

## IMPLEMENTASI MODEL EUCS DAN DELONE & MCLEAN UNTUK EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI: STUDI KASUS SEKOLAH OLIFANT YOGYAKARTA

Arif Himawan<sup>1</sup>, Pambudi Lono<sup>2</sup>, Dayat Subekti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>1</sup>Program Studi Sistem Informasi, <sup>2,3</sup>Program Studi Informatika, Fakultas Teknik & Teknologi  
Informasi

<sup>1</sup> reef1881@gmail.com, <sup>2</sup>pambudi\_lono@gmail.com, <sup>3</sup>dayat.subekti@gmail.com

### ABSTRAK

Sekolah Olifant Yogyakarta telah memanfaatkan website sebagai salah satu media pengenalan sekolah beserta layanan yang disediakan kepada pengguna. Implementasi yang dilakukan sudah cukup bagus namun masih belum adanya evaluasi kepuasan dari sisi pengguna dan orang tua terhadap informasi berbasis website. Penggunaan website perlu juga diikuti dengan evaluasi terhadap informasi pada website tersebut, dengan model end user computing satisfaction, diharapkan dapat mengevaluasi penilaian orang tua dan pengguna terhadap informasi berbasis website. Penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna maupun keluarga siswa yang sedang bersekolah di Olifant, hasil yang didapat dianalisis dengan metode SEM-PLS dan tools SmartPLS versi 3. Berdasarkan analisis, terdapat variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan, yaitu accuracy, format dan timeliness, sedangkan variabel content dan ease of use berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menyatakan bahwa model end user computing satisfaction dapat digunakan untuk melakukan penilaian faktor yang memberi pengaruh kepuasan pengguna dan orang tua sekolah olifant terhadap informasi berbasis website.

**Kata kunci:** EUCS, DeLone & McLane, Sistem Informasi Sekolah, *SmartPLS*

### ABSTRACT

*Olifant School Yogyakarta has used the website as a media for introducing school and their services provided to users. The implementation has been quite good but there is still no evaluation of satisfaction from the user and parents side of website-based information. The use of the website should also be followed by an evaluation of the information on the website, with an end user computing satisfaction model, which is expected to evaluate the assessment of parents and users of website-based information. This research was conducted through the distribution of questionnaires to users and families of students who were studying at Olifant, the results obtained were analyzed using the SEM-PLS method and the SmartPLS version 3. Based on the analysis, there were variables that did not affect satisfaction, namely accuracy, format and timeliness, while the variable content and ease of use affect user satisfaction. The results of the study state that the end user computing satisfaction model can be used to assess factors that influence users and parents satisfaction of Olifant School on website-based information.*

**Keywords:** EUCS, DeLone & McLane, Schools Information System, *SmartPLS*.

## 1. PENDAHULUAN

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pendidikan, mengakibatkan tuntutan kualitas pelayanan pendidikan yang lebih baik. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya semata sebuah pelayanan, tetapi juga layanan penyediaan informasi yang berkualitas. Tuntutan terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang baik adalah pelayanan yang memberi kepuasan terhadap konsumen maupun keluarga konsumen, menyebabkan meningkatnya persaingan secara global dan ketat dalam bidang jasa pelayanan pendidikan. Persaingan global yang ketat juga terlihat pada masuknya tenaga ahli pada bidang pendidikan dan konsumen dari Indonesia yang belajar di luar Indonesia hanya untuk mendapatkan mutu dan lulusan yang lebih baik. Melihat hal tersebut, lembaga pendidikan di Indonesia seharusnya lebih termotivasi dan tertantang untuk meningkatkan kualitas tenaga ahli dan juga kualitas layanan pada bidang pendidikan.

Persaingan global dalam pendidikan, mengikuti perkembangan teknologi dan pemanfaatan sistem informasi. Salah satu strategi yang paling tepat dalam mengantisipasi persaingan terbuka adalah adanya pelayanan pendidikan yang berorientasi pada proses pelayanan yang berkualitas, selain itu juga hasil dari kualitas pelayanan pendidikan haruslah sesuai dengan perkembangan jaman. Melihat kondisi tersebut, pihak sekolah harus terlebih dahulu menyadari tujuan utama dari kegiatan di sekolah yaitu siswa dan orang tua dalam bentuk pelayanan yang baik. Kepuasan siswa dan keluarga dapat menjadi parameter tepat yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan yang baik. Standar yang ditetapkan dalam penyediaan jasa layanan, akan cukup mempermudah dalam menilai tingkat kepuasan konsumen. Kualitas lulusan, kepuasan pengguna, dan eksistensi sekolah memiliki hubungan yang erat.

