

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI AUDIO BOOKS

Raditya Maulana Anuraga¹⁾, Ema Utami²⁾, Hanif Al Fatta³⁾

^{1), 2), 3)} Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta
Jl. Ring Road Utara, Condong Catur, Sleman, Yogyakarta

Raditya Maulana Anuraga¹⁾, Ema Utami²⁾, Hanif Al Fatta³⁾

Email : radityanpersi@gmail.com¹⁾, emma@nrar.net²⁾, hanif.a@amikom.ac.id³⁾

Abstrak

Listeno merupakan aplikasi (*audio books*) pertama di Indonesia agar para pengguna bisa mendapatkan buku dalam bentuk *audio* layaknya mendengarkan musik, Listeno memiliki permasalahan diantaranya permintaan fitur Listeno via *offline* yang belum dirilis, masalah keamanan file mp3 yang harus diperhatikan, dan target Listeno yang belum mencapai 100.000 pengguna aktif. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap *Audio Books* dengan penelitian menggunakan pendekatan metode Nielsen. Analisis dalam penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dipadukan dengan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) berdasarkan indikator yang digunakan adalah: Kemanfaatan (*Usefulness*), Utilitas (*Utility*), Kegunaan (*Usability*), Mudah dimengerti (*Learnability*), Efisien (*Efisiensi*), Mudah diingat (*Memorability*), Kesalahan (*Error*), dan kepuasan (*Satisfaction*). Hasil penelitian menunjukkan Aplikasi Kepuasan Pengguna *Audio books* cukup puas dengan hasil perhitungan IKP 69,58%.

Kata Kunci: *Audio Books*, Nielsen, IPA, IKP

Abstract

Listeno is the first application *audio books* in Indonesia so that the users can get the book in *audio* form like listen to music, Listeno have problems in a feature request Listeno *offline* mode that have not been released, a security problem mp3 files that must be considered, and the target Listeno not yet reached 100,000 active users. This research has the objective to evaluate user satisfaction to *Audio Books* with research method approach, Nielsen. The analysis in this study using *Importance Performance Analysis* (IPA) is combined with the index of User Satisfaction (IKP) based on the indicators used are: Benefit (*Usefulness*), Utility (*Utility*), Usability (*Usability*), easy to understand (*Learnability*), Efficient (*efficiency*), Easy to remember (*Memorability*), Error (*Error*), and satisfaction (*satisfaction*). The results showed Applications User Satisfaction *Audio books* are quite satisfied with the results of the calculation IKP 69.58%.

Keyword: *Audio Books*, Nielsen, IPA, IKP

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi mobile memiliki peranan yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan informasi secara lebih cepat dan praktis. Teknologi mobile sebagai media komunikasi dapat memberikan layanan informasi, salah satunya dengan diterapkannya aplikasi yang didalamnya dapat memuat banyak informasi yang bermanfaat bagi penggunanya. Seiring dengan berkembangnya dunia digital, banyak aplikasi yang menawarkan membaca buku secara digital yang bisa dilakukan melalui perangkat ponsel pintar tanpa membawa buku tebal. Listeno merupakan aplikasi (*audio books*) pertama di Indonesia agar para pengguna bisa mendapatkan buku dalam bentuk *audio* layaknya mendengarkan music. Listeno memberikan layanan kepada masyarakat sebagai alternatif mendengarkan buku yang dituturkan dalam bentuk suara dapat dinikmati ditengah kesibukan para pengguna dengan lebih dari 200 buku dengan kategori cerita pendek, novel, motivasi, horor, cerita remaja, cerita anak, religi dan lainnya.

Sementara itu pihak Listeno akan bekerja sama dengan sekolah untuk menawarkan platform dari listeno. Sejauh ini bulan Juni 2016 ada 14.007 pengguna yg terdaftar di listeno, 134 diantaranya pengguna aktif. Pengguna aktif merupakan pengguna yang masih memasang aplikasi Listeno pada ponsel pintar mereka. Terdapat permasalahan pada aplikasi listeno diantaranya, permintaan fitur Listeno via *offline* yang belum di rilis, dan permintaan koleksi buku populer lainnya untuk dimasukan di Listeno, masalah keamanan *file mp3* yang harus diperhatikan dan target Listeno dengan 100.000 pengguna aktif yang belum tercapai. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, peneliti mengusulkan topik penelitian untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Audio Books* dengan menggunakan metode Nielsen. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan usulan bagi pengelola dalam mengembangkan dan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *Audio Books*. Aplikasi dapat dikembangkan untuk berbagai tujuan dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna [1].

Sebagian besar pengembangan produk dengan metode berorientasi pengguna, dan buka metode berorientasi teknologi. Hal ini mendorong para pengembang untuk memahami keduanya yaitu kebutuhan pengguna dan produk aplikasi [2]. Ada banyak metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sebuah aplikasi, salah satunya yang penting adalah *usability*. Tingkat *usability* menjadi tolak ukur, apakah sistem tersebut akan bermanfaat dapat diterima oleh pengguna dan bertahan lama di pasaran [1]

Tahun 2010 Nurhadryani, dkk melakukan pengujian *usability* terhadap M-Breakfast Nutrition yang digunakan sebagai media pembelajaran sarapan. Metode yang digunakan adalah observasi langsung dan kuesioner. Aspek yang diuji terdiri dari efektivitas, efisiensi dan kepuasan. Hasil uji meningkatkan nilai *usability* hingga 91.1%.

Tahun 2011 Hashim, dkk menguji tingkat *usability* sebuah m-learning yang disebut Mobile System Analysis and Design (MOSAD) pada Universitas Teknologi PETRONAS. Pengujian *usability* diadopsi dari Purdue Usability Testing yang meliputi aspek consistency, learnability, flexibility. Data kuantitatif dikumpulkan dengan melakukan post test Quasi Experimental Design (QED) dan kuesioner dengan skala likert yang melibatkan 116 mahasiswa. Pada tahun 2012 Aelani, dkk melakukan penilaian *usability* terhadap sistem perwalian online di STMIK AMIK BANDUNG menggunakan USE Questionnaire dengan tiga parameter utama yaitu usefulness, satisfaction dan ease of use. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa sistem secara keseluruhan memiliki *usability* yang cukup baik dan berhasil memudahkan dan membantu pengguna menjalankan tugasnya dengan efisien [2]

a. Evaluasi

Evaluasi berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah penilaian, mengevaluasi adalah memberikan penilaian. Berkaitan dengan pengujian, pengujian (*testing*) adalah proses menganalisa suatu entitas *software* untuk

mendeteksi perbedaan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diinginkan untuk menemukan *defects/ errors/ bugs* dan mengevaluasi fitur-fitur dari entitas *software*. Pengujian menjamin kualitas perangkat lunak, sebagai sebuah produk [3].

b. Kepuasan

Nasution mendefinisikan kepuasan pengguna atau customer secara sederhana, yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pengguna dapat terpenuhi melalui produk yang digunakan. Kepuasan pengguna dapat dinyatakan dalam suatu rasio sebagai berikut : $Z=X/Y$, dimana Z adalah kepuasan pengguna; X adalah kualitas yang dirasakan oleh pengguna; dan Y adalah kebutuhan, keinginan, dan harapan pengguna [4].

c. Usefulness

Usefulness menunjukkan persepsi dari pengguna tentang kebermanfaatan sistem dalam upaya mengoptimalkan pencapaian para pengguna sistem. Apabila para pengguna sistem mempersepsikan kualitas sistem informasi itu baik maka persepsi tentang kebermanfaatan sistem akan tinggi. Atau dengan kata lain sistem tersebut bermanfaat bagi pengguna sistem [5]

d. Utility

Utility berkaitan dengan apakah suatu sistem dapat memenuhi kebutuhan dasar para penggunanya [6] memakai utilitas sebagai acuan tingkat fungsionalitas sebuah sistem yang dapat digunakan pengguna untuk menyelesaikan suatu tugas. Contohnya, perangkat lunak akuntansi yang menyediakan fitur perhitungan pajak memiliki utilitas tinggi, sedangkan perangkat lunak grafik yang memaksa penggunanya menggunakan mouse untuk menggambar, memiliki utilitas rendah [6].

e. Usability

Usability adalah atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka atau *interface* [8]. *Usability* juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain. *Usability* diukur dengan lima kriteria, yaitu:

1. *Learnability* : Nielsen menyatakan *learnability* sebagai tingkat kemudahan sistem untuk dipelajari, diukur melalui waktu yang diperlukan untuk mempelajari penggunaan sistem hingga mencapai level kemahiran tertentu.
2. *Efficiency* : Nielsen mengaitkan efisiensi dengan kebutuhan sumber daya, seperti usaha, waktu, dan biaya untuk mencapai tujuan pemakaian sistem tersebut. Standar ISO 9241-11 (1998) mengaitkan efisiensi dengan hubungan antara sumber daya yang dibutuhkan dan tujuan yang tercapai.
3. *Memorability*: Nielsen berpendapat bahwa kriteria *memorability* berdiri sendiri terlepas dari kriteria *learnability*. *Memorability* berhubungan dengan proses *recalling* (mengingat) cara pemakaian sistem setelah pengguna tidak berinteraksi dengan sistem tersebut selama beberapa waktu melihat.
4. *Errors* : Nielsen menambahkan kriteria kesalahan dalam menilai usability sebuah sistem. Frekuensi kesalahan yang tinggi pada saat penggunaan sistem mengidentifikasi rendahnya usability sistem yang bersangkutan. Melihat seberapa banyak kesalahan yang dilakukan pengguna, separah apa kesalahan yang dibuat, dan semudah apa mereka mendapatkan penyelesaian. *Errors* menghindari adanya link yang tidak berfungsi (*broken link*) atau halaman web yang masih dalam proses pembuatan (*under construction*)
5. *Satisfaction* : Kriteria kepuasan menjadi pertimbangan bagi Nielsen dan standar ISO 9241-11 (1998). Kepuasan pengguna terhadap sistem yang dipakainya mengindikasikan bahwa sistem tersebut layak pakai mengukur tingkat kepuasan dalam menggunakan desain. *Satisfaction* merupakan hal yang paling diinginkan oleh setiap pengguna. Pengunjung menginginkan situs dapat dengan mudah digunakan dan dipelajari. Selain itu mereka ingin bisa menemukan apa yang dicari dengan cepat, mengetahui di mana mereka berada dan bisa pergi ke mana saja dalam sebuah situs [8]

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey deskriptif. Metode ini mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dengan mengevaluasi kepuasan pengguna *Audio Books*, Dalam penelitian ini metode analisis data dilakukan menggunakan diagram importance Performe Analysis (IPA) depadukan dengan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) didasarkan pada indikator yang telah ditentukan, yaitu: berdasarkan beberapa faktor yang telah ditentukan, yaitu: kemanfaatan (*usefulness*), utilitas (*utility*), kegunaan (*usability*), mudah dimengerti (*learnability*), efesien (*efficiency*), mudah diingat (*memorability*), kesalahan (*errors*), dan kepuasan (*satisfaction*), kepuasan sendiri dibagi menjadi *content, accuracy, format, ease of use timeliness* Adapun rumus Mean yang diajukan persamaan meliputi:

$$(X) = \frac{\sum x}{N} \tag{1}$$

Keterangan:

- X = Rata-rata hitung
- $\sum x$ = Jumlah semua nilai kuesioner
- N = Jumlah responden

Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari indikator-indikator produk atau jasa tersebut

Tabel 1. Indeks Kepuasan Pengguna

Indikator	Kepentingan (I)	Kepuasan (K)	Skor (S)
	Skala: 1-5	Skala: 1-5	(S)= (I)x(P)
.....
.....
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. IKP diperoleh dari perhitungan

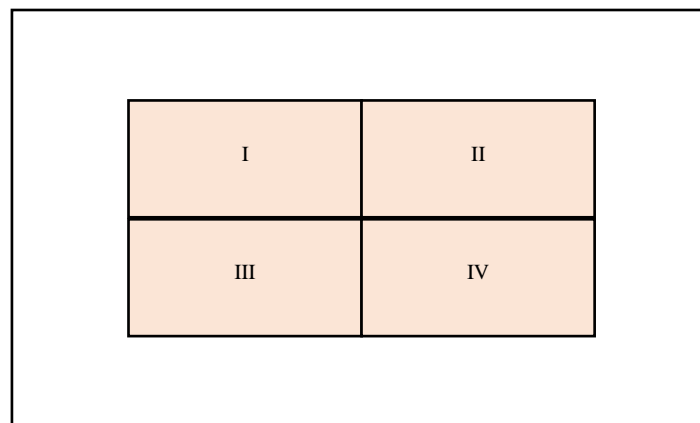
$IKP = (T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. Nilai maksimum IKP adalah 100%. Nilai IKP 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik di mata pengguna. Nilai IKP 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan [7].

Importance Performance Analysis (IPA) yaitu suatu analisis yang mengkaitkan antara tingkat kepentingan (importance) suatu indikator yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan (performance) yang dirasakan oleh pengguna. Menurut Suparman, diagram IPA terdiri dari empat kuadran yaitu sebagai berikut [7]

- a. Kuadran I, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan yang pengguna harapkan. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.
- b. Kuadran II, wilayah yang memuat

indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanya karena semua indikator ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.

- c. Kuadran III, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan pengguna.
- d. Kuadran IV, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang indikator yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat pengeluaran.



Gambar 1. Diagram Importance Performance Analysis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil analisis validitas dan reliabilitas mengindikasikan bahwa semua butir pertanyaan kuesioner yang diuji adalah valid dan reliable

Dari hasil uji reliabilitas pada responden pada tabel 2 variabel variabel kemanfaatan (*Usefulness*), utilitas (*Utility*), mudah dimengerti (*Learnability*), efisien (*Efficiency*), mudah diingat (*Memorability*), kesalahan (*Errors*), dan kepuasan (*Satisfaction*) menunjukkan nilai alpha cronbach > 0.50. dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang mengukur semua variabel adalah reliable.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Usefulness</i>	<i>Utility</i>	<i>Learnability</i>	<i>Efficiency</i>	<i>Memorability</i>	<i>Errors</i>	<i>Satisfaction</i>	Status
Harapan	0,984	0,990	0,970	0,939	0,972	0,969	0,974	Reliable
Kenyataan	0,882	0,977	0,910	0,694	0,891	0,924	0,989	Reliable

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Harapan

Pertanyaan / item indicator	R	<i>Pearson Correlation</i>	Status
NS1	0,987	> 0,30	Valid
NS2	0,984	> 0,30	Valid
NS3	0,981	> 0,30	Valid
G1	0,659	> 0,30	Valid
G2	0,836	> 0,30	Valid
G3	0,742	> 0,30	Valid
P1	0,811	> 0,30	Valid
P2	0,830	> 0,30	Valid
P3	0,862	> 0,30	Valid
PL1	0,904	> 0,30	Valid
PL2	0,849	> 0,30	Valid
PL3	0,838	> 0,30	Valid
F1	0,840	> 0,30	Valid
F2	0,849	> 0,30	Valid
F3	0,855	> 0,30	Valid
T1	0,884	> 0,30	Valid
T2	0,891	> 0,30	Valid
T3	0,798	> 0,30	Valid
T4	0,906	> 0,30	Valid
AC1	0,865	> 0,30	Valid
AC2	0,916	> 0,30	Valid
AC3	0,833	> 0,30	Valid
AC4	0,819	> 0,30	Valid
UL1	0,985	> 0,30	Valid

UL2	0,988	> 0,30	Valid
UF1	0,970	> 0,30	Valid
UF2	0,972	> 0,30	Valid
UM1	0,979	> 0,30	Valid
UM2	0,983	> 0,30	Valid
UM3	0,959	> 0,30	Valid
UR1	0,968	> 0,30	Valid
UR2	0,984	> 0,30	Valid
UR3	0,959	> 0,30	Valid
SC1	0,942	> 0,30	Valid
SC2	0,969	> 0,30	Valid
SC3	0,961	> 0,30	Valid
SA1	0,917	> 0,30	Valid
SA2	0,951	> 0,30	Valid
SA3	0,932	> 0,30	Valid
SF1	0,956	> 0,30	Valid
SE1	0,957	> 0,30	Valid
ST1	0,968	> 0,30	Valid
ST2	0,977	> 0,30	Valid

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan pada variabel haraoan memiliki status valid dengan nilai Pearson Colleration > 0.30

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Kenyataan

Pertanyaan / item indikator	R	<i>Pearson Colleration</i>	Status
NS1	0,892	> 0,30	Valid
NS2	0,924	> 0,30	Valid
NS3	0,884	> 0,30	Valid
G1	0,904	> 0,30	Valid
G2	0,875	> 0,30	Valid
G3	0,891	> 0,30	Valid
P1	0,891	> 0,30	Valid
P2	0,939	> 0,30	Valid
P3	0,922	> 0,30	Valid
PL1	0,819	> 0,30	Valid
PL2	0,913	> 0,30	Valid
PL3	0,920	> 0,30	Valid

F1	0,894	> 0,30	Valid
F2	0,928	> 0,30	Valid
F3	0,928	> 0,30	Valid
T1	0,940	> 0,30	Valid
T2	0,936	> 0,30	Valid
T3	0,952	> 0,30	Valid
T4	0,970	> 0,30	Valid
AC1	0,945	> 0,30	Valid
AC2	0,950	> 0,30	Valid
AC3	0,940	> 0,30	Valid
AC4	0,958	> 0,30	Valid
UL1	0,963	> 0,30	Valid
UL2	0,955	> 0,30	Valid
UF1	0,844	> 0,30	Valid
UF2	0,913	> 0,30	Valid
UM1	0,926	> 0,30	Valid
UM2	0,945	> 0,30	Valid
UM3	0,847	> 0,30	Valid
UR1	0,922	> 0,30	Valid
UR2	0,955	> 0,30	Valid
UR3	0,932	> 0,30	Valid
SC1	0,858	> 0,30	Valid
SC2	0,930	> 0,30	Valid
SC3	0,905	> 0,30	Valid
SA1	0,884	> 0,30	Valid
SA2	0,826	> 0,30	Valid
SA3	0,912	> 0,30	Valid
SF1	0,948	> 0,30	Valid
SE1	0,938	> 0,30	Valid
ST1	0,914	> 0,30	Valid
ST2	0,892	> 0,30	Valid

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan pada variabel harapan memiliki status valid dengan nilai Pearson Colleration > 0.3

Importance Perfomance Analysis (IPA)

Importance perfomence analysis (IPA) yaitu suatu analisis mengkaitkan antara tingkat kepentingan

(importance) suatu indicator (atribut) yang memiliki obyek tertentu dengan kenyataan (performance) yang dirasakkn oleh pengguna

