

Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan End User Computing Satisfaction

Indra Maulana¹

Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendikan Invada Cirebon

*Email: indra@stkipinvada.ac.id**Abstrak**

Kepuasan pengguna menjadi faktor yang utama dalam penerapan e-learning, jika faktor kepuasan ini diabaikan maka e-learning tidak dapat dikembangkan sesuai dengan tujuannya yaitu untuk memaksimalkan proses pembelajaran terutama pada musim pandemi Covid 19 seperti saat ini. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif tipe survei. Analisis penelitian ini mengacu pada tingkat kepuasan pengguna e-learning. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna e-learning setuju bahwa e-learning sudah memiliki konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu yang baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua faktor yang dimasukkan ke dalam instrumen EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-learning. Dari lima faktor yang termasuk dalam instrumen EUCS di SMK AL Washliyah, hanya konten (X1), format (X3), kemudahan penggunaan (X4), ketepatan waktu (X5) yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna e-learning (Y). Faktor-faktor yang terdapat pada instrumen EUCS seperti Akurasi (X1) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna e-learning di SMK AL Washliyah.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna; covid-19, End User Computing; SMK AL Washliyah

Measurement Of E-Learning User Satisfaction Level Using End User Computing Satisfaction

Abstract

User satisfaction is the main factor in the implementation of e-learning, if this satisfaction factor is ignored then e-learning cannot be developed in accordance with its goal, which is to maximize the learning process, especially during the current Covid 19 pandemic season. The research method in this study is a survey type quantitative research method. The analysis of this research refers to the level of satisfaction of e-learning users. The results showed that most e-learning users agreed that e-learning already had good content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The results showed that not all factors included in the EUCS instrument had an effect on e-learning user satisfaction. Of the five factors included in the EUCS instrument at SMK AL Washliyah, only content (X1), format (X3), ease of use (X4), timeliness (X5) showed a significant effect on e-learning user satisfaction (Y). The factors contained in the EUCS instrument such as accuracy (X1) do not show a significant effect on the satisfaction of e-learning users at SMK AL Washliyah.

Keywords: User satisfaction; covid-19, End User Computing; SMK AL Washliyah

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION

Pendahuluan

E-learning merupakan salah satu hasil perkembangan teknologi dalam dunia pendidikan yang sangat terasa manfaatnya. Dimana dengan e-learning, guru dan siswa tetap bisa melakukan proses belajar walaupun tidak berada dalam suatu kelas atau secara luring. E-Learning adalah pembelajaran yang dilakukan dengan media komputer atau perangkat elektronik untuk mendukung pembelajaran (Clark & Richard E., 2008). Menurut Dahiya dalam penelitian Wiwin Hartanto (Hartanto & Wiwin, 2016), E-learning adalah teknologi informasi dan komunikasi yang membuat siswa belajar kapanpun dan dimanapun. Ada 3 (tiga) persyaratan kegiatan e-learning, yaitu: kegiatan pembelajaran dilakukan melalui jaringan internet, tersedianya dukungan layanan belajar berupa konten video atau yang lainnya, tersedianya dukungan layanan tutor yang dapat membantu peserta belajar apabila mengalami kesulitan (Maulana & Indra, 2020).

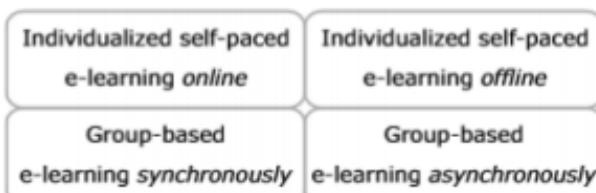
Dalam musim pandemic covid-19 yang menyebabkan proses pembelajaran harus dilakukan secara daring, maka institusi pendidikan wajib menyediakan layanan e-learning termasuk SMK Al-Washliyah dituntut untuk membuat pembelajaran secara daring berupa e-learning yang diharapkan bisa mengatasi masalah keterbatasan waktu, tempat, jarak dan juga biaya dikarenakan belum diterapkannya pembelajaran tatapmuka. Proses pembelajaran di SMK Al memanfaatkan Salah satu teknologi yang umum dimanfaatkan pada dunia pendidikan adalah penggunaan E-Learning. kemudahan dan kelebihan diterapkannya sistem ELearning, diantaranya yaitu aktifitas yang tidak dibatasi pada jarak dan waktu, proses evaluasi dapat dilakukan secara terjadwal dan otomatis, konten yang menarik dan kreatif, serta lebih efisien.

Kualitas e-learning yang diterakan sangat berpengaruh dengan tingkat kepuasan pengguna, semakin baik kualitasnya maka akan semakin puas pengguna terhadap e-learning itu. Tingkat kepuasaan pengguna terhadap e-learning merupakan hal yang sangat penting dalam mengukur seberapa besar tingkat keberhasilan dan kebergunaan kualitas suatu sistem. dan akan mengakibatkan semakin banyak yang menggunakannya. Tingkat kepuasaan pengguna terhadap e-learning merupakan hal yang sangat penting dalam mengukur seberapa besar tingkat keberhasilan dan kebergunaan kualitas suatu sistem. Jawad & Reeves dikutip dari (Prabandaru & Aviaskadana, 2019) berpendapat bahwa dalam implementasi system, kepuasan pengguna (User Satisfaction) adalah salah satu ukuran kesuksesan. kepuasan dapat diartikan sebagai sebuah keadaan didalam diri seseorang atau kelompok orang yang telah berhasil membuat sesuatu yang dibutuhkan atau diinginkannya (Sutardji & Maulidyah, 2006). Dengan kata lain, jika pengguna tidak puas dengan sebuah system informasi maka sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan dari system e-learning tersebut. Dalam penelitian ini digunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengukur tingkat kepuasan sistem e-learning. EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1998 untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan lima variable, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use dan Timeliness (Doll, W.J, & Torkzadeh, 1988). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna e-learning yang diterapkan di SMK Al-Washliyah.

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION

Metode Penelitian

E-learning merupakan singkatan dari *Electronic Learning*, merupakan cara baru dalam proses belajar mengajar yang menggunakan media elektronik khususnya internet sebagai sistem pembelajarannya. E-learning merupakan dasar dan konsekuensi logis dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Implementasi sistem e-learning bervariasi mulai dari yang sederhana yakni sekedar kumpulan bahan pembelajaran yang ditaruh di web server dengan tambahan forum komunikasi lewat chat atau platform mobile seperti google classroom, Edmodo, zoom dll sampai dengan yang terpadu yakni berupa portal e-learning yang berisi berbagai obyek pembelajaran yang diperkaya dengan multimedia serta dipadukan dengan sistem informasi akademik, evaluasi, komunikasi, diskusi dan berbagai educational tools lainnya.



Gambar 1. E-Learning modalities

Pada dasarnya, Elearning memiliki dua tipe yaitu synchronous dan asynchronous. Synchronous berarti pada waktu yang sama. Proses pembelajaran terjadi pada saat yang sama antara pendidik dan peserta didik. Asynchronous berarti tidak pada waktu bersamaan. Peserta didik dapat mengambil waktu pembelajaran berbeda dengan pendidik memberikan materi. Pembelajaran dengan E-Learning merupakan pembelajaran langsung dimana dalam penerapannya, e-learning mengedepankan pembelajaran mandiri dan berpusat pada siswa, yaitu pembelajaran jarak jauh berbasis Web yang bisa diakses melalui jaringan internet (Rizal and Walidain 2019).

Kepuasan

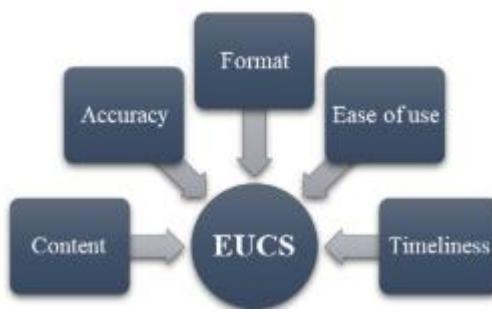
Kepuasan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan system informasi, menurut Guimaraes, et al. dalam penelitian (Nurillah, 2019) disebutkan bahwa kepuasan pengguna adalah bentuk kesuksesan dari sebuah system informasi. Yang mana merupakan gambaran pengguna dalam memandang system informasi secara realistik dan mencerminkan sejauhmana tingkat kepercayaan pengguna dalam suatu system informasi. Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri atau kelompok yang berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan atau diinginkan. Kualitas pelayanan yang diterima pengguna mempengaruhi loyalitas diwaktu yang akan dating, dalam penelitian (Sutardji & Maulidyah, 2006) menyatakan kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas produk, mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah. Karena kepuasan memerlukan perhatian khusus.

End User Computing Satisfaction

Kepuasan dapat diartikan sebagai sebuah keadaan didalam diri seseorang atau kelompok orang yang telah berhasil membuat sesuatu yang dibutuhkan atau

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION

diinginkannya (Sutardji & Maulidyah, 2006). Dengan kata lain, jika pengguna tidak puas dengan sebuah system informasi maka sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan dari system e-learning tersebut. Dalam penelitian ini digunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur tingkat kepuasan sistem e-learning. EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1998 untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan lima variable, yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *easy of use* (kemudahan dalam penggunaan) dan *timeliness* (ketepatan waktu) (Doll & Torkzadeh, 1988).



Gambar 2. EUCS

Penelitian tentang End User Computing Satisfaction dilakukan oleh (Nurillah, V2019), peneliti melakukan pengukuran terhadap system administrasi fundraising (SANDRA) pada Dompet Dhuafa Republika. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 25 fundraiser (pengguna akhir) dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner secara online. Hasil yang diperoleh yaitu variable EUCS secara besama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan fundraiser dengan tingkat kepuasan sebesar 0.782 atau 78.2%. penelitian EUCS juga dilakukan oleh Anggraeni P, et. Al. (Sari & Syamsuddin, 2018), melakukan analisis faktor End User Computing Satisfaction terhadap kepuasan pengguna, studi kasus kantor pelayanan pajak madya Balikpapan. System yang diukur adalah APlikasi Phinisi yang merupakan aplikasi perpajakan yang digunakan untuk memantau surat keluar dan masuk antar seksi dalam kantor. Pengumpulan data dengan kuisioner yang disebarluaskan kepada pengguna dilingkungan KPP Madya Balikpapan hasil penelitian tersebut yaitu variabel-variabel tersebut memberikan pengaruh yang positif terhadap penggunaan aplikasi Phinisi. Selain itu, DJP perlu mempertimbangkan penggunaan aplikasi Phinisi secara nasional mengingat banyaknya manfaat yang bisa diperoleh dari penggunaan aplikasi tersebut.

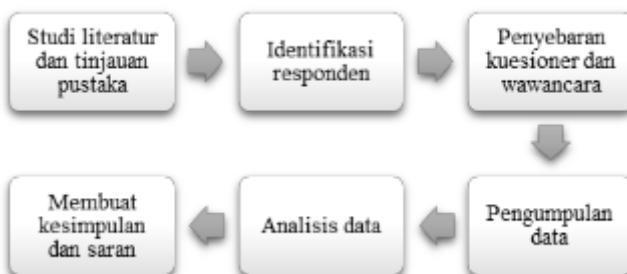
Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, Penelitian kuantitatif yakni penelitian dengan cara memperoleh data yang berbentuk angka. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan dua variabel atau lebih(Sugiyono, 2009). Tujuan dilakukan penyebaran kuesioner adalah untuk mencari informasi terkait suatu masalah dari responden secara lengkap tanpa merasa khawatir

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION

jika responden menjawab tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan. Dalam Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna e-learning yang diterapkan di SMK Al-Washliyah.

1. Tahapan penelitian

Tahapan penelitian yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna e-learning di SMK Al- Washliyah:



Gambar 3. Tahapan Penelitian

2. Pengumpulan data

Data yang digunakan terdiri dari pengguna e-learning SMK AL- Washliyah (siswa dan Guru) dengan total 395 orang.

Table 1 data Responden

Status	Jumlah
Guru	17
Siswa	378
Jumlah	395

Maka digunakan rumus slovin untuk mendapatkan sampel data.

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

Keterangan: n = Jumlah Sampel N = Jumlah Seluruh Populasi e = Toleransi Error. Maka hasil perhitungan sampel pada penelitian ini sebanyak 199 sampel.

Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna e-learning SMK AL-Washliyah dengan menggunakan indikator atau variabel dari EUCS (End User Computing Satisfaction). Di dalam kuesioner yang digunakan menggunakan poin 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (setuju), dan 4 (sangat setuju). Sedangkan metode wawancara digunakan untuk menguatkan dari pernyataan yang diberikan pada kuisioner terkait dengan alasan dan saran untuk e-learning.

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION

Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Kuesioner yang peneliti gunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini diuji tingkat validitasnya dengan mengacu pada nilai R tabel, diterima nilai korelasi yang akan digunakan untuk mengukur validitas harus positif atau besar. Dalam penelitian ini N = 200, maka R tabel dengan taraf signifikan adalah 0,138 berikut ini tabel korelasi dan hasil uji validitas.

Tabel 2 Tabel Korelasi
Correlations

		CONTENT	ACCURACY	FORMAT	USE	EASY FOR TIMELINESS	TOTAL
CONTENT	Pearson Correlation	1	.245**	.253**	.301**	.393**	.654**
	Sig.(2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200
ACCURACY	Pearson Correlation	.245**	1	.358**	.252**	.349**	.699**
	Sig.(2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200
FORMAT	Pearson Correlation	.253**	.358**	1	.116	.254**	.584**
	Sig.(2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200
EASY FOR USE	Pearson Correlation	.301**	.252**	.116	1	.318**	.649**
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200
TIMELINESS	Pearson Correlation	.393**	.349**	.254**	.318**	1	.673**
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	200	200	200	200	200	200
TOTAL	Pearson Correlation	.654**	.699**	.584**	.649**	.673**	1
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	200	200	200	200	200	200

Table 3. Uji Validitas

Item Pernyataan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Kondisi	Kesimpulan
Content	0.654	0.1388	<i>r</i> hitung > <i>r</i> tabel	valid
Accuracy	0.699	0.1388	<i>r</i> hitung > <i>r</i> tabel	valid
Format	0.584	0.1388	<i>r</i> hitung > <i>r</i> tabel	valid

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION

Easy of Use	0.649	0.1388	r hitung > r tabel	valid
Timelines	0.673	0.1388	r hitung > r tabel	valid

Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji reliabilitas dari tiap-tiap variabel yaitu Content (C), Accuracy (A), Format (F), Ease of Use (E), Timeliness (T) dan User Satisfaction (S), maka selanjutnya dapat dilakukan pengujian reliabilitas. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik Alpha Cronbach, variabel dapat dilakukan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$.

**Tabel 4. Alpha Cronbach
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	6

Dari table diatas, data kita lihat bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.757 yang berarti $> 0,60$ dan dapat dikatakan reliabel tinggi.

**Tabel 5. nilai Alpha 5 Variabel
Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CONTENT	116.55	65.938	.558	.726
ACCURACY	117.14	62.382	.592	.711
FORMAT	116.46	67.898	.479	.739
EASY OF USE	117.11	63.325	.524	.723
TIMELINESS	116.76	67.161	.594	.728

Dari table diatas memberikan gambaran nilai statistic untuk 5 variabel. Nilai Cronbach's Alpha untuk kelima variable tersebut > 0.60 .

Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear Ordinary Least Square (OLS) terdapat masalah-masalah asumsi klasik. sebuah model regresi akan dapat dipakai untuk prediksi jika memenuhi sejumlah asumsi, kemudian disebut dengan asumsi klasik, dalam praktik sebuah model regresi akan sulit untuk memenuhi semua asumsi yang ada walaupun demikian pelanggaran yang signifikan terhadap asumsi yang ada akan mengakibatkan prediksi menjadi bias.

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION

Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan salah satu dari uji prasarat analisis data apakah dalam sebuah model regresi nilai residu dari regresi mempunyai distribusi yang normal. Jika distribusi dari nilai-nilai residual tersebut tidak dapat dianggap bersistribusi normal, maka dikatakan ada masalah terhadap asumsi normalitas karena data yang baik adalah data yang berdistribusi normal.

Tabel 6 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		200
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1.07476402
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.068
	Negative	-.088
Kolmogorov-Smirnov Z		1.247
Asymp. Sig. (2-tailed)		.089

a. Test distribution is Normal.

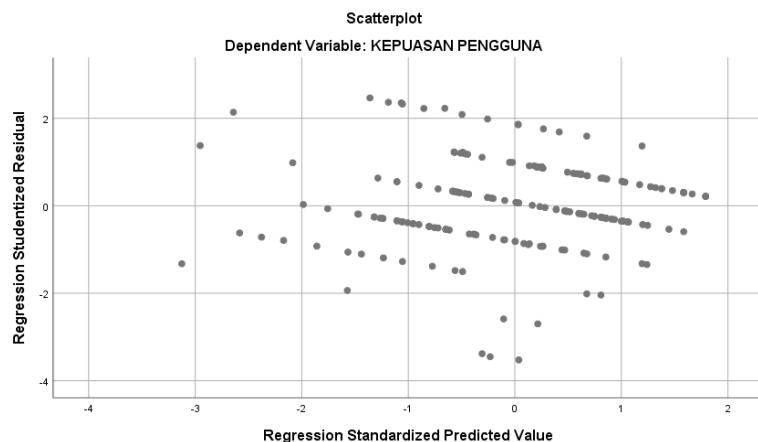
b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0.089 lebih besar dari 0.05. maka disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi atau prasyarat normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual suatu pengamatan lain tetap, maka disebut heteroskedastis. Model regresi yang baik adalah bersifat homoskedastis.

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan output dari Scatterplots diatas diketahui bahwa:

- Titik data menyebar disekitar angka 0.
- Titik data tidak hanya di atas atau di bawah saja.
- Penyebaran data tidak berpola.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, hingga model regresi yang baik dapat terpenuhi.

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh instrumen *End User Computing Satisfaction* (Content, Accuracy, Format, Easy of Use, Timeliness) terhadap kepuasan pengguna e-learning pada SMK Al Washliyah. penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang menggunakan pengukuran dengan skala likert. Kuesioner dibagikan kepada responden yang merupakan siswa dan guru. Kuesioner yang dibagikan adalah sebanyak 200 kuesioner di SMK Al-Washliyah. Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dari uji validitas dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner bernilai valid karena nilai signifikansi dari masing-masing indikator pembantuk variabel besarnya kurang dari 0,05 Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau reliabel jika memberikan nilai Cronbach-Alpha(α) dari masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,60. Penelitian ini digambarkan dalam model regresi berganda, yaitu menganalisis pengaruh instrumen *End User Computing Satisfaction* (Content, Accuracy, Format, Easy of Use, Timeliness) terhadap kepuasan pengguna e-learning pada SMK Al Washliyah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua faktor yang bergabung dalam instrumen EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-learning tersebut. Dari lima faktor yang bergabung dalam instrumen EUCS pada SMK Al Washliyah hanya Content (X1), format(X3), ease of use(X4), timeliness(X5) yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna e-

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION

learning (Y). Faktor yang terdapat dalam instrumen EUCS seperti Accuracy (X1) tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna e-learning pada SMK AL Washliyah.

Daftar Pustaka

Clark, R. C., & Richard E. (2008). Mayer, E-Learning And The Science Of Instruction. *San Francisco: Pfeiffer.*

Doll, W.J, & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement Of End-User Computing Satisfaction
End-User Satisfaction The Measurement Of End-User Computing Satisfaction
Professor Of Mis And Strategic Management The University Of Toledo
Gholamreza Torkzadeh Assistant Professor Of Information Systems. *Mis Quarterly*, 259–74.

Hartanto, & Wiwin. (2016). Penggunaan E-Learning Sebagai Media Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Unej* (10.1), 1–18.

Maulana, & Indra. (2020). Pengembangan E-Learning Berbasis Moodle. *Media Aplikom* (12), 1–12.

Nurillah, & Arini. (2019). Pengukuran Kepuasan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) Terhadap Sistem Administrasi Fundraising (Sandra) Pada Dompet Dhuafa Republika. *Fakultas Sains Dan Teknologi Jakarta: UIN Ayarif Hidayatullah*.

Prabandaru, & Aviaskadana. (2019). Pengujian Kepuasan Sistem Informasi Menggunakan End User Computing Satisfaction. *Fakultas Sains Dan Teknologi Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah*.

Sari, Anggraeni, P., & Syamsuddin, M. A. (2018). Analisis Faktor End-User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna : Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Balikpapan. *Jurnal Pajak Indonesia*, 1-9.

Sugiyono, P. D. (2009). *Petode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

Sutardji, & Maulidyah, S. I. (2006). Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan : Studi Kasus Di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan Dan Umbi-Umbian. *Jurnal Perpustakaan Dan Pertanian*, 32-37.