Kotler dan Supranto (2006) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dipersepsikan sangat baik dan memuaskan, adalah jika layanan yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan konsumen dan sebaliknya kualitas pelayanan dipersepsikan jelek atau tidak memuaskan jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal yang ingin dicapai sekolah untuk menciptakan hubungan atau komunikasi yang baik antara konsumen dengan pihak sekolah. Kualitas layanan sendiri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Melalui evaluasi sistem informasi, sekolah dapat melihat seberapa efektif implementasi dan pengaruh positif terhadap pelayanan pendidikan.

Sejarah berdirinya sekolah Olifant, di Jalan Cendrawasih 4 A-B Demangan baru Yogyakarta, tidak terlepas dari sejarah sekolah Yogya Kids. Pada tahun 2006 saat terjadi gempa bumi di Yogyakarta dan sekitarnya menyebabkan sekolah Yogya Kids yang beralamatkan di Jalan Sorosutan Yogyakarta juga mengalami kerusakan yang cukup parah. Gempa itulah yang justru menjadi awal gagasan berdirinya Olifant, Ibu Selly Sagita bersama dengan Ibu Deasy Andriani, Bapak Adi Pranoto dan Bapak Irwanto bersepakat untuk membangun dan menciptakan sebuah sekolah baru di Yogyakarta yang kemudian dikenal dengan nama sekolah Olifant. Pada tanggal 15 Juni 2007 sekolah Olifant resmi dibuka, dan memiliki kelas Playgroup (kelompok bermain) dan Kindergarten (taman kanak-kanak).

Seiring dengan berjalannya waktu sekolah Olifant juga membuka Sekolah Dasar yang dibuka pada tahun 2009. Tahap demi tahap, sekolah Olifant melengkapi dirinya dengan fasilitas-fasilitas yang sebaiknya dimiliki sebuah sekolah, baik peralatan peraga pendidikan, peralatan unit penunjang, maupun tematik yang mendukung berjalannya proses belajar mengajar. Kemudian sekolah Olifant membuat sistem informasi, salah satunya berupa website sekolah Olifant sebagai media yang mendukung tujuan sekolah Olifant, yaitu mengupayakan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi bagi seluruh penggunanya.

Sekolah Olifant memiliki visi sekolah rujukan, siswa sebagai pusat inspirasi, motivasi dan juga pelayanan yang profesional, penuh kasih, dan syukur. Melalui visi tersebut, tentu akan mendukung usaha peningkatan kualitas pelayanan pendidikan yang menggunakan sistem informasi sekolah. Siswa dan keluarga siswa sekolah Olifant ternyata memiliki harapan lebih terhadap website sekolah Olifant.

Penelitian ini akan membahas mengenai hubungan kepuasan orang tua siswa terhadap implementasi atau penyediaan informasi sekolah berbasis website dengan menggunakan model End User computing satisfaction untuk mengetahui pengaruh kepuasan siswa di sekolah Olifant.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka diperlukan analisa bagaimana mengembangkan Sistem Informasi berbasis web di sekolah Olifant yang dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya dengan menganalisa fakta-fakta yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap implementasi Sistem Informasi berbasis web di sekolah Olifant.

Manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keberhasilan implementasi atau penerapan informasi berbasis website di sekolah olifant dari pandangan orang tua murid dan pengguna yang mengakses informasi pada website sekolah olifant, dimana website sekolah Olifant berperan sebagai media pengenalan sekolah Olifant, maupun media sekolah Olifant. Diharapkan hasil penelitian dapat membantu pihak sekolah Olifant untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna maupun orang tua siswa pada penerapan informasi berbasis website sehingga dapat dilakukan tindakan yang tepat untuk memperbaiki atau menyempurnakan penerapan website dari faktor-faktor yang dinilai masih kurang memuaskan berdasarkan pandangan pengguna dan orang tua siswa sekolah Olifant. Perbaikan website diharapkan dapat meningkatkan dan menyempurnakan pelayanan pendidikan terhadap masyarakat luas melalui website agar menjadi lebih baik dari website yang telah ada.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan orang tua sekolah Olifant terhadap informasi berbasis website di sekolah Olifant Yogyakarta, yang selama ini masih belum ada pihak yang menjadikan sekolah Olifant sebagai subyek penelitian, sehingga hasilnya bisa menjadi acuan untuk sekolah Olifant untuk meningkatkan kualitas informasi yang disajikan didalam web yang digunakan.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Variabel yang digunakan adalah variabel yang berasal dari model *End User Computing Satisfaction* dan pertanyaan asli yang telah diterjemahkan dalam bahasa Indonesia serta diadaptasi berdasarkan kondisi penelitian. Variabel dari model tersebut adalah *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use*, dan *Timeliness*. Berikut penjelasan singkat dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*.