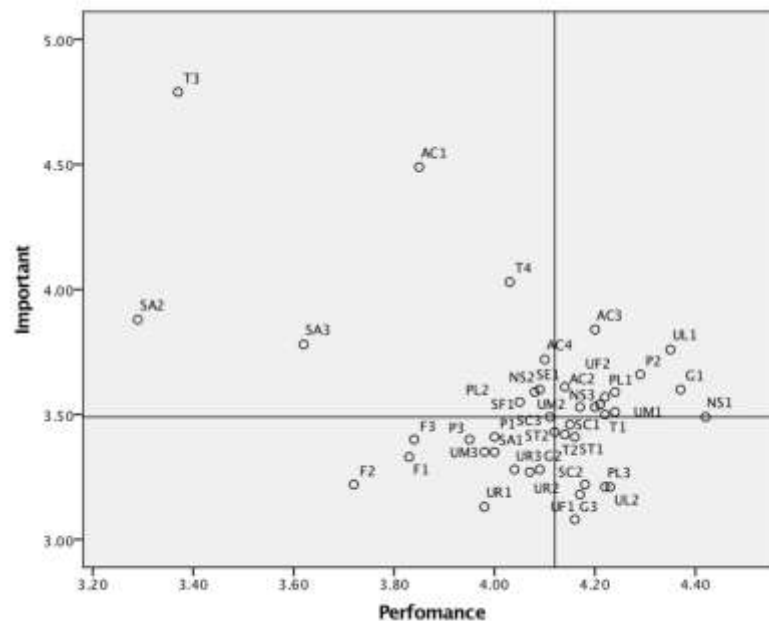
Tabel 5 Nilai Rata-rata Persen Kepuasan

Indikator	Harapan (I)	Kenyataan (P)	Persen Kepuasan (P/I)x100%
<i>Kemanfaatan (Usefulness)</i>			
NS1	4.42	3.49	77.87
NS2	4.09	3.60	88.03
NS3	4.20	3.53	82.20
Rata-rata <i>Usefulness</i>	4.24	3.54	83.70
<i>Utilitas (Utility)</i>			
G1	4.37	3.60	82.34
G2	4.09	3.28	80.32
G3	4.16	3.08	73.89
P1	4.00	3.41	85.33
P2	4.29	3.66	85.32
P3	3.95	3.40	86.23
PL1	4.22	3.57	84.54
PL2	4.05	3.55	87.67
PL3	4.22	3.21	76.03
F1	3.83	3.33	86.93
F2	3.72	3.22	86.55
F3	3.84	3.40	88.67
T1	4.22	3.50	82.99
T2	4.14	3.42	82.68
T3	3.37	4.79	112.58
T4	4.03	4.03	100.00
AC1	3.85	4.49	90.68
AC2	4.21	3.54	84.24
AC3	4.20	3.84	91.45
AC4	4.10	3.72	90.72
Rata-rata <i>utililty</i>	4.04	3.50	86.96
<i>Mudah Dimengerti (Learnability)</i>			
UL1	4.35	3.76	86.50
UL2	4.23	3.21	75.84
Rata-rata <i>Learnability</i>	4.29	3.48	81.17
<i>Efisien (Efficiency)</i>			
UF1	4.17	3.18	76.30
UF2	4.24	3.59	84.62
Rata-rata <i>Effeciency</i>	4.21	3.39	80.46
<i>Mudah Diingat (Memorability)</i>			
UM1	4.24	3.51	82.82
UM2	4.17	3.53	84.64
UM3	3.98	3.35	84.15
Rata-rata <i>Memorability</i>	4.13	3.46	83.87
<i>Kesalahan (Errors)</i>			
UR1	3.98	3.13	78.69
UR2	4.07	3.27	80.48
UR3	4.04	3.28	81.18

Rata-rata Kesalahan (Errors)	4.03	3.23	80.12
Kepuasan (Satisfaction)			
SC1	4.15	3.46	83.25
SC2	4.18	3.22	76.88
SC3	4.11	3.49	84.92
SA1	4.00	3.35	83.70
SA2	3.29	3.88	117.82
SA3	3.62	3.78	104.50
SF1	4.08	3.59	88.00
SE1	4.14	3.61	87.14
ST1	4.16	3.41	81.98
ST2	4.12	3.43	83.38
Rata-rata Satisfaction	3.99	3.52	89.16
Rata – Rata Total	4.13	3.45	83.63

Tabel 5 di bawah ini memperlihatkan diagram hasil IPA yang merupakan posisi indikator di masing-masing kuadran. Posisi indikator tersebut merupakan posisi relatif sehingga dapat berubah apabila ada satu atau lebih indikator yang nilai rata-ratanya berubah. Penentuan posisi ini berdasarkan nilai rata-rata indikator, sedangkan untuk sumbu

importance dan performance merupakan rata-rata total dari seluruh nilai rata-rata indikator. Dengan demikian posisi indikator maupun posisi sumbu saling mempengaruhi satu sama lain.



Gambar 2 Hasil Diagram IPA

Indek Kepuasan Pengguna (IKP)

IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh

dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari indikator-indikator produk dari *Audio Books*, berikut hasil perhitungan kepuasan pengguna *Audio Books* pada Tabel 6.

