

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *GOFOOD* PADA APLIKASI GOJEK MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* DI KOTA SALATIGA

Netiva Hidayah*¹⁾, Adi Nugroho²⁾

1. Teknik Informatika, Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia
2. Teknik Informatika, Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia

Article Info

Kata Kunci: *GoFood*; EUCS; *Perceived of Usefulness*; *User Satisfaction*.

Keywords: *GoFood*; EUCS; *Perceived of Usefulness*; *User Satisfaction*.

Article history:

Received 29 September 2024

Revised 13 Oktober 2024

Accepted 4 November 2024

Available online 4 December 2024

DOI :

<https://doi.org/10.29100/jipi.v9i4.5509>

* Corresponding author.

Corresponding Author

E-mail address:

672020060@student.uksw.edu

ABSTRAK

Dengan kemajuan teknologi di era digital, layanan masyarakat telah berubah karena aplikasi berbasis mobile menjadi lebih mudah diakses. Sebagai bagian dari ekosistem Gojek, GoFood adalah perusahaan pesan antar makanan terkemuka di Indonesia. Kualitas layanan yang lebih baik sangat penting dalam persaingan yang semakin ketat, yang dapat diukur melalui kepuasan pengguna. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang komponen yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi ini, penelitian ini meneliti pengalaman pengguna GoFood di Kota Salatiga dengan menggunakan metode EUCS dan mengintegrasikan variabel *Perceived of Usefulness* dari metode TAM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel konten, ketepatan, format, kemudahan penggunaan, waktu, dan kepuasan pengguna memiliki hubungan yang signifikan satu sama lain. Penelitian ini menyoroti pentingnya penyesuaian strategi berdasarkan lokasi spesifik seperti Kota Salatiga untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Implikasi temuan ini diarahkan pada upaya pengembangan pendekatan yang lebih tepat sasaran guna meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi, khususnya GoFood, dalam konteks lokal.

ABSTRACT

With technological advances in the digital era, public services have changed as mobile-based applications have become more accessible. As part of the Gojek ecosystem, GoFood is the leading food delivery company in Indonesia. Better service quality is very important in increasingly fierce competition, which can be measured through user satisfaction. To gain a better understanding of the components that influence user satisfaction of this application, this research examines the experience of GoFood users in Salatiga City using the EUCS method and integrating the Perceived of Usefulness variable from the TAM method. The research results show that the variables content, accuracy, format, ease of use, time, and user satisfaction have a significant relationship with each other. This research highlights the importance of adapting strategies based on specific locations such as Salatiga City to improve user experience. The implications of these findings are directed at efforts to develop more targeted approaches to increase application user satisfaction, especially GoFood, in the local context.

I. PENDAHULUAN

PERKEMBANGAN teknologi pada era digital saat ini berkembang dengan pesat. Dengan adanya teknologi-teknologi baru yang terus berkembang, hal ini mampu membantu meningkatkan kehidupan masyarakat dan mempermudah dalam memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Salah satu perubahan paling signifikan adalah munculnya aplikasi berbasis *mobile* yang memungkinkan akses mudah ke berbagai layanan seperti pesan antar makanan.

GoFood, sebagai salah satu layanan dari aplikasi Gojek, telah menjadi pionir dalam industri pesan antar makanan di Indonesia. Menurut hasil survei Tenggara Strategic pada 1.200 orang dari wilayah Jabodetabek, Medan, Bandung, Semarang, Surabaya, dan Solo, menemukan bahwa *GoFood* unggul dibandingkan dengan GrabFood dan ShopeeFood dalam hal kenyamanan, variasi menu, dan keamanan pembayaran [1].

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam industri layanan berbasis aplikasi, Gojek harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanannya khususnya adalah *GoFood*. Salah satu cara yang efektif untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan adalah dengan memahami tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam menilai sejauh mana sebuah layanan telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna [16].

Kepuasan pengguna adalah proses mengukur tingkat perasaan seseorang berdasarkan hasil perbandingan antara apa yang diharapkan pengguna tentang produk atau aplikasi dengan apa yang sebenarnya terjadi. Jika produk atau aplikasi yang digunakan memenuhi harapan pengguna, kepuasan pengguna akan meningkat, tetapi jika tidak, kepuasan pengguna akan turun [3].

Untuk menilai kepuasan pengguna secara keseluruhan dengan sistem aplikasi dan bagaimana mereka membandingkan kenyataan dan harapan dengan pengalaman mereka dengan sistem, model End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan secara luas dalam penelitian tentang keandalan dan kinerja sistem [14]. Beberapa dimensi dari metode EUCS adalah *Content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu) [4].

Terdapat penelitian sebelumnya yang menggunakan metode EUCS sebagai tolak ukur kepuasan pengguna suatu sistem, (Chusen et al., 2022) melakukan analisis untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi Gojek di Surabaya, hasil dari penelitian ini yaitu terdapat variabel yang menunjukkan butuh perbaikan yaitu variabel akurasi dan ketepatan waktu [8]. Penelitian (Megawaty & Ariningsih, 2022) melibatkan pengemudi dan pengguna Grab di Kota Palembang untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan aplikasi. Menurut penelitian, konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, waktu, keamanan, dan kecepatan tanggapan berdampak pada kepuasan pengguna akhir aplikasi Grab di Kota Palembang [9]. Studi lain (Darwati & Fitriyani, 2022) melihat hubungan antara variabel EUCS dan tingkat kepuasan pengguna OVO [17]. Yang & Sihotang, 2022) mengevaluasi kepuasan pengguna pada interface aplikasi Shopee [18]. Selain itu, beberapa metode EUCS digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna pada sistem informasi akademik, seperti (Jirwanto et al., 2022) mengevaluasi kepuasan pengguna pada portal MIKA Mikroskill, dan (Ramadhan & Seprina, 2022) mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIMAK) Universitas Muhammadiyah Palembang [19][20].

Metode lain yang menjadi standar evaluasi sistem adalah *Technology Acceptance Model* (TAM), yang diciptakan oleh Fred Davis (1986), adalah metode lain yang menjadi standar evaluasi sistem. TAM adalah salah satu pengembangan paling penting dari literatur tentang *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dibuat oleh Ajzen dan Fishbein (1980). Ada tiga komponen dalam model TAM yang mempengaruhi penggunaan sistem: *Perceived Usefulness* menunjukkan seberapa yakin pengguna bahwa teknologi tertentu akan membantu mereka mencapai tujuannya, dan *Perceived Ease of Use* menunjukkan seberapa mudah pengguna menggunakan teknologi tersebut. *Behavioral Intention to Use* mendorong orang untuk menggunakan teknologi [5][13]. Studi sebelumnya menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh (Hartatik & Budihartanti, 2020) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gojek. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, dan perilaku keinginan untuk menggunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel X (kemudahan penggunaan dan kemanfaatan) dan variabel Y (minat perilaku menggunakan teknologi) berhubungan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gojek.

Sebelumnya, penelitian tentang analisis kepuasan pengguna terhadap layanan GoFood menggunakan metode PIECES (*performance, information, economy, control, efficiency, and service*) dilakukan (Evitria et al., 2022). Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pengguna dengan layanan GoFood mencapai 4,4, yang menunjukkan bahwa pengguna puas dengan layanan [7]. 370 siswa Fasilkom UNSRI adalah subjek penelitian (Aprilia & Sanjaya, 2023). Hasil penelitian hipotesis menunjukkan bahwa empat variabel bebas (isi, format, kemudahan penggunaan, dan waktu) berpengaruh besar pada kepuasan pelanggan terhadap layanan GoFood. Namun, variabel ketepatan tidak memiliki pengaruh yang signifikan [10].

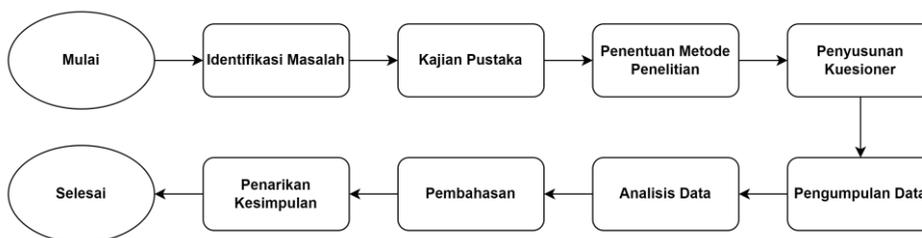
Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini akan berfokus pada pengujian kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS dengan menambahkan variabel dari metode TAM yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan). Penelitian ini akan memfokuskan pada pengalaman pengguna aplikasi Gojek, khususnya dalam penggunaan layanan *GoFood* di Kota Salatiga. Kota Salatiga dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki kepadatan pengguna aplikasi Gojek yang signifikan dan merupakan salah satu kota yang aktif menggunakan layanan *GoFood* [2]. Penelitian ini akan mempertahankan metode EUCS, yang telah terbukti relevan untuk menganalisis kepuasan pengguna. Namun, dengan menambah variabel *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan) dari metode TAM, integrasi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih luas tentang komponen yang mempengaruhi

kepuasan pengguna, termasuk aspek kepuasan pengguna aplikasi secara keseluruhan dan seberapa besar pengguna menganggap aplikasi tersebut bermanfaat. Dengan membatasi area penelitian ke Kota Salatiga, diharapkan penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana faktor-faktor kepuasan pengguna dapat bervariasi dalam skenario lokal tertentu, tetapi juga menemukan faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi penerapan aplikasi Gojek di Kota Salatiga khususnya layanan GoFood. Ini dapat menjadi landasan untuk pengembangan pendekatan yang lebih tepat sasaran yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna aplikasi ini.

II. METODELOGI PENELITIAN

A. Tahapan Penelitian

Tahap pada penelitian ini yaitu, mengidentifikasi masalah yang ada pada layanan *GoFood*. Lalu melakukan kajian pustaka atau studi literatur untuk mencari referensi dari penelitian terdahulu yang akan dijadikan acuan pada penelitian ini. Kemudian menentukan metode dan variabel yang akan digunakan. Lalu dilakukan penyusunan kuesioner. Pengumpulan data dari kuesioner kemudian dianalisis dan dibahas. Tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan.



Gambar. 1. Tahapan Penelitian

B. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Penelitian ini memanfaatkan penduduk Kota Salatiga yang pernah menggunakan layanan *GoFood*. Sehingga hal ini tidak diketahui jumlahnya dengan pasti.

2) Sampel

Pada penelitian ini, sampel akan diambil secara acak dari populasi. Untuk menghitung jumlah sampel minimal, gunakan rumus Lemeshow [10]:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = nilai standar = 1,96

p = estimasi maksimum = 50% = 0,5

d = alpha (0,10) / sample error = 10%

Berdasarkan rumus di atas, perhitungan berikut diperoleh:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2} \\
 n &= \frac{0,9604}{0,01} \\
 n &= 96,04
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan di atas menghasilkan jumlah sampel minimum 96,04, yang dibulatkan menjadi 100 sampel minimum untuk penelitian ini.

