliki kategori kepuasan sangat tinggi yaitu 86%. Dari hasil diatas, secara umum dapat disimpulkan bahwa responden atau pengguna website Telkomsel.com merasa sangat puas dengan kualitas website tersebut. Walaupun begitu, PT Telkomsel tetap dapat menjaga kualitas websitenya demi memberikan performa dan hasil yang baik terhadap penggunanya.

5.2. SARAN

Diharapkan pada penelitian berikutnya dapat dilakukan metode penelitian dengan perbandingan dua metode seperti Webqual dan EUCS, serta agar dapat membandingkan hasil antara kedua metode tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, Nur Ahmad, and Rahayu Amalia. "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Dukcapil (Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil) Ogan Ilir, Menggunakan Model DeLone and McLean." *Jurnal Mantik*, vol. 6 No.3, 2022, pp. 3423-3434
- Aggelidis, Vassilios P., and Prodromos D. Chatzoglou. "Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS)." *Journal of Biomedical Informatics* 45, vol. 45, 2012, pp. 566-579
- Alwi, et al. "Analisis Penggunaan Website Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) Menggunakan Metode Delone and Mclean." *CHAIN: Journal of Computer Technology, Computer Engineering and Informatics*, vol. 1, Number 3, 2023, pp. 86-96
- Ar-Rasyid, Teuku Yusuf Ryan, et al. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 5 No. 6, 2021, pp. 2308-2317
- At Thohir, Sasqia Salsabila, et al. "Pengukuran Kualitas Website Informasi Desa Sidokerto Menggunakan Mc Call Dengan Metode Euclidean Distance." *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 8 No. 3, 2024, pp. 3788-3793
- Azwar, Muhammad, et al. "Evaluating Library Website Of The Indonesian Ministry ebsite Of The Indonesian Ministry Of Education And Culture Through The End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model." *Library Philosophy and Practice*, 2020, pp. 1-15
- Budiyantara, Agus, et al. "Analisis Antarmuka Website Studi Kasus Laku6.com Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Webqual 4.0." *JBASE - Journal of Business and Audit Information Systems*, vol. Vol. 6 (No. 1), 2023, pp. 14-21.
- Damayanti, Asti Shofi, et al. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)." *Jurnal*

- Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2 No.11, 2018, pp. 4833-4839
- Destiarini, et al. "Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan Dengan Metode WebQual 4.0 Dan User Acceptance Testing Di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu." *Jurnal Media Infotama*, vol. 19 No.2, 2023
- Doll, William J., and Gholamreza Torkzadeh. "The Measurement of End-User Computing Satisfaction." *MIS Quarterly*, vol. 12 No.2, 1988, pp. 259-274
- Eilon, Samuel. *Elements of Production Planning and Control*. Macmillan, 1962. Accessed 10 March 2024.
- Faradilla, Adelia, et al. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website CDC Unsri Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)." *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, vol. 4 No. 3, 2023
- Habiba, Izmi, and Ganda Wijaya. "Pengukuran Kualitas Website Skill Academy Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0." *Paradigma*, vol. 24 No. 1, 2022, pp. 29-36
- Irwansyah. *Corporate and marketing communication*. Universitas Mercu Buana, 2011.
- Jogiyanto, HM. *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori, dan Aplikasi Bisnis*. ANDI, 2014.
- Kustiawan, Winda, et al. "Manajemen Media Online" *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, vol. 2, 2022, pp. 13-17.
- Ladjamudin, Al-Bahra Bin. *Analisis dan desain sistem informasi*. Graha Ilmu, 2013.
- Nur, Emilsyah. "Peran Media Massa Dalam Menghadapi Serbuan Media Online." *Jurnal Kominfo*, vol. 2, 2021.
- Oetomo, Budi Sutedjo Dharma. *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*. 1 ed., 2002,
- Permana, Ade Indra. "Pengaruh Kualitas Website, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Pelanggan Di Situs Belanja Online Bukalapak." *Ekonomi Bisnis*, vol. 25, 2019.

- Putra, Hermawan Kurniansyah, and Rezanisa Agramanisti Azdy2*. "Analysis of the Level of Satisfaction of Darwinbox Application Users at PT Nippon Indosari Corpindo Tbk Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method." *International Journal of Multidisciplinary Sciences and Arts*, vol. 2 No. 1, 2023, pp. 13-19.
- Rahmi, Alfie Nur, et al. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Amikom One Menggunakan Metode EUCS." *INFOS Journal - Information System Journal*, vol. 2 No.1, 2019, pp. 67-73
- Rahmi, Nurlaili, et al. "Measurement of End User Satisfaction Using EUCS Method on Fundraising Administration System of One of Philanthropic Institutions in Indonesia." *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, vol. 5 No. 3, 2023
- Rusi, Ibnur. "Implementasi Webqual dan End-User Computing Satisfaction untuk Menganalisis Kualitas dan Kepuasan Pengguna Website." *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 11 No.2, 2022, pp. 154-161
- Sanaky, Musrifah Mardiani, et al. "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah." *Jurnal Simetrik*, vol. 11 No. 1, 2021, p. 433,
- Saputra, Alwan Septiandito. "Pengaruh Teknologi Informasi pada Koperasi di Era Industri 4.0." *Transekonomika*, vol. 1, no. Vol. 1 No. 5 (2021): September 2021, 2021, p. 3,
- Sari, Ani Oktarini, et al. *Web Programming*. Graha Ilmu, 2019.
- Surentu, Yunice Zevanya, et al. "Pentingnya Website Sebagai Media Informasi Destinasi Wisata Di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Minahasa." *Acta Diurna KomunikasI*, vol. 2, 2020, p. 9,
- Syaifuddin, Aditya, and Zarnelly. "Analisis Kualitas Website Mediacenter Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA." *IJIRSE: Indonesian Journal of Informatic Research and Software Engineering*, vol. 3. No.1, 2023, pp. 74-75
- Taluke, Dryon, et al. "Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten

Halmahera Barat.” *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, vol. 6. No. 2, 2019, pp. 531-540

Telkomsel. “Produk dan Inovasi Layanan Telkomsel Jadi Pilihan Terbaik Masyarakat di Indonesia Customer Experience Award 2020.” 19 Desember 2020.

Wati, Riski Melia, and Iskandar Ali Alam. “Pengaruh Persepsi Harga Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Masa Pandemi Covid 19.” *Sibatik Journal*, vol. 1 No.9, 2022, pp. 1727-1736

