



## Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Kai Access Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)

**Aldyan Fanindya Nugraha**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

**Arista Pratama**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

**Asif Faroqi**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Alamat: Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

Korespondensi penulis: [aldyanfanindyan@gmail.com](mailto:aldyanfanindyan@gmail.com)

**Abstract.** *In the rapidly advancing era of globalization, technology plays a pivotal role in various facets of life, offering manifold benefits. Serving as a vital component in daily tasks and responsibilities, technology has become indispensable. PT. Kereta Api Indonesia has harnessed technological advancements through the KAI Access application, providing customers the convenience of booking train tickets and accessing railway services without the need for physical queues. Despite these advantages, the KAI Access application has garnered low ratings on the Play Store. To enhance user experience and align it with expectations, it is imperative to gauge user satisfaction. This thesis seeks to ascertain the satisfaction level of KAI Access application users by employing Doll & Turkzadeh's End User Computing Satisfaction (EUCS) model, incorporating variables such as Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. A sample comprising 400 respondents, specifically those who have previously utilized the KAI Access application, underwent SEM-PLS evaluation utilizing SmartPLS software. The assessment revealed that Content, Format, and Timeliness exert a significant influence on user satisfaction, whereas Accuracy and Ease of Use lack a substantial impact.*

**Keywords:** KAI Access, User Satisfaction, SEM-PLS, EUCS

**Abstrak.** Perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi saat ini membawa banyak manfaat dalam berbagai aspek kehidupan. Teknologi menjadi salah satu bagian penting dalam pelaksanaan pekerjaan dan aktivitas sehari-hari. PT. Kereta Api Indonesia telah memanfaatkan kemajuan teknologi melalui aplikasi KAI Access, yang memungkinkan pelanggan untuk memesan tiket kereta api dan layanan perjalanan kereta api lainnya tanpa perlu mengantre di loket fisik. Namun aplikasi KAI Access memiliki rating rendah di Play Store. Untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi agar sesuai dengan harapan pengguna, maka perlu diketahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi KAI Access. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi KAI Access menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) oleh Doll & Turkzadeh's dengan variabel Content, Accuration, Format, Ease of use, dan Timeliness. Sampel sebanyak 400 responden diambil dengan kriteria pernah menggunakan Aplikasi KAI Access. Kemudian dilakukan evaluasi SEM-PLS menggunakan software SmartPLS. Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS), ditemukan bahwa variabel Content, Format, dan Timeliness memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access. Sedangkan variabel Accuracy dan Ease of Use tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** KAI Access, Kepuasan Pengguna, SEM-PLS, EUCS

### LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi yang sangat pesat memberikan banyak manfaat dalam berbagai kebutuhan sehari-hari seperti mendapatkan berita, membeli barang atau jasa, melakukan sosialisasi, melakukan pembelajaran, dan hiburan. Hadirnya teknologi digital telah membuktikan efisiensi dan keefektifannya dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Selain

itu, manfaat dari sistem pembayaran digital juga telah dirasakan oleh banyak orang, seperti dalam pembayaran tol, layanan Gojek, toko online, serta berbagai jenis usaha lainnya yang telah beralih menggunakan pembayaran digital (Danuri, 2019).

PT. Kereta Api Indonesia telah memanfaatkan perkembangan teknologi menggunakan aplikasi KAI Access. Aplikasi KAI Access merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh PT. Kereta Api Indonesia untuk menjual tiket kereta api dan layanan perjalanan kereta api lainnya. Kebutuhan pengguna terus berubah-ubah seiring berjalannya waktu, sehingga PT. Kereta Api Indonesia harus selalu melakukan pengembangan aplikasi KAI Access. Pengembangan atau peningkatan aplikasi tersebut merupakan langkah untuk menjawab kebutuhan pengguna, sehingga menimbulkan kepuasan pelanggan. Salah satu faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan penerapan suatu sistem informasi adalah kepuasan pengguna akhir sistemnya (Subiyakto et al., 2016).



Sumber: Google Play Store (2023).

### Gambar 1. Grafik pengunjung pada suatu website

Dari Gambar 1 menunjukkan bahwa banyak keluhan dari pengguna KAI Access di sosial media dan rating rendah KAI Access di Play Store. Berdasarkan dengan latar belakang yang telah diuraikan, pengerjaan skripsi ini dilakukan untuk tugas akhir dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)”. Penggunaan End User Computing Satisfaction (EUCS) dapat membantu PT. Kereta Api Indonesia dalam menganalisis kepuasan pengguna KAI Access. Hasil yang diperoleh setelah melakukan studi analisis adalah mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi KAI Access.

## KAJIAN TEORITIS

### Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna terhadap sistem adalah umpan balik atau respon pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Menurut Kotler (2002), kepuasan pengguna merupakan suatu

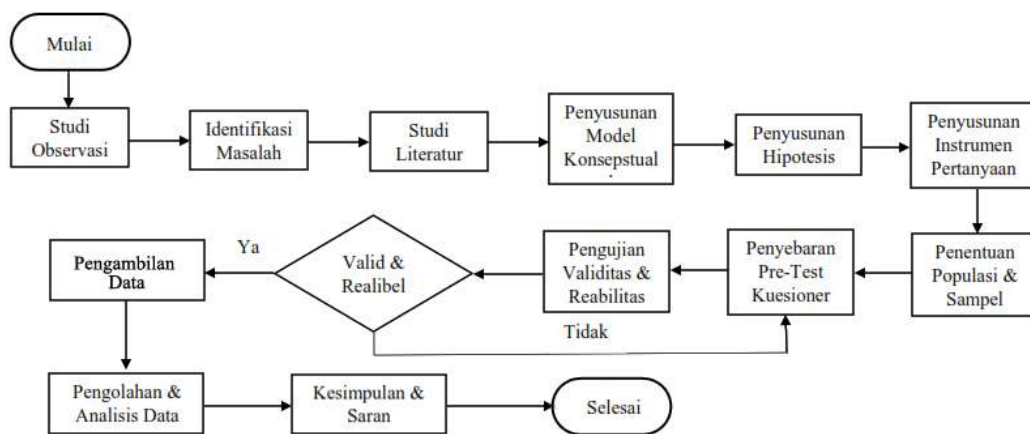
tingkat perasaan seorang pengguna dengan membandingkan hasil yang diharapkan dengan hasil nyata yang diperoleh seorang pengguna dari produk tersebut. Kepuasan pengguna adalah kunci utama untuk mengukur keberhasilan setiap pengembangan dan penerapan sistem informasi dalam suatu perusahaan atau instansi.

### End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan suatu model untuk mengukur kepuasan dari setiap pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dalam sistem informasi (Muarie & Nopriani, 2020). Model End User Computing Satisfaction (EUCS) pertama kali diperkenalkan oleh Doll & Turkzadeh's. Menurut W.J Doll dan Torkzadeh (1991) model ini untuk mengukur kepuasan pengguna yang berinteraksi langsung dengan sistem informasi. Tujuan utama model EUCS adalah kepuasan (satisfaction) dari pengguna akhir suatu sistem informasi dengan menilai isi (content), akurasi (accuration), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness).

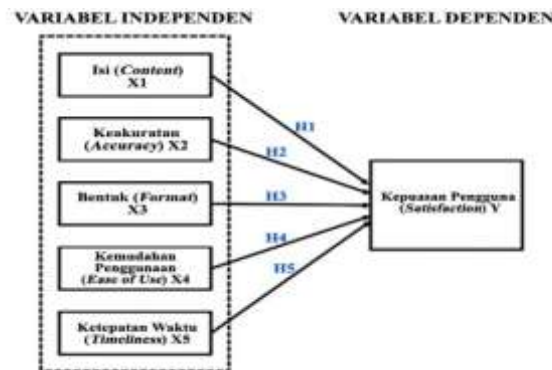
### METODE PENELITIAN

Berikut adalah diagram urutan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini :



**Gambar 2. Alur Penelitian**

## Penyusunan Model Konseptual



**Gambar 3. Model Konseptual**

Gambar diatas merupakan model konseptual yang digunakan. Pada skripsi ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* yang dikembangkan oleh Torkzadeh dan Doll. Berdasarkan gambar, terdapat 5 variabel yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

### Penyusunan Hipotesis

Menurut Gambar 3.2 skripsi ini mengusulkan beberapa hipotesis yang sesuai dengan model konseptual. Model yang diusulkan berpendapat bahwa:

**H1** : Isi (*Content*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access

**H2** : Keakuratan (*Accuracy*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access

**H3** : Bentuk (*Format*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access

**H4** : Kemudahan Penggunaan (*Ease of use*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access

**H5** : Ketepatan Waktu (*Timeliness*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access

### Penyusunan Instrumen Pernyataan

Pada skripsi ini, proses penyusunan pernyataan menggunakan variabel-variabel dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Torkzadeh dan Doll. Variabel-variabel yang digunakan yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kepuasan pengguna (*satisfaction*).

**C1** : Aplikasi KAI Access memberikan informasi yang tepat dan sesuai

**C2** : Aplikasi KAI Access menyajikan informasi yang beragam untuk dipilih

**C3** : Aplikasi KAI Access memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami

**C4** : Aplikasi KAI *Access* memiliki fitur dan informasi yang sangat membantu dalam mencari dan membeli tiket kereta api

**A1** : Aplikasi KAI *Access* jarang terjadi *error* atau kesalahan

**A2** : Aplikasi KAI *Access* memiliki fitur-fitur yang dapat dijalankan sesuai dengan fungsinya

**A3** : Aplikasi KAI *Access* telah memberikan informasi yang benar dan akurat

**A4** : Aplