

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI FINANCIAL & ACCOUNTING SOFTWARE FINA

Dono Murdiyanto, Fauziah Rahman

STIE Unisadhuguna Jakarta, Indonesia

Email: dono.murdiyanto@ubs-usg.ac.id, uchiamamen@gmail.com

Abstrak

Pendahuluan : PT Dagsap Endura Eatore sebelumnya menggunakan *Microsoft Excel* dan aplikasi akuntansi Myob sebagai alat pendukung kegiatan operasional perusahaan beralih menggunakan sistem informasi komputer akuntansi bernama FINA (*Financial & Accounting Software*).

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi FINA (*Financial & Accounting Software*) di PT Dagsap Endura Eatore. Motivasi penelitian ini adalah: (1) Mengingat ada beberapa keluhan pengguna mengenai aplikasi ini dan (2) tidak pernah ada aplikasi penelitian dan pengguna terkait dari tahun 2007. Serta mendapatkan feedback dari pengguna aplikasi FINA. Penelitian mencakup dimensi kualitas: Kualitas Kepuasan Hidup Kerja, Konten, Akurasi, Bentuk, Kemudahan Penggunaan, Ketepatan Waktu, Fleksibel, kelengkapan, integrasi sistem dan kecepatan respons.

Metode : Dalam pengumpulan data tersebut, penulis menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada pengguna FINA PT Dagsap Endura Eatore yang berlokasi di Kantor Pusat dan Kantor Sentul. Pendataan harus dilakukan sensus, di mana seluruh pengguna FINA di PT Dagsap Endura Eatore melakukan investigasi dan dijadikan objek. Penelitian ini menggunakan metode IKP dengan membandingkan tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan dan menggunakan diagram kartesius menggunakan beberapa program SPSS hel untuk menguji Validitas dan Keandalan dan membuat diagram cartesius.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna aplikasi FINA PT Dagsap Endura Eatore puas dengan kinerja aplikasi tersebut. Faktor-faktor yang menonjol adalah munculnya laporan yang dapat dimodifikasi (99%). Namun ada beberapa faktor yang masuk ke kuadran A yang perlu dievaluasi dan perbaikan koordinasi antara pengguna, perusahaan dan tim pendukung FINA.

Kesimpulan : Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT Dagsap Endura Eatore menunjukan para pengguna aplikasi FINA merasa puas dengan jasa yang diberikan software akuntansi tersebut.

Kata kunci : Indeks Kepuasan Pengguna, Aplikasi FINA, Diagram Cartesius.

Abstract

Introduction: *PT Dagsap Endura Eatore previously used Microsoft Excel and Myob accounting application as a support tool for the company's operational activities to switch using an accounting computer information system called FINA (Financial & Accounting Software).*

Objective: *This study aims to analyze the level of user satisfaction of FINA (Financial & Accounting Software) application system at PT Dagsap Endura Eatore. The motivations of this study are: (1) Considering there are some user complaints regarding this app and (2) there has never been a research app and*

related users from 2007. As well as getting feedback from FINA application users. Research covers quality dimensions: Quality of Work Life Satisfaction, Content, Accuracy, Shape, Ease of Use, Punctuality, Flexibility, completeness, system integration and response speed.

Method: *In the data collection, the author used a questionnaire addressed to FINA user PT Dagsap Endura Eatore located at the Head Office and Sentul Office. Data collection must be done census, where all FINA users at PT Dagsap Endura Eatore conduct an investigation and be objected. The study used IKP methods by comparing performance levels with levels of importance and used cartesian diagrams using several HEL SPSS programs to test validity and reliability and create cartesius diagrams.*

Results: *The results showed that fina application users of PT Dagsap Endura Eatore were satisfied with the performance of the application. A prominent factor was the emergence of a modifiable report (99%). However there are several factors that go into quadrant A that need to be evaluated and improved coordination between users, companies and FINA support teams.*

Conclusion: *Based on the results of research conducted at PT Dagsap Endura Eatore shows that fina application users are satisfied with the services provided by the accounting software.*

Keywords : *User Satisfaction Index, FINA Applications, Diagram Cartesius.*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi (TI) membawa banyak perubahan pada dunia penghitungan keuangan. Dalam melakukan transaksi, perusahaan membutuhkan informasi yang merupakan bagian penting dan bermanfaat bagi perusahaan. Menurut (Sudjiman & Sudjiman, 2018) informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang. Suatu informasi dapat dikatakan memiliki manfaat dalam proses pengambilan keputusan apabila informasi tersebut disajikan secara akurat, tepat waktu dan relevan (Puspitaningtyas, 2012) (Lubis, 2018).

Kepuasan pengguna merupakan faktor yang menentukan apakah kinerja suatu produk atau jasa mencapai harapan yang ada (Meesala & Paul, 2018). Kepuasan pengguna dapat tercapai jika kinerja yang diberikan oleh penyedia layanan mencapai atau melebihi harapan pengguna (Meesala & Paul, 2018). Selanjutnya, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh keandalan dan daya tanggap dan tidak dipengaruhi oleh empati, berwujud, atau jaminan (Meesala & Paul, 2018). Kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif oleh nilai pelanggan, yang meliputi manfaat utilitarian dan manfaat hedonis (Xu, Peak, & Prybutok, 2015). Manfaat utilitarian meliputi utilitas aplikasi dan kualitas aplikasi, sedangkan manfaat hedonis meliputi kenikmatan dan estetika (Xu et al., 2015) (Handayani, Gelshirani, Azzahro, Pinem, & Hidayanto, 2020).

PT Dagsap Endura Eatore sebelumnya menggunakan *Microsoft Excel* dan aplikasi akuntansi Myob sebagai alat pendukung kegiatan operasional perusahaan beralih menggunakan sistem informasi komputer akuntansi bernama FINA (*Financial & Accounting Software*) (Puspitasari, 2015). Hal ini didasari karena beberapa kendala yang dihadapi pada saat perusahaan melakukan kegiatan operasional dengan sistem komputer akuntansi sebelumnya. Perusahaan harus melakukan registrasi rutin untuk

mengupdate data yang telah terinput di tahun sebelumnya. Hal ini menjadi salah satu penghambat pelaporan perusahaan atas tahun berjalan (Puspitasari, 2015).

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan umpan balik guna mengetahui besarnya tingkat kepuasan pengguna Sistem Aplikasi FINA (*Financial Accounting Software*) di PT Dagsap Endura Eatore. Manfaat dari penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan literature dan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai kepuasan penggunaan sistem aplikasi keuangan dan akuntansi (Machmud, 2018). Temuan penelitian ini dapat digunakan oleh *team* FINA untuk mengetahui dan untuk memperoleh informasi apakah sistem aplikasi FINA sudah memberikan kepuasan terhadap User FINA pada PT. Dagsap Endura Eatore. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada manajemen dalam mengevaluasi sistem aplikasi FINA secara obyektif dengan berdasarkan metode tertentu.

Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, kuantitatif yaitu pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka (Darmawan, 2013). Data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).

Data diambil dari karyawan PT Dagsap Endura Eatore yang menggunakan aplikasi akuntansi FINA. Dikarenakan jumlah seluruh pengguna aplikasi Akuntansi FINA tidak terlalu banyak. Yaitu jumlah seluruhnya adalah 30 orang, maka penulis menggunakan semua sampel yang ada untuk dilakukan penelitian atau dapat dikatakan melakukan sensus. Metode Observasi menurut (Hasanah, 2017) adalah teknik pengumpulan data, di mana peneliti secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti menemui langsung user dari FINA di PT Dagsap. Proses observasi ini akan diiringi dengan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk penelitian.

Metode kuesioner menurut (Sugiyono, 2017) merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Disini peneliti akan memberikan form kuesioner yang telah berisi beberapa pernyataan untuk diisi oleh responden atau user FINA tersebut. Dalam hal ini jumlah yang akan diberikan kuesioner sebanyak 30 orang.

1. Uji Reliabilitas

Suatu uji yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kehandalan kuesioner dilihat dari jawaban konsisten yang diberikan responden. Penulis menggunakan cara *One Shot* atau pengukuran sekali saja di mana pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dengan korelasi antar jawaban dari pertanyaan lainnya.

2. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menilai seberapa baik suatu instrumen ataupun proses pengukuran terhadap konsep yang diharapkan untuk mengetahui apakah yang kita tanyakan dalam kuesioner sudah sesuai dengan konsepnya (Ghozali, 2016). Suatu kuesioner dapat dikatakan valid atau tidak dengan membandingkan antara *r hitung* dengan *r tabel*. Di mana jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ atau $t \text{ signifikan} < \alpha = 0,05$ maka instrumen tersebut dapat dikatakan valid. Dan sebaliknya, apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ atau $t \text{ signifikan} > \alpha = 0,05$.

3. Indeks Kepuasan Pelanggan/Pengguna

Data dan informasi yang didapat peneliti dari pengukuran kuantitatif atas penilaian pengguna sistem informasi FINA (*Finance & Accounting Software*) antara kinerja sistem informasi dengan harapan dari pengguna sistem informasi. Indeks dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$IKP = \frac{X1}{Y1} \times 100\%$$

Di mana:

IKP = Indeks Kepuasan Pengguna

X1 = Skor penilaian aplikasi

Y1 = Skor penilaian harapan aplikasi

Dari perhitungan dengan menggunakan rumus kepuasan konsumen diadopsi dari Arikunto (1998:246) dapat dinilai dengan hasil seperti berikut:

- IKP 40%-55% berarti konsumen tidak puas terhadap kualitas sistem informasi FINA.
- IKP 56%-75% berarti konsumen cukup puas terhadap kualitas sistem informasi FINA.
- IKP 76%-100% berarti konsumen puas terhadap kualitas terhadap kualitas sistem informasi FINA
- IKP \geq 100% berarti konsumen sangat puas terhadap kualitas sistem informasi FINA.

4. Diagram Kartesius

Salah satu teknik analisis data untuk menganalisis kepuasan pengguna atau konsumen adalah dengan menggunakan Diagram Kartesius. Menurut (Suhermi, Djaali, Ama, & Ramun, 2019) bahwa teknik analisis data dengan menggunakan *Diagram Kartesius*, yaitu “untuk mengetahui peta atau potret kepuasan pengguna berada pada Kuadran A, B, C ataukah D”. Berdasarkan pemetaan ini akan diperoleh rekomendasi dan tindak lanjut yang harus dilakukan pihak perusahaan dalam menyikapi hasil penelitian. Diagram Kartesius (Suryanto, 2011) adalah “Suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y)”. Dimana masing-masing kuadran dapat dijelaskan seperti berikut ini:

- Kuadran A: *Attributes to Improve* (Prioritas Utama). Kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen atau perusahaan belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan bagi pengguna.
- Kuadran B: *Maintain Performance* (Pertahankan Prestasi): Kuadran ini menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. Hal ini wajib dipertahankan karena unsur faktor atau atribut tersebut dianggap sangat penting dan sangat memuaskan bagi pengguna.
- Kuadran C: *Attributes to Maintain* (Prioritas Rendah). Kuadran ini menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna dan pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja, karenanya dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi pengguna.
- Kuadran D: *Main Priority* (Berlebihan). Kuadran ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi pengguna kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya dianggap berlebihan, tetapi sangat memuaskan bagi pengguna.

Hasil dan Pembahasan

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil olah data kuesioner tentang harapan responden terhadap aplikasi FINA dapat dinyatakan valid karena nilai r hitung semua item lebih besar dari nilai r tabel 0,361.

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas Harapan

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	36

Sumber: Data diolah

Menurut (Arifin, 2017) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha $> 0,70$. Tabel di atas menunjukkan bahwa data kuesioner tentang harapan responden terhadap aplikasi FINA dapat dinyatakan reliabel. karena nilai Alpha Cronbach 0.963 lebih besar dari 0,70. Dengan demikian penelitian dapat dilanjutkan ke proses berikutnya.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner tentang kinerja responden terhadap aplikasi FINA dapat dinyatakan valid karena nilai r hitung semua item lebih besar dari nilai r tabel 0,361.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

Cronbach's Alpha	N of Items
.972	36

Sumber: Data diolah

2. IKP (Indeks Kepuasan Pengguna)

Tabel 3
Hasil IKP Indikator Dimensi Kualitas

Keterangan	Rata-rata Indikator Kinerja	Rata-Rata Indikator Harapan	IKP	Hasil
A. <i>Quality of Worklife Satisfaction</i> (Kepuasan kehidupan kerja)				
1. Adanya kepuasan/kebanggaan pribadi di dalam menggunakan aplikasi FINA	3.97	4.33	92%	Puas
2. Memberikan pengetahuan/nilai lebih/pengalaman bagi user setelah menggunakan aplikasi FINA	4.33	4.50	96%	Puas
B. <i>Content</i> (Isi)				
1. Semua informasi yang dibutuhkan harus tersedia	4.07	4.33	94%	Puas
2. Tersedia informasi yang dibutuhkan masing-masing divisi	4.03	4.50	90%	Puas
3. Informasi dapat dijadikan ukuran kinerja	3.70	4.10	90%	Puas
4. Tersedia informasi yang dibutuhkan masing-masing individu	3.93	4.47	88%	Puas
C. <i>Accuracy</i> (Akurasi)				
1. Kesesuaian data inputan dengan tarikan (proses) data lanjutan yang diberikan tepat dan benar sesuai inputan.	3.83	4.43	86%	Puas
2. Dukungan database yang stabil dan tanpa eror	3.63	4.63	78%	Puas
D. <i>Format</i> (Bentuk)				

Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Financial & Accounting Software Fina

1.	Tata letak modul atau menu yang disajikan pada layer	3.93	4.43	89%	Puas
2.	Informasi yang diberikan dalam bentuk yang mudah dimengerti	3.87	4.60	84%	Puas
3.	Informasi tersusun sesuai format yang telah ditentukan	3.53	4.17	85%	Puas
4.	Tataletak akses yang mudah digunakan pada lembar kerja modul	4.03	4.47	90%	Puas
5.	Penyajian tampilan laporan yang dapat dimodifikasi	4.07	4.10	95%	Puas
<hr/>					
E.	<i>Ease of Used</i> (Kemudahan Penggunaan)				
1.	Kemudahan pengguna masuk ke system	4.00	4.37	92%	Puas
2.	Kemudahan pengguna login masing-masing user	4.10	4.33	95%	Puas
3.	Kemudahan pengguna mengakses modul baik button click maupun keyboard shortcut	4.03	4.13	98%	Puas
<hr/>					
F.	<i>Timeless</i> (Ketepatan Waktu)				
1.	Laporan up to date	4.10	4.20	98%	Puas
2.	Time period, informasi harus tersedia dalam periode masa lalu dan masa kini	3.90	4.60	85%	Puas
3.	Waktu pada laporan dapat diubah sesuai kebutuhan	3.93	4.27	92%	Puas
4.	Eksport Laporan	4.03	4.43	91%	Puas
<hr/>					
G.	<i>Flexibility</i> (Fleksibel)				
1.	Penambahan modul/ menu pada sistem Akuntansi	3.77	4.17	90%	Puas
2.	Penambahan database pada satu system	3.83	4.13	93%	Puas
3.	Penambahan user pada database	3.93	4.10	96%	Puas
4.	Penambahan akun barang pada database	4.07	4.23	96%	Puas
<hr/>					
H.	<i>Completeness</i> (Kelengkapan)				
1.	Ketersediaan modul/menu aplikasi dengan alur kerja masing-masing divisi	4.07	4.47	91%	Puas
2.	Aplikasi Akuntansi FINA mendukung detail pekerjaan setiap divisi	4.10	4.47	92%	Puas
3.	Memberikan kelengkapan laporan dan akses untuk keperluan divisi	3.93	4.40	89%	Puas
<hr/>					
I.	<i>Integration of system</i> (Integrasi sistem)				
1.	Kehandalan sistem menghubungkan data pada aplikasi dikantor pusat dan kantor cabang	3.97	4.30	92%	Puas
2.	Keterikatan sistem pada masing-masing user untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan	3.87	4.13	94%	Puas
3.	Sistem dapat dihubungkan dengan hampir semua perangkat computer perusahaan	3.97	4.10	97%	Puas
4.	Sistem dapat diinstall di laptop dengan jaringan internet sehingga mudah digunakan dimana-mana	3.60	3.87	93%	Puas
5.	Database terhubung dengan aplikasi pendukung untuk pengolahan data dengan file lain (excel, html, csv)	4.17	4.33	96%	Puas
<hr/>					
J.	<i>Respon time</i> (Kecepatan respon)				
1.	Kecepatan proses sistem pada saat penginputan	3.93	4.50	87%	Puas
2.	Aplikasi cepat melakukan tarikan data dari transaksi awal	3.77	4.50	84%	Puas
3.	Aplikasi cepat melakukan tarikan laporan dari ringkasan transaksi	3.83	4.67	82%	Puas
4.	Aplikasi cepat melakukan tarikan laporan dari rincian transaksi	3.80	4.67	81%	Puas

Tabel 4
Hasil IKP Dimensi Kualitas

Dimensi Kualitas	Rata-rata		IKP Ket
	Indikator Kinerja	Indikator r	
Ease of Used (Kemudahan Penggunaan)	12.13	12.83	95% PUAS
Integration of system (Integrasi sistem)	19.57	20.73	94% PUAS
Quality of Worklife Satisfaction (Kepuasan kehidupan kerja)	8.30	8.83	94% PUAS
Flexibility (Fleksibel)	15.60	16.63	94% PUAS
Timeless (Ketepatan Waktu)	15.97	17.50	91% PUAS
Completeness (Kelengkapan)	12.10	13.33	91% PUAS
Content (Isi)	15.73	17.40	90% PUAS
Format (Bentuk)	19.43	21.77	89% PUAS
Respon time (Kecepatan respon)	15.33	18.33	84% PUAS
Accuracy (Akurasi)	7.47	9.10	82% PUAS

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

Tabel 4 menunjukkan urutan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kualitas dari perhitunganan IKP untuk nilai tertinggi hingga nilai terendah, Secara umum dimensi kualitas pada *Ease of Use* (Kemudahan Kegunaan) berada pada posisi tertinggi, yang berarti secara keseluruhan pengguna aplikasi FINA merasa sangat PUAS dengan emudahaan kegunaan yang diberikan oleh aplikasi FINA kepada pengguna.

Namun untuk nilai terendah berada pada dimensi *Accuracy* (Akurasi), yang mana pada dimensi ini pengguna merasa puas namun kinerja kurang maksimal.

Tabel 5
Hasil IKP Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan

Keterangan	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan	IKP	Hasil
	141,63	156,47	91%	Puas

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 5 merupakan akumulasi dari seluruh nilai rata-rata indikator kinerja dan rata-rata indikator harapan. Sehingga secara garis besar, penelitian ini dengan menggunakan perhitungan IKP memberikan hasil pengguna merasa PUAS terhadap jasa yang diberikan oleh Aplikasi FINA dengan nilai 91%.

3. Diagram Kartesius

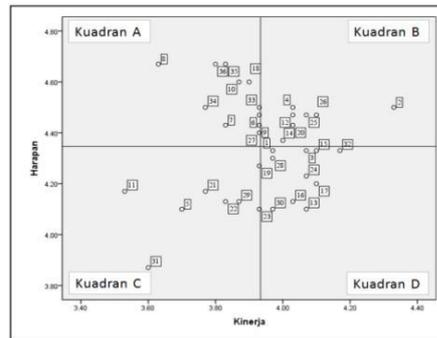


Diagram 1 Hasil Diagram Kartesius
Sumber: Data primer yang diolah

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT Dagsap Endura Eatore menunjukkan para pengguna aplikasi FINA merasa puas dengan jasa yang diberikan software akuntansi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zaenal. (2017). Kriteria instrumen dalam suatu penelitian. *Jurnal Theorems*, 2(1), 301743.
- Darmawan, Deni. (2013). *Metode penelitian kuantitatif*.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Cet . VIII. In *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Cet . VIII*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Handayani, Putu Wuri, Gelshirani, Nabilah Badriyah, Azzahro, Fatimah, Pinem, Ave Adriana, & Hidayanto, Achmad Nizar. (2020). The influence of argument quality, source credibility, and health consciousness on satisfaction, use intention, and loyalty on mobile health application use. *Informatics in Medicine Unlocked*, 20, 100429. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.imu.2020.100429>
- Hasanah, Hasyim. (2017). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21–46.
- Lubis, Fauzi Arif. (2018). Aplikasi Sistem Keuangan Perbankan Syariah. *HUMAN FALAH: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*.
- Machmud, Rizan. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus Pada T3-Online). *Gorontalo: Ideas Publishing*.
- Meesala, Appalayya, & Paul, Justin. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269.
- Puspitaningtyas, Zarah. (2012). Relevansi nilai informasi akuntansi dan manfaatnya bagi investor. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 16(2), 164–183.
- Puspitasari, Diah. (2015). Rancang bangun sistem informasi koperasi simpan pinjam karyawan berbasis web. *Pilar Nusa Mandiri: Journal of Computing and Information System*, 11(2), 186–196.
- Sudjiman, Paul Eduard, & Sudjiman, Lorina Siregar. (2018). Analisis sistem informasi manajemen berbasis komputer dalam proses pengambilan keputusan. *TeIKa*, 8(2), 55–66.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Suhermi, Suhermi, Djaali, Nur Asniati, Ama, Petrus Geroda Beda, & Ramun, Vitalis. (2019). Metode diagram kartesius untuk melihat tingkat kepuasan pelayanan makanan di rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 11(2), 161–168.
- Suryanto, Suryanto. (2011). Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap Software Clipper pada PT. Primajasa. *Creative Communication and Innovative Technology Journal*, 4(2), 119–126.
- Xu, Chenyan, Peak, Daniel, & Prybutok, Victor. (2015). A customer value, satisfaction, and loyalty perspective of mobile application recommendations. *Decision Support Systems*, 79, 171–183.