C. Pengumpulan Data

Pengumpulan data akan dilakukan dengan membagi kuesioner melalui formulir *Google Form*. Skala penilaian kuesioner akan digunakan menggunakan skala Likert [3], dan skala yang digunakan adalah sebagai berikut:

TABEL I
SKALA LIKERT

Simbol	Kriteria	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4

<i>N</i>	Netral	3
<i>TS</i>	Tidak Setuju	2
<i>STS</i>	Sangat Tidak Setuju	1

D. Metode Penelitian

1) Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Variabel penelitian akan menggunakan dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS) *Method*:

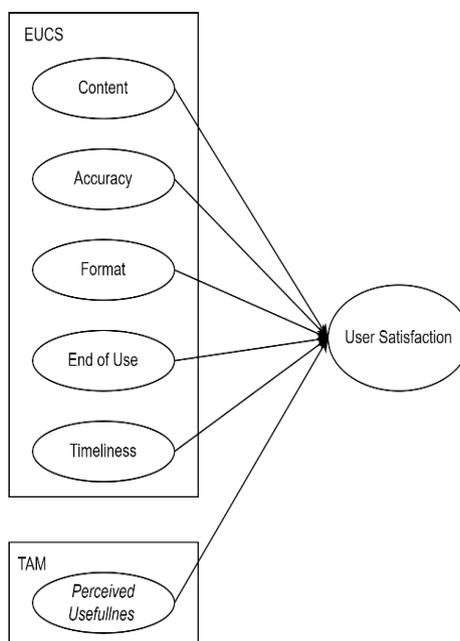
- a) *Content*: menilai apakah konten dalam layanan *GoFood* sesuai dan informatif untuk kepuasan pengguna.
- b) *Accuracy*: mengukur kepuasan pengguna mengenai akurasi layanan *GoFood*.
- c) *Format*: mengukur kepuasan pengguna mengenai interface layanan *GoFood*.
- d) *Ease of Use*: mengukur kepuasan pengguna tentang kemudahan penggunaan layanan *GoFood*.
- e) *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna tentang ketepatan layanan *GoFood*.

2) Variabel Perceived Usefulness metode TAM

Perceived of Usefulness pada metode TAM bertujuan untuk mengukur rasa percaya pengguna terhadap layanan *GoFood* dalam membantu meningkatkan tujuannya [4].

Dalam penelitian ini, ada enam variabel independen:

Dalam penelitian ini, ada enam variabel independen yaitu, *content* (C), *accuracy* (A), *format* (F), *End of Use* (EU), *Timeliness* (T), dan *Perceived Usefulness* (PU). Selain itu, satu variabel dependen yaitu *User Satisfaction* (US).



Gambar 2. Metode Penelitian

Pada metode penelitian di gambar 2, penelitian ini memiliki 6 hipotesis, antara lain:

- a) H1: variabel *content* (X1) memengaruhi variabel *User Satisfaction* (Y) secara signifikan.
- b) H2: variabel *accuracy* (X2) memengaruhi variabel *User Satisfaction* (Y) secara signifikan.
- c) H3: variabel *format* (X3) memengaruhi variabel *User Satisfaction* (Y) secara signifikan.
- d) H4: variabel *Ease of Use* (X4) memengaruhi variabel *User Satisfaction* (Y) secara signifikan.
- e) H5: variabel *Timelines* (X5) memengaruhi variabel *User Satisfaction* (Y) secara signifikan.
- f) H6: variabel *Perceived Usefulness* (X6) memengaruhi variabel *User Satisfaction* (Y) secara signifikan.

Indikator pernyataan – pernyataan yang digunakan dalam pengumpulan data pada variabel – variabel tersebut antara lain:

TABEL 2
 INDIKATOR PERNYATAAN

Variabel	Kode	Pernyataan	Sumber
<i>Content</i> (X1)	C1	Informasi layanan <i>GoFood</i> pada Aplikasi <i>Gojek</i> sesuai kebutuhan	[3][8][10]12]
	C2	Isi konten (deskripsi menu, gambar, harga) di layanan <i>GoFood</i> informatif	
	C3	Informasi yang ditampilkan di layanan <i>GoFood</i> pada Aplikasi <i>Gojek</i> tepat dan relevan	

Accuracy (X2)	C4	Fitur dan informasi di layanan GoFood pada Aplikasi Gojek membantu dalam pemesanan makanan dan minuman	
	A1	Pilihan menu yang diklik di layanan GoFood pada Aplikasi Gojek selalu menampilkan halaman yang sesuai.	
	A2	Saat melakukan pencarian makanan, minuman, atau restoran dengan fitur pencarian (search) di layanan Gofood pada Aplikasi Gojek, maka akan menampilkan output yang sesuai dengan input pencarian	[8][10]
Format (X3)	A3	Estimasi waktu pengiriman dan titik lokasi pengiriman yang diberikan oleh Layanan GoFood pada Aplikasi Gojek tepat dan sesuai	
	F1	Format informasi layanan Gofood pada Aplikasi Gojek menarik	[8][10]
	F2	Penataan setiap fitur, ikon, gambar, tombol, dan font pada setiap interface layanan GoFood pada Aplikasi Gojek memberikan kenyamanan serta kemudahan pengguna.	
Ease of Use (X4)	F3	Format font di layanan GoFood pada Aplikasi Gojek konsisten dan jelas	
	EU1	Fitur layanan GoFood pada Aplikasi Gojek mudah digunakan	
	EU2	Layanan GoFood pada Aplikasi Gojek mudah diakses dan nyaman digunakan	[10]
Timeliness (X5)	EU3	Pusat bantuan layanan GoFood pada Aplikasi Gojek informatif dan mudah dipahami	
	T1	Layanan GoFood pada Aplikasi Gojek menampilkan informasi terkini	
	T2	Ketika melakukan pencarian makanan, minuman, atau restoran menggunakan fitur pencarian (search) pada layanan aplikasi Gofood, maka akan menampilkan informasi hasil dengan cepat	[10][12][15]
Perceived of Usefulness (X6)	PU1	Pemesanan makanan dan minuman lebih cepat terselesaikan dengan Layanan GoFood pada Aplikasi Gojek	
	PU2	Efektivitas pemesanan makanan dan minuman meningkat dengan menggunakan Layanan GoFood pada Aplikasi Gojek.	
	PU3	Pemesanan makanan dan minuman lebih mudah terselesaikan dengan Layanan GoFood pada Aplikasi Gojek	[4], [5]
	PU4	Layanan GoFood pada Aplikasi Gojek berguna bagi pemesanan makanan dan minuman	
User Satisfaction (Y)	US1	Layanan GoFood pada Aplikasi Gojek memenuhi kebutuhan pengguna dalam menyelesaikan masalah pemesanan makanan dan minuman	[10], [12]
	US2	Secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan layanan GoFood pada Aplikasi Gojek	

E. Metode Analisis Data

Analisis kuantitatif digunakan untuk menganalisis hasil data kuesioner. Metode yang akan digunakan antara lain:

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan seberapa valid suatu instrumen. Pengujian validitas diperoleh dari rumus *Product Moment Pearson* [12]. Jika r hitung $>$ r tabel instrumen valid. Selain itu, signifikansi dapat digunakan untuk mengevaluasi validitas penelitian. Penelitian dianggap valid jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 [3]. Program statistik SPSS akan digunakan untuk menguji validitas penelitian ini.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran untuk mengevaluasi keandalan suatu instrumen pengukuran atau kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel tertentu. Rumus *Alpha Cronbach* digunakan untuk menguji reliabilitas. Jika nilai *Alpha Cronbach* $>$ 0,6 maka instrumen dianggap reliabel [3]. Penelitian ini akan dievaluasi dengan menggunakan program statistik SPSS.

3) Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu, mendeskripsikan data dengan menggunakan sistem tabulasi. seperti menghitung persentase lalu disajikan dalam diagram, menghitung nilai rata – rata dan sebagainya. Tingkat kepuasan dalam pernyataan kuesioner diukur dengan skala interval likert [11].

TABEL 3
 SKALA INTERVAL LIKERT

Nilai	Keterangan
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Puas
1,81 – 2,60	Tidak Puas
2,61 – 3,40	Kurang Puas
3,41 – 4,20	Puas
4,21 – 5,00	Sangat Puas

4) Analisis Korelasi

Merupakan pendekatan yang menunjukkan bagaimana variabel satu dengan variabel lainnya berhubungan. Skala interval yang digunakan adalah [10]:

TABEL 4
 SKALA INTERVAL KORELASI

Nilai	Keterangan
0,00 – 0,19	Sangat Lemah
0,20 – 0,39	Lemah
0,40 – 0,59	Cukup Kuat
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

5) Uji Hipotesis (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi masing-masing variabel independen dan variabel dependen secara parsial. Perhitungan t-tabel dilakukan dengan menggunakan rumus $t = \frac{a}{2} ; n - k - 1$, di mana n adalah nomor sampel, k adalah jumlah variabel independen, dan tingkat signifikansi a adalah 5% [10]. Variabel independen memiliki dampak signifikan terhadap variabel dependent jika nilai signifikansi < 0,05 dan t-hitung lebih besar daripada t-tabel [12].

6) Uji Hipotesis (Uji F)

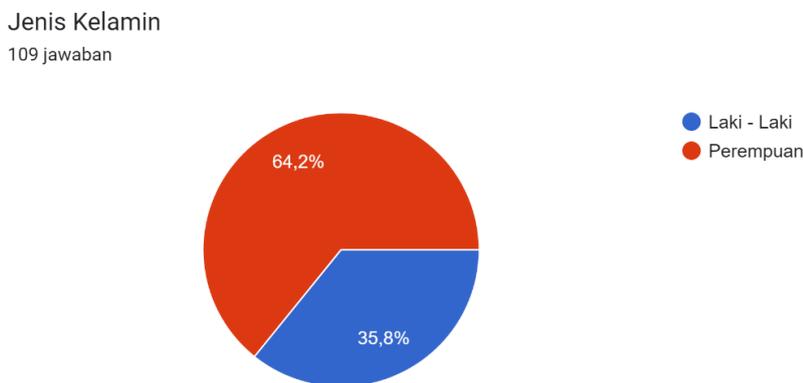
Uji f digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi total variabel independen dan variabel dependen secara bersamaan. Dalam perhitungan f-tabel, $f = k ; n - k$. Variabel independen memiliki dampak signifikan terhadap variabel dependent secara bersamaan jika nilai signifikansi < 0,05 dan f-hitung > t-tabel [12].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Demografi Responden

Berikut adalah hasil dari penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan GoFood pada aplikasi Gojek di Kota Salatiga. Data yang didapat adalah 109 responden. Berikut data responden yang diperoleh berdasarkan demografinya:

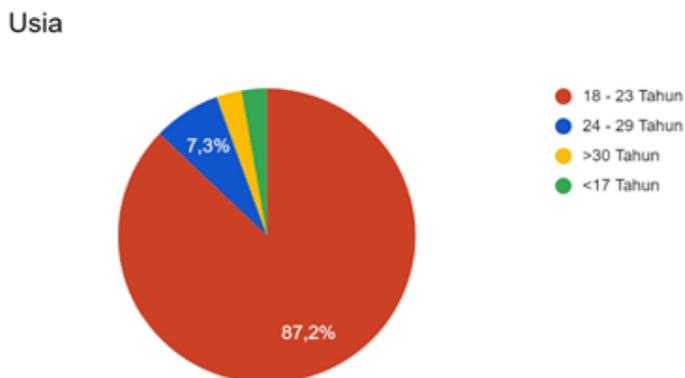
1) Jenis Kelamin



Gambar. 3. Demografi Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar di atas, mayoritas dari 109 responden berjenis kelamin perempuan, dengan 64,2% dari mereka perempuan, yaitu 70 orang, dan 35,8% dari mereka laki-laki, yaitu 39 orang.

2) Usia

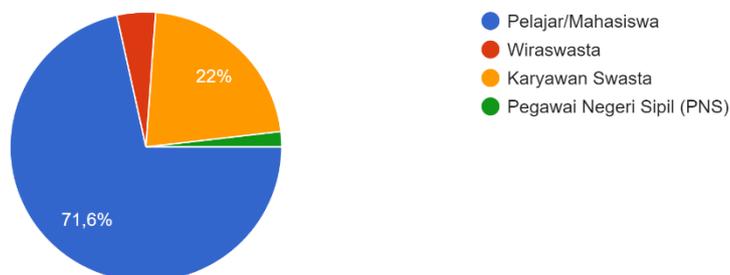


Gambar. 4. Demografi Usia

Gambar di atas menunjukkan usia terbanyak berada diusia 18 hingga 23 tahun. 87,2% responden berusia 18 hingga 23 tahun yang berjumlah 95, 7,3% responden berusia 24 hingga 29 tahun dengan jumlah 8, 2,8% responden berusia di bawah 17 tahun yaitu 2 orang, dan 2,8% responden berusia di atas 30 tahun berjumlah 2 orang.

3) Pekerjaan

Pekerjaan
109 jawaban

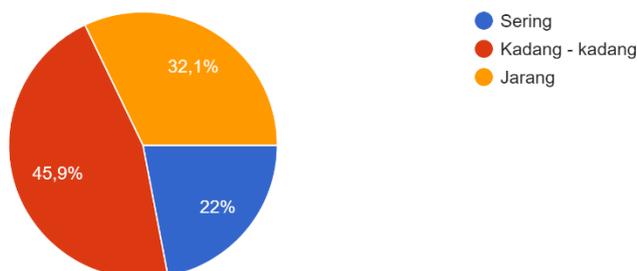


Gambar. 5. Demografi Pekerjaan

Berdasarkan gambar di atas, pekerjaan responden terbanyak yaitu pelajar atau mahasiswa yang berjumlah 78 orang dengan persentase 71,6%, lalu 22% karyawan swasta dengan jumlah 24 orang, wiraswasta berjumlah 5 orang dengan persentase 4,6%, dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 2 orang dengan persentase 1,8%.

4) Intensitas Akses Layanan GoFood

Intensitas akses layanan GoFood
109 jawaban

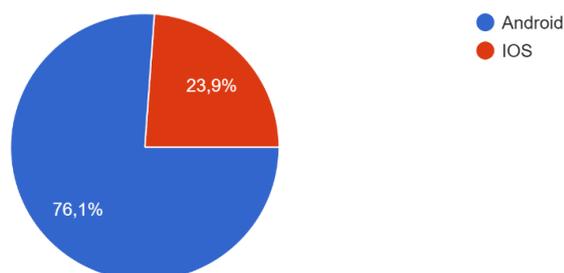


Gambar. 6. Demografi Intensitas Akses Layanan GoFood

Berdasarkan gambar di atas, intensitas akses layanan GoFood oleh responden paling banyak adalah kadang – kadang yang berjumlah 50 orang dengan persentase 45,9%, kemudian yang sering mengakses berjumlah 24 orang dengan persentase 22%, dan 35 orang jarang mengakses dengan persentase 32,1%.

5) Platform yang Digunakan

Platform yang digunakan
109 jawaban



Gambar. 7. Demografi Platform yang digunakan

Berdasarkan gambar di atas, 83 orang dari responden menggunakan Android, dengan persentase 76,1%, dan 26 orang menggunakan IOS, dengan persentase 23,9%.

B. Uji Validitas

Diperoleh r tabel = 0,1882 dari 109 peserta dengan nilai signifikansi 0,05. Tabel berikut menunjukkan hasil hitung uji validitas menggunakan SPSS.

TABEL 5
 UJI VALIDITAS

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	signifikansi	Keterangan
<i>Content (X1)</i>	C1	0,756	0,1882	0.000	VALID
	C2	0,712	0,1882	0.000	VALID
	C3	0,756	0,1882	0.000	VALID
	C4	0,808	0,1882	0.000	VALID
<i>Accuracy (X2)</i>	A1	0,759	0,1882	0.000	VALID
	A2	0,715	0,1882	0.000	VALID
	A3	0,670	0,1882	0.000	VALID
<i>Format (X3)</i>	F1	0,730	0,1882	0.000	VALID
	F2	0,773	0,1882	0.000	VALID
	F3	0,770	0,1882	0.000	VALID
<i>Ease of Use (X4)</i>	EU1	0,798	0,1882	0.000	VALID
	EU2	0,746	0,1882	0.000	VALID
	EU3	0,743	0,1882	0.000	VALID
<i>Timeliness (X5)</i>	T1	0,778	0,1882	0.000	VALID
	T2	0,820	0,1882	0.000	VALID
<i>Perceived of Usefulness (X6)</i>	PU1	0,777	0,1882	0.000	VALID
	PU2	0,725	0,1882	0.000	VALID
	PU3	0,772	0,1882	0.000	VALID
	PU4	0,763	0,1882	0.000	VALID
<i>User Satisfaction (Y)</i>	US1	0,773	0,1882	0.000	VALID
	US2	0,772	0,1882	0.000	VALID

Semua indikator pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hasil uji menunjukkan bahwa kedua indikator dan data yang dikumpulkan valid.

C. Uji Reliabilitas

Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas menggunakan SPSS, diperoleh hasil nilai sebagai berikut:

TABEL 6
 UJI RELIABILITAS

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Content (X1)	0,862	Reliabel
Accuracy (X2)	0,800	Reliabel
Format (X3)	0,860	Reliabel
Ease of Use (X4)	0,849	Reliabel
Timeliness (X5)	0,812	Reliabel
Perceived of Usefulness (X6)	0,878	Reliabel
User Satisfaction (Y)	0,777	Reliabel

Karena semua variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > 0,6, tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel dianggap dapat diandalkan.

D. Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil data kuesioner dari 109 responden, terdapat 21 pernyataan yang dijawab berdasarkan skala *likert* dengan skor 1 – 5. Diperoleh rata – rata hasil dari jawaban responden pada kuesioner berdasarkan variabel EUCS dan *Perceived of Usefulness*, sebagai berikut:

1) Variabel Content

Berikut hasil analisis data variabel *content* menunjukkan jawaban rata-rata:

TABEL 7
 ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL CONTENT

Variabel	N	Mean
C1	109	4.19
C2	109	3.98

C3	109	3.88
C4	109	4.30
Valid N (listwise)	109	
Variabel Content		4,09

Tingkat kepuasan pengguna pada variabel *content* (C1–C4) berada dalam kategori puas, seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas dengan rata – rata 4,09.

2) Variabel Accuracy

Berikut hasil analisis data variabel *accuracy* menunjukkan jawaban rata-rata:

TABEL 8
 ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL ACCURACY

Variabel	N	Mean
A1	109	4.10
A2	109	4.00
A3	109	3.78
Valid N (listwise)	109	
Variabel Accuracy		3,96

Tingkat kepuasan pengguna pada variabel *accuracy* (A1–A3) berada dalam kategori puas, seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas dengan rata – rata 3,96.

3) Variabel Format

Berikut hasil analisis data variabel *format* menunjukkan jawaban rata-rata:

TABEL 9
 ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL FORMAT

Variabel	N	Mean
F1	109	3.84
F2	109	4.06
F3	109	4.04
Valid N (listwise)	109	
Variabel Format		3,98

Tingkat kepuasan pengguna pada variabel *format* (F1–F3) berada dalam kategori puas, seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas dengan rata – rata 3,98.

4) Variabel Ease of Use

Berikut hasil analisis data variabel *ease of use* menunjukkan jawaban rata-rata:

TABEL 10
 ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL EASE OF USE

Variabel	N	Mean
EU1	109	4.22
EU2	109	4.27
EU3	109	4.06
Valid N (listwise)	109	
Variabel Ease of Use		4,18

Tingkat kepuasan pengguna pada variabel *ease of use* (EU1–EU3) berada dalam kategori puas, seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas dengan rata – rata 4,18.

5) Variabel Timeliness

Berikut hasil analisis data variabel *timeliness* menunjukkan jawaban rata-rata:

TABEL 10
 ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL TIMELINESS

Variabel	N	Mean
T1	109	3.85
T2	109	3.97
Valid N (listwise)	109	
Variabel Timeliness		3,91

Tingkat kepuasan pengguna pada variabel *timeliness* (T1–T2) berada dalam kategori puas, seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas dengan rata – rata 3,91.

6) Variabel Perceived of Usefulness

Berikut hasil analisis data variabel *perceived of usefulness* menunjukkan jawaban rata-rata:

TABEL 11
 ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL PERCEIVED OF USEFULNESS

Variabel	N	Mean
PU1	109	4.01
PU2	109	4.02
PU3	109	4.00
PU4	109	4.16
Valid N (listwise) Variabel Perceived of Usefulness	109	4,05

Tingkat kepuasan pengguna pada variabel *perceived of usefulness* (PU1–PU4) berada dalam kategori puas, seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas dengan rata – rata 4,05.

7) Variabel User Satisfaction

Berikut hasil analisis data variabel *user satisfaction* menunjukkan jawaban rata-rata:

TABEL 12
 ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL USER SATISFACTION

Variabel	N	Mean
US1	109	4.07
US2	109	4.04
Valid N (listwise) Variabel User Sat- isfaction	109	4,06

Tingkat kepuasan pengguna pada variabel *user satisfaction* termasuk dalam kategori puas, seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas. Hasil rata-rata responden untuk variabel *user satisfaction* (US1–US2) adalah 4,06.

E. Analisis Korelasi

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut:

TABEL 13
 ANALISIS KORELASI

		User Satisfaction (Y)
Content (X1)	Korelasi	.720**
	Sig.	.000
	N	109
Accuracy (X2)	Korelasi	.654**
	Sig.	.000
	N	109
Format (X3)	Korelasi	.713**
	Sig.	.000
	N	109
Ease of Use (X4)	Korelasi	.711**
	Sig.	.000
	N	109
Timeliness (X5)	Korelasi	.703**
	Sig.	.000
	N	109
Perceived of Usefulness (X6)	Korelasi	.782**
	Sig.	.000
	N	109

Hasil analisis korelasi antara variabel X dan variabel Y dapat disimpulkan sebagai berikut berdasarkan tabel di atas:

- 1) Hasil korelasi variabel *Content* (X1) dengan variabel *User Satisfaction* (Y), menunjukkan adanya hubungan antar variabel, dibuktikan dengan nilai r hitung = 0,720 dengan kategori hubungan kuat.
- 2) Hasil korelasi variabel *Accuracy* (X2) dengan variabel *User Satisfaction* (Y), menunjukkan adanya hubungan antar variabel, dibuktikan dengan nilai r hitung = 0,654 dengan kategori hubungan kuat.
- 3) Hasil korelasi variabel *Format* (X3) dengan variabel *User Satisfaction* (Y), menunjukkan adanya hubungan antar variabel, dibuktikan dengan nilai r hitung = 0,713 dengan kategori hubungan kuat.

4) Hasil korelasi variabel *Ease of Use* (X4) dengan variabel *User Satisfaction* (Y), menunjukkan adanya hubungan antar variabel, dibuktikan dengan nilai r hitung = 0,711 dengan kategori hubungan kuat.

5) Hasil korelasi variabel *Timeliness* (X5) dengan variabel *User Satisfaction* (Y), menunjukkan adanya hubungan antar variabel, dibuktikan dengan nilai r hitung = 0,703 dengan kategori hubungan kuat.

6) Hasil korelasi variabel *Perceived of Usefulness* (X6) dengan variabel *User Satisfaction* (Y), menunjukkan adanya hubungan antar variabel, dibuktikan dengan nilai r hitung = 0,782 dengan kategori hubungan kuat.

F. Uji Hipotesis (Uji T)

Tabel berikut menunjukkan hasil uji T, yang diperoleh dari jumlah responden (n) 109 dengan nilai k = 6:

TABEL 14
UJI HIPOTESIS (UJI T)

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	.504	.514			.979	.330
Content (X1)	.062	.051	.125		1.219	.226
Accuracy (X2)	.024	.061	.038		.393	.695
Format (X3)	.121	.062	.186		1.951	.054
Ease of Use (X4)	.085	.068	.126		1.245	.216
Timeliness (X5)	.040	.101	.044		.400	.690
Perceived of Usefulness (X6)	.215	.050	.416		4.273	.000

a. Dependent Variable: *User Satisfaction* (Y)

Hasil perhitungan dapat digambarkan sebagai berikut berdasarkan analisis uji T yang ditunjukkan dalam tabel sebelumnya:

1) Hasil uji T (persial) menghasilkan nilai signifikansi pengaruh variabel *Content* (X1) terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) adalah $0,226 > 0,05$ dan nilai t-hitung = $1,219 < \text{nilai t-tabel} = 1,9835$. Maka dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak, artinya variabel *content* (X1) tidak berdampak signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

2) Hasil uji T (persial) menghasilkan nilai signifikansi pengaruh variabel *Accuracy* (X2) terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) adalah $0,695 > 0,05$ dan nilai t-hitung = $0,393 < \text{nilai t-tabel} = 1,9835$. Maka dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak, artinya variabel *Accuracy* (X2) tidak berdampak signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

3) Hasil uji T (persial) menghasilkan nilai signifikansi pengaruh variabel *Format* (X3) terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) adalah $0,054 > 0,05$ dan nilai t-hitung = $1,951 < \text{nilai t-tabel} = 1,9835$. Maka dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak, artinya variabel *Format* (X3) tidak berdampak signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

4) Hasil uji T (persial) menghasilkan nilai signifikansi pengaruh variabel *Ease of Use* (X4) terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) adalah $0,216 > 0,05$ dan nilai t-hitung = $1,245 < \text{nilai t-tabel} = 1,9835$. Maka dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak, artinya variabel *Ease of Use* (X2) tidak berdampak signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

5) Hasil uji T (persial) menghasilkan nilai signifikansi pengaruh variabel *Timeliness* (X5) terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) adalah $0,690 > 0,05$ dan nilai t-hitung = $0,400 < \text{nilai t-tabel} = 1,9835$. Maka dapat disimpulkan bahwa H5 ditolak, artinya variabel *Timeliness* (X5) tidak berdampak signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

6) Hasil uji T (persial) menghasilkan nilai signifikansi pengaruh variabel *Perceived of Usefulness* (X6) terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung = $4,273 > \text{nilai t-tabel} = 1,9835$. Maka dapat disimpulkan bahwa H6 diterima, artinya variabel *Perceived of Usefulness* (X6) berdampak signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

G. Uji Hipotesis (Uji F)

Tabel berikut menunjukkan hasil uji F. Nilai f-tabel adalah 2,19 dari jumlah responden (n) 109 dengan nilai k = 6:

TABEL 15
 UJI HIPOTESIS (F) ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	123.853	6	20.642	38.403	.000 ^b
Residual	54.826	102	.538		
Total	178.679	108			

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Y)

b. Predictors: (Constant), Perceived of Usefulness (X6), Format (X3), Accuracy (X2), Ease of Use (X4), Content (X1), Timeliness (X5)

Berdasarkan tabel di atas, hasil dari uji F menunjukkan bahwa variabel X (*content, accuracy, format, ease of use, timeliness, dan perceived of usefulness*) memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai f-hitung $38,403 > 2,19$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel X dan variabel Y (*user satisfaction*) berpengaruh satu sama lain.

H. Pembahasan

Berdasarkan seluruh hasil perhitungan dan pembahasan yang telah dilakukan, analisis kepuasan pengguna layanan *GoFood* di Salatiga dengan menggunakan variabel *content, accuracy, format, ease of use, timeliness, dan perceived of usefulness*, dihasilkan pembahasan berikut:

1) Pengaruh variabel Content (X1) terhadap User Satisfaction (Y)

Perhitungan yang dilakukan pada variabel *content* menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan isi layanan *GoFood* di aplikasi Gojek dan memiliki hubungan kuat dengan kepuasan pengguna. Namun, variabel *content* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Mendukung hasil penelitian sebelumnya (Setiawan & Novita, 2021), *content* tidak berdampak signifikan pada *user satisfaction*.

2) Pengaruh variabel Accuracy (X2) terhadap User Satisfaction (Y)

Perhitungan yang dilakukan pada variabel *accuracy* menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan isi layanan *GoFood* di aplikasi Gojek dan memiliki hubungan kuat dengan kepuasan pengguna. Namun, variabel *accuracy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Mendukung hasil penelitian sebelumnya (Aprilia & Sanjaya, 2023), *accuracy* tidak berdampak signifikan pada *user satisfaction*.

3) Pengaruh variabel Format (X3) terhadap User Satisfaction (Y)

Perhitungan yang dilakukan pada variabel *format* menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan isi layanan *GoFood* di aplikasi Gojek dan memiliki hubungan kuat dengan kepuasan pengguna. Namun, variabel *format* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Mendukung hasil penelitian sebelumnya (Darwati & Fitriyani, 2022), *format* tidak berdampak signifikan pada *user satisfaction*.

4) Pengaruh variabel Ease of Use (X4) terhadap User Satisfaction (Y)

Perhitungan yang dilakukan pada variabel *ease of use* menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan isi layanan *GoFood* di aplikasi Gojek dan memiliki hubungan kuat dengan kepuasan pengguna. Namun, variabel *ease of use* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Mendukung hasil penelitian sebelumnya (Setiawan & Novita, 2021), *ease of use* tidak berdampak signifikan pada *user satisfaction*.

5) Pengaruh variabel Timeliness (X5) terhadap User Satisfaction (Y)

Perhitungan yang dilakukan pada variabel *timeliness* menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan isi layanan *GoFood* di aplikasi Gojek dan memiliki hubungan kuat dengan kepuasan pengguna. Namun, variabel *timeliness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Mendukung hasil penelitian sebelumnya (Pibriana & Fitriyani, 2022), *timeliness* tidak berdampak signifikan pada *user satisfaction*.

6) Pengaruh variabel Perceived of Usefulness (X6) terhadap User Satisfaction (Y)

Menurut perhitungan yang dilakukan pada variabel *Perceived of Usefulness*, pengguna merasa puas dengan layanan *GoFood* di aplikasi Gojek dan memiliki hubungan kuat dengan kepuasan pengguna. Variabel persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya (Arvianto & Usino, 2021) yang menyatakan bahwa *Perceived of Usefulness* berpengaruh besar pada kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini mendorong para peneliti untuk meningkatkan keyakinan pengguna layanan *GoFood* di aplikasi Gojek bahwa menggunakan layanan *GoFood* dapat meningkatkan produktivitas. Karena itu,

kepuasan pengguna (*user satisfaction*) akan meningkat jika pengembang aplikasi Gojek, terutama layanan GoFood, memperbaiki faktor ini.

7) Pengaruh variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, dan Perceived of Usefulness*, terhadap *User Satisfaction (Y)*

Jika secara bersamaan (simultan), variabel *content, accuracy, format, ease of use, timeliness, dan perceived of usefulness* berpengaruh terhadap *user satisfaction* secara signifikan dengan signifikansi $0,000 < 0,05$.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan pembahasan yang dijelaskan pada Analisis Kepuasan Pengguna Layanan GoFood pada Aplikasi Gojek Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction di Kota Salatiga adalah:

- 1) Uji instrumen variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, dan Perceived of Usefulness*, dan *User Satisfaction* memiliki hasil uji yang valid dan reliabel.
- 2) Menurut analisis deskripsi, 109 responden menyatakan kepuasan rata-rata, dengan skor rata-rata 3,41–4,20.
- 3) Berdasarkan analisis korelasi, dapat disimpulkan bahwa semua variabel X (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, dan Perceived of Usefulness*) memiliki korelasi yang kuat terhadap variabel Y, dengan rentang 0,60–0,79.
- 4) Berdasarkan analisis uji T, dapat disimpulkan bahwa dari enam variabel independen (X), satu variabel berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y), yaitu *Perceived of Usefulness* (X6) sehingga jika ada peningkatan maka akan berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan lima variabel lain (*Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease of Use* (X4), dan *Timeliness* (X5) tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- 5) Sebagai hasil dari analisis uji F, dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X): *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, dan Perceived of Usefulness* berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen (Y), yaitu kepuasan pengguna, dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai f-hitung $38,403 > 2,19$.

B. Saran

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya menggunakan metode yang lebih variatif dengan responden yang lebih banyak dan sesungguhnya – sungguh. Sehingga hasil penelitian terbaru dapat lebih konsisten dan dapat menunjukkan hasil yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alfira Lianita, & Widodasih, R. W. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen GoFood. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 15–24. <https://doi.org/10.30656/jm.v13i1.6706>
- [2] Kembangkan UMKM, Pemkot Salatiga Gandeng Gofood - Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (n.d.). Retrieved October 23, 2023, from <https://jatengprov.go.id/beritadaraah/kembangkan-umkm-pemkot-salatiga-gandeng-gofood/>
- [3] Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(4), 36–44. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>
- [4] Fitriatul Aini, Fitriani Muttakin, Tengku Khairil Ahsyar, & Eki Saputra. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65–76. <https://doi.org/10.37396/jsc.v6i1.288>
- [5] Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). analisis kepuasan pengguna aplikasi flip.id menggunakan metode TAM dan EUCS. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 8.
- [6] Hartatik, S. R., & Budihartanti, C. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek Dengan Menggunakan Metode TAM. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 7(1). <https://doi.org/10.30656/prosisko.v7i1.1653>
- [7] Evitria, D., Utamajaya, J. N., & Hermawansyah, A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GOFOOD Menggunakan Metode PIECES Framework. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 522–527. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4100>
- [8] Chusen, A., Royhan Advani, M., Chantika, L., Muhammad, A. S. N., & Faadihilah, F. (2022). Analisis Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Di Surabaya Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi (SITASI)*. <http://sitasi.upnjatim.ac.id/%7C120>
- [9] Megawaty, & Ariningsih, L. (2022). Pengukuran Kepuasan Pengguna GRAB di Palembang Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Bumigora Information Technology (BITE)*, 4(2), 193–204. <https://doi.org/10.30812/bite.v4i2.2383>
- [10] Aprilia, N., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(1), 511–520. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i1.1575>
- [11] Natalea, D. I., & Christiani, L. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dalam Pemanfaatan Aplikasi Perpustakaan Digital Kabupaten Wonosobo. *Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 112–120.

- [12] Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162–175. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375>
- [13] Dalimunthe, N., & Adawiyah, A. (2020). Analisa Penerimaan Pengguna Aplikasi Revenue Assurance Pembenahan Data Pelanggan (PDP) Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 155–160.
- [14] Nursanto, G. ., Prabadhi, I. ., & Pratama, A. . (2022). User Satisfaction Analysis of Sitanos Application At Class I Non-Tpi Tangerang Immigration Office With End-User Computing Satisfaction (Eucs) Method. *TEMATICS: Technology Management and Informatics Research Journals*, 4(1), 1–12. <https://doi.org/10.52617/tematics.v4i1.372>
- [15] Prabawanti, R., & Sihombing, D. J. C. (2023). Analysis of Factors Affecting User Satisfaction of E-Commerce Applications Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 5(1), 324–332. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v5i1.437>
- [16] Kurniasih, I., & Pibriana, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 181–198. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.787>
- [17] Aprilia, N., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(1), 511–520. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i1.1575>
- [18] Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat. *INFORMATICS AND DIGITAL EXPERT (INDEX)*, 4, 53–60.
- [19] Jirwanto, A., Manihuruk, A., Irviantina, S., & Felix, F. (2022). Analisis Kepuasan Pemanfaatan Portal Akademik MIKA Mikroskil oleh Mahasiswa dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal SIFO Mikroskil*, 23(1), 17–30. <https://doi.org/10.55601/jsm.v23i1.817>
- [20] Ramadhan, A., & Seprina, I. (2022). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik(SIMAK) Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus : Universitas Muhammadiyah Palembang). *Bina Darma Conference on Computer Science*, 1–9.
- [21] Pibriana, D., & Fitriyani, L. (2022). Penggunaan Metode EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Penggunaan E-learning di MTs N 2 Kota Palembang. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 81–95. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2182>
- [22] Arvianto, V., & Usino, W. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Olibisfrs (Psak) 71 (Studi pada Bank Papua). *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(11), 2082–2098. <https://doi.org/10.36418/jist.v2i11.271>