- Content*. Pengertian dari *content* adalah isi dari *website* yang berupa sebuah informasi.
- Accuracy*. Pengertian dari *accuracy* adalah keakuratan informasi yang tersedia pada suatu *website*.
- Format*. Pengertian dari *format* adalah bentuk informasi dalam suatu *website* yang memiliki unsur kegunaan bagi pengguna dan sudah cukup jelas bagi pengguna.
- Ease of use*. Pengertian dari *ease of use* adalah kemudahan penggunaan / akses informasi suatu *website* berdasarkan pandangan pengguna.
- Timeliness*. Pengertian dari *timeliness* adalah ketepatan waktu yang dimiliki oleh suatu *website* dalam menyediakan dan memperbaharui informasi.

### 2.1 Bahan Peneliitan

Obyek penelitian ini adalah orang tua dan keluarga siswa dari Sekolah Olifant. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang diberikan kepada orang tua siswa yang pernah menggunakan website rumah sekolah Olifant, dimana orang tua dan keluarga berperan sebagai responden. Data sekunder diperoleh dari studi literatur mengenai teori-teori yang mendukung penelitian ini.

### 2.2 Jalan Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dalam beberapa tahapan untuk mendapatkan jalan penelitian yang sistematis, tahapan-tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut. Tahap awal penelitian dilakukan pengumpulan data dengan cara melakukan studi literatur dari buku, jurnal dan artikel yang berhubungan dengan tema penelitian dari bahan yang telah dikumpulkan digunakan untuk menyelesaikan masalah. Pada tahap ini diidentifikasi variabel-

variabel yang akan diteliti, yaitu variabel accuracy, content, format, ease of use, dan timeliness terhadap informasi berbasis website sekolah Olifant. Menurut Gozali (2008), tahap analisis dilakukan dari 2 macam, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas data. Analisis pertama yang dilakukan adalah uji validitas pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner. Loading factor dan average variance extracted (AVE) adalah nilai yang akan digunakan untuk menguji validitas dari pertanyaan penelitian. Loading factor adalah nilai uji validitas untuk tiap indikator. Rule of thumb untuk menilai validitas dalam penelitian ini sebesar 0,6-0,7. Average variance extracted (AVE) adalah uji validitas dengan nilai minimal 0,5. Average variance extracted memiliki persamaan seperti yang ditunjukkan pada persamaan (1).

$$AVE = \frac{(\sum \lambda_i^2) \text{ var } F}{(\sum \lambda_i^2) \text{ var } F + \sum \theta_{ii}} \quad (1)$$

Dengan

$\lambda_i$  = factor loading

F = factor variance

$\theta_{ii}$  = error variance

Uji validitas pada persamaan (1) digunakan untuk mengetahui kelayakan tiap butir-butir pertanyaan penelitian dalam mendefinisikan variabel yang digunakan dalam model. Analisis kedua yang dilakukan pada penelitian adalah uji reliabilitas data penelitian. Uji reliabilitas ditujukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur variabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai cronbachs alpha, dimana nilai cronbachs alpha harus lebih besar dari 0,6 dan persamaan (2) merupakan cara untuk menghitung cronbachs alpha.

$$\alpha = \frac{\sum p_i^2 \text{ cor}(x_{pi}, x_{pi})}{Pq + \sum p_i^2 \text{ cor}(x_{pi}, x_{pi})} \quad (2)$$