Tabel 6 Perhitungan Kepuasan Pengguna

Indikator	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala : 1-5	Skala : 1-5	(S) = (I) x (P)
NS1	4,42	3,49	15,44
NS2	4,09	3,60	14,70
NS3	4,20	3,53	14,82
G1	4,37	3,60	15,72
G2	4,09	3,28	13,42
G3	4,16	3,08	12,81
P1	4,00	3,41	13,65
P2	4,29	3,66	15,73
P3	3,95	3,40	13,42
PL1	4,22	3,57	15,04
PL2	4,05	3,55	14,41
PL3	4,22	3,21	13,52
F1	3,83	3,33	12,73
F2	3,72	3,22	11,96
F3	3,84	3,40	13,05
T1	4,22	3,50	14,76
T2	4,14	3,42	14,18
T3	3,37	4,79	12,78
T4	4,03	3,03	16,26
AC1	3,85	3,49	13,43
AC2	4,21	3,54	14,91
AC3	4,20	3,84	16,10
AC4	4,10	3,72	15,23
UL1	4,35	3,76	16,35
UL2	3,23	3,21	13,56
UF1	4,17	3,18	13,29
UF2	4,24	3,59	15,21
UM1	4,24	3,51	14,88
UM2	4,24	3,53	14,74
UM3	3,98	3,35	13,32
UR1	3,98	3,13	12,45
UR2	4,07	3,27	13,30
UR3	4,04	3,28	13,27
SC1	4,15	3,46	14,35
SC2	4,18	3,22	13,46
SC3	4,11	3,49	14,34
SA1	4,00	3,35	13,39
SA2	3,29	3,88	12,78
SA3	3,62	3,78	13,69
SF1	4,08	3,59	14,62
SE1	4,14	3,61	14,94
ST1	4,16	3,41	14,21
ST2	4,12	3,43	14,15
Skor Total	174,87	149,70	608,39
$IKP = (608,39 / (5 \times 174,87)) \times 100\% = 69,58\%$			

Berdasarkan perhitungan pada tabel 6 diperoleh hasil IKP sebesar 69,58 %. Dengan nilai IKP tersebut, dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna aplikasi *Audio Books* merasa cukup puas atas

kinerja aplikasi. Oleh karena itu, pihak pengelola aplikasi *Audio Books* harus memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan pada indikator dirasa masih kurang yaitu pada kuadran I pada

Gambar 2.

SIMPULAN

Tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Audio Books* dapat dilihat dari hasil IKP sebesar 69,58 %. Dengan nilai IKP tersebut, dapat diartikan bahwa pengguna aplikasi *Audio Books* merasa cukup puas atas kinerja aplikasi. Namun pihak pengelola aplikasi *Audio Books* harus memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanannya yang terdapat pada kuadran I diagram hasil IPA. Dengan usaha-usahatersebut, diharapkan terjadi peningkatan nilai IKP secara keseluruhan

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Hasim, A.S., Fatimah, W., Ahmad, W. and Ahmad, R., 2011. "Mobile Learning Course Content Application as a Revision Tool : *Effectiveness and Usability*. *International conference on Pattern Analysis and Intelligent Robotics*, (June), pp.184-187.h.
- [2] Aelani, K. and Falahah, 2012. Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, pp.15–16
- [3] Pandara, Eko; Stanley Karouw; Meicsy Najoan, Implementasi Proses Uji Sistem Informasi Admisi Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, E-Journal Teknik Informatika, ISSN: 2301-8364, Volume 4, No. 2, 2014
- [4] Nasution, M. N., 2004, Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Ghalia Indonesia, Jakarta.
- [5] Seddon, P. B., Kiew, M.Y. (1996). "A Partial Test and Development of DeLone and MacLean's Model of IS Success." *Australian Journal of Information Systems* 4
- [6] Preece, J., dkk (2002), *Interaction design : Beyond human computer interaction*, John Wiley & Sons
- [7] Suparman, 2007, *Kajian Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan perpustakaan Institut Pertanian Bogor*, Tesis, Magister Manajemen, Bogor
- [8] Nielsen, Jakob., 1993. *Usability Engineering*. New Jersey : Academic Press, Inc