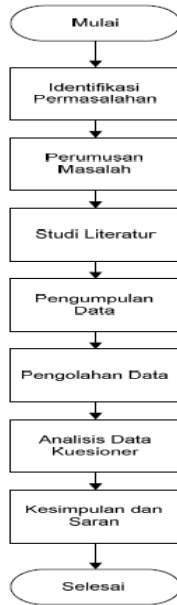
Dengan

Pq = Jumlah indikator

q = Blok indikator

Tahap perumusan hasil merupakan tahapan terakhir yang dilakukan sebagai interpretasi terhadap hasil pengujian dan analisa statistika. Hasil dari interpretasi ini akan digunakan dalam menarik kesimpulan atas penelitian yang dilakukan dan digunakan untuk memberikan rekomendasi atau saran kepada pihak sekolah Olifant atau penelitian selanjutnya. Kesimpulan atas penelitian berdasarkan nilai signifikan pengaruh variabel kepuasan dengan variabel pengukur dan nilai r-squares.

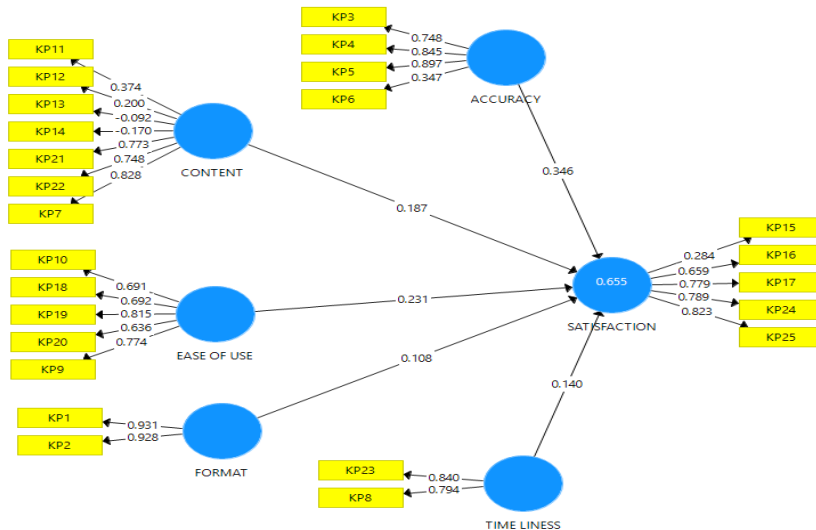
Kerangka pemikiran dalam penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.1. Identifikasi masalah merupakan hal pertama yang akan dilakukan pada penelitian ini. Dilanjutkan perumusan masalah berdasarkan situasi dan kondisi pada tempat penelitian, setelah mendapatkan perumusan masalah, studi literatur akan dilakukan guna mendapatkan cara atau metode dan juga model yang akan digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul. Pengolahan data merupakan tahapan setelah pengumpulan data dilakukan. Pengolahan data akan dilakukan dengan alat pengolah data dan sesuai metode yang didapat pada saat melakukan studi literatur, begitu juga pada tahap analisis data dari kuesioner yang diperoleh.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Ghozali, suatu indikator pertanyaan akan dianggap valid jika memiliki nilai korelasi diatas 0,70. Namun untuk nilai loading 0,50 sampai 0,60 dapat diterima dengan melihat output korelasi antara variabel laten dengan indikator pertanyaan, dalam penelitian ini yang akan digunakan adalah nilai diatas 0,60. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1. Model Penelitian

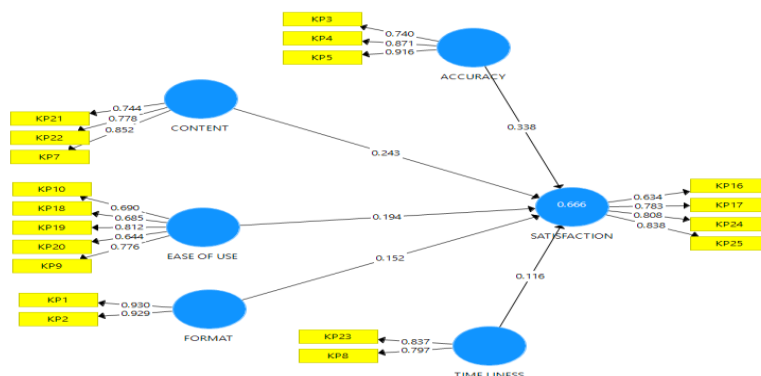
Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui kesesuaian dan kecukupan pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner untuk menjadi dasar bagi penelitian. Uji validitas dilakukan pada masing-masing variabel laten yang ada. Tabel 3.1 menunjukkan nilai AVE (*Average Variance*

*Extracted*) memiliki nilai diatas 0,50 pada tiap variabel laten, hal ini dapat menunjukkan bahwa indikator pertanyaan sudah valid.

Tabel 3.1. Nilai AVE

Komponen	AVE
<i>Accuracy</i>	0,715099
<i>Content</i>	0,628241
<i>Easy of Use</i>	0,524316
<i>Format</i>	0,863971
<i>Satisfaction</i>	0,592538
<i>Timeliness</i>	0,667889

Pada gambar 3.2 terlihat bahwa hubungan antara variabel dengan indikator pertanyaan memiliki nilai *loading* yang tidak sama, dapat dilihat bahwa nilai *loading* berada diatas 0,60 menandakan hubungan yang sesuai antara variabel laten dengan indikator pertanyaan dari variabel laten tersebut, sedangkan nilai *loading* dibawah 0,60 menandakan hubungan yang tidak sesuai antara variabel laten dengan indikator lainnya. Dapat disimpulkan berdasarkan hasil uji validitas bahwa indikator pertanyaan dengan variabel laten sudah valid dan layak digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 3.2. Hasil uji *Convergent Validity*

Keterangan untuk hasil uji *Convergent Validity* untuk setiap *construct* adalah sebagai berikut :

1. *Convergent validity* untuk variabel laten *accuracy*

Variabel laten *accuracy* terdiri dari 2(dua) indikator, yaitu KP3, KP4 dan KP5. KP3 memiliki *loading* sebesar 0,740 KP4 memiliki *loading* sebesar 0,871 dan KP5 memiliki *loading* sebesar 0,916. Berdasarkan nilai *loading* pada Tabel 3, maka variabel *accuracy* telah memenuhi syarat *convergent validity*.

Tabel 3.2 Nilai *loading* untuk variabel laten *accuracy*

No	Indikator	Pertanyaan	Nilai <i>Loading</i>
1	KP3	Website Sekolah Olifant memberikan informasi yang tepat tentang <i>Preschool</i> (PG dan TK)	0,740
2	KP4	Website Sekolah Olifant memberikan informasi yang tepat tentang <i>Elementary</i> (SD)	0,871
3	KP5	Website Sekolah Olifant memberikan informasi yang tepat tentang OHS (SMP)	0,916

2. *Convergent validity* untuk variabel laten *content*

Variabel laten *content* terdiri dari tiga indikator, yaitu KP7, KP21 dan KP22. KP7 memiliki *loading* sebesar 0,852, KP21 memiliki *loading* sebesar 0,744, dan KP22 memiliki *loading* sebesar 0,778, dapat dilihat pada Tabel 3.3. Berdasarkan nilai *loading* tersebut, maka variabel laten *content* telah memenuhi syarat *convergent validity*.

Tabel 3.3 Nilai *loading* untuk variabel laten *content*

No	Indikator	Pertanyaan	Nilai <i>Loading</i>
1	KP7	Website Sekolah Olifant membantu saya memahami tentang Sekolah Olifant	0,852
2	KP21	Website Sekolah Olifant memiliki konten yang mudah dipahami	0,744
3	KP22	Website Sekolah Olifant memiliki informasi lengkap yang saya butuhkan	0,778

3. *Convergent validity* untuk variabel laten *ease of use*

Variabel laten *ease of use* terdiri dari 5 indikator, yaitu KP9, KP10, KP18, KP19 dan KP20. KP9 memiliki *loading* sebesar 0,776, KP10 memiliki *loading* sebesar 0,690, KP18 memiliki *loading* sebesar 0,685, KP19 memiliki *loading* sebesar 0,812 dan KP20 memiliki *loading* sebesar 0,776, dapat dilihat pada Tabel 3.4. Berdasarkan nilai *loading* tersebut, maka variabel laten *ease of use* telah memenuhi syarat *convergent validity*.

Tabel 3.4 Nilai *loading* untuk variabel laten *ease of use*

No	Indikator	Pertanyaan	Nilai <i>Loading</i>
1	KP9	Website Sekolah Olifant yang saya gunakan bersifat mudah dioperasikan ( <i>user friendly</i> )	0,776
2	KP10	Mudah untuk menggunakan Website Sekolah Olifant dengan perangkat lain ( <i>mobile</i> )	0,690
3	KP18	Website Sekolah Olifant dapat dijalankan/digunakan pada perangkat lain diluar sekolah	0,685
4	KP19	Website Sekolah Olifant mudah digunakan/dioperasikan, meskipun saya telah lama tidak menggunakannya	0,812
5	KP20	Website Sekolah Olifant mudah dipelajari oleh pengguna yang baru pertama kali menggunakannya	0,776

4. *Convergent validity* untuk variabel laten *format*

Variabel laten *format* terdiri dari 2 indikator, yaitu KP1 dan KP2. KP1 memiliki *loading* sebesar 0,930 dan KP2 memiliki *loading* sebesar 0,929, dapat dilihat pada Tabel 3.5. Berdasarkan nilai *loading* tersebut, maka variabel laten *format* telah memenuhi syarat *convergent validity*.

Tabel 3.5 Nilai *loading* untuk variabel laten *format*

No	Indikator	Pertanyaan	Nilai <i>Loading</i>
1	KP1	Tata letak dari ( <i>layout</i> ) Website sekolah Olifant mudah dipahami dan menarik	0,930
2	KP2	Design Website sekolah Olifant menarik untuk di ekplorasi	0,929

5. *Convergent validity* untuk variabel laten *timeliness*

Variabel laten *timeliness* terdiri dari 2 indikator, yaitu KP8 dan KP23. KP8 memiliki *loading* sebesar 0,797 dan KP23 memiliki *loading* sebesar 0,837, dapat dilihat pada Tabel 3.6. Berdasarkan nilai *loading* tersebut, maka variabel laten *format* telah memenuhi syarat *convergent validity*.

Tabel 3.6 Nilai *loading* untuk variabel laten *timeliness*

No	Indikator	Pertanyaan	Nilai Loading
1	KP8	Website Sekolah Olifant dapat diakses dengan kecepatan yang cukup	0,797
2	KP23	Penggunaan Website Sekolah Olifant membantu saya tetap terbaharui ( <i>up to date</i> ) tentang Sekolah Olifant	0,837

6. *Convergent validity* untuk variabel laten *Satisfaction*

Variabel laten *ease of use* terdiri dari 4 indikator, yaitu KP16, KP17, KP24 dan KP25. KP16 memiliki *loading* sebesar 0,634, KP17 memiliki *loading* sebesar 0,783, KP24 memiliki *loading* sebesar 0,808, dan KP25 memiliki *loading* sebesar 0,838, dapat dilihat pada Tabel 3.7. Berdasarkan nilai *loading* tersebut, maka variabel laten *ease of use* telah memenuhi syarat *convergent validity*.

Tabel 3.7 Nilai *loading* untuk variabel laten *Satisfaction*

No	Indikator	Pertanyaan	Nilai Loading
1	KP16	Website Sekolah Olifant yang saya gunakan bersifat mudah dioperasikan ( <i>user friendly</i> )	0,634
2	KP17	Mudah untuk menggunakan Website Sekolah Olifant dengan perangkat lain ( <i>mobile</i> )	0,783
3	KP24	Website Sekolah Olifant dapat dijalankan/digunakan pada perangkat lain diluar sekolah	0,808
4	KP25	Website Sekolah Olifant mudah digunakan/dioperasikan, meskipun saya telah lama tidak menggunakannya	0,838

Untuk mengukur kepuasan responden terhadap berbagai faktor yang berkaitan dengan *website* sekolah Olifant, maka bentuk dan isi pertanyaan disesuaikan dengan metode yang digunakan *end user computing satisfaction (EUCS)*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden yaitu orang tua maupun keluarga siswa yang pernah menggunakan web sekolah Olifant. Dalam kuesioner yang dibagikan, responden akan memberi angka nilai kepuasan dari setiap indikator dengan 5 skala nilai, yaitu:

Tabel 3.8. Nilai Skala Kepuasan

Angka	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju



Berdasarkan 5 variabel dalam model EUCS(Content, Accuracy, Format, Ease of use, dan Timeliness) memberi pengaruh kepuasan pengguna terhadap implementasi website. Hasil yang ditampilkan menunjukkan bahwa terdapat 3 variabel yang tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yaitu Ease of use, format, dan accuracy.

Hasil dari penguasaan penggunaan yaitu Ease of use, format dan timeliness informasi yang terdapat dalam website sekolah Olifant tersebut dinilai masih kurang dalam memberi kepuasan terhadap pengguna website sekolah Olifant. Variabel Ease of use, format dan timeliness yang tidak signifikan menandakan bahwa pengguna website sekolah Olifant yang mengisi kuesioner berharap bahwa Ease of use format, dan timeliness informasi dari website sekolah Olifant perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi agar dapat memberi kepuasan yang sesuai bahkan melampaui harapan pengguna website sekolah Olifant.

#### 4. KESIMPULAN

1. Dari analisis yang telah dilakukan dan berdasarkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website sekolah Olifant adalah:
  - a. *Accuracy*: 0,338  
Akurasi dari informasi yang ada di website sekolah Olifant memiliki nilai pengaruh paling tinggi (33,8%)
  - b. *Content* : 0,243  
Konten atau isi dari informasi di website sekolah Olifant memiliki pengaruh 25,3% kepada tingkat kepuasan pengguna terhadap website sekolah Olifant
  - c. *Ease of use*: 0,194  
Kemudahan penggunaan dan kemudahan akses memiliki pengaruh 19,4% kepada tingkat kepuasan pengguna terhadap website sekolah Olifant
  - d. *Format* : 0,152  
Bentuk dan tata letak dari website sekolah Olifant memiliki pengaruh 15,2% kepada tingkat kepuasan pengguna terhadap website sekolah Olifant
  - e. *Timeliness*: 0,116  
Kemutakhiran data dan informasi di website sekolah Olifant memiliki pengaruh 11,6% kepada tingkat kepuasan pengguna terhadap website sekolah Olifant
2. Kepuasan pengguna website sekolah Olifant sebesar 66,6% dipengaruhi oleh faktor *Accuracy*, *Content*, *Ease of use*, *Format* dan *Timeliness*. Sedangkan 33,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang belum dimasukkan dalam model penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kotler and K. L. Keller, Manajemen Pemasaran, 12th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc., 2006.
- [2] K.R.S. Wiharja, “Integrasi Teoritis Model End User Computing Satisfaction Chin dan Lee Dengan Task Technology Fit,” Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2010
- [3] Z. Aulia, “Evaluasi Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Internet Banking: Kasus PT: Bank Permata TBK., Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2009
- [4] Istianingsih, S H. W, “*Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*,” pp. 23–24, 2008.
- [5] Sari, Y.P., “Tingkat KepuasanPengguna (User Satisfaction) Sistem Informasi AKSes pada PT KSEI,” Gajah Mada, 2011
- [6] Harcahyani, G., “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang dimoderasi oleh variabel nilai,” Universitas Pembangunan Veteran Nasional, 2010

- [7] Tjiptono, F. Chandra, Y. and A. Diana, *Marketing Scales*, 1st ed. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2004.
- [8] DeLone, W. H., and E. R. McLean, "The DeLone and McLean Model of information Systems Success : A Ten-Year Update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003. W. H. W. DeLone and E. E. R. McLean, "*Information systems success revisited*," *Proc. 35th Hawaii Int. Conf. Syst. Sci. HICSS*, pp. 1–11, 2002.
- [9] William, A., Doll, Y., and Torkzadeh, G., "*The Measurement of End-User Computing Satisfaction*," *MIS Q.*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, 1988.
- [10] Lee, M, K, O., and W. W. Chin, W, W., "*A Proposed Model And Measurement Instrument For The Formation Of IS Satisfaction: The Case Of End-User Computing Satisfaction*," *Assoc. Inf. Syst.*, pp. 553–563, 2000.
- [11] Seddon, P, B., and Kiew, M "*A partial test and development of delone and mclean's model of is success*," *AJIS*, vol. 4, no. 1, pp. 90–109, 1994.
- [12] Vanessa, L, S. W., "*Satisfaction With Internet-Based Services a Contingency Theory*," University Hongkong, Hongkong City, 2005.
- [13] Patterson, P.G., and Johnson, L, W., "*Disconfirmation of expectations and the gap model of service quality : an integrated paradigm*," *J. Consum. Satisf. dissatisfaction, Complain. Behav.*, vol. 6, pp. 90–99, 1993
- [14] Ghozali, *Structural equation modeling metode alternatif dengan partialleast square*, 2nd edition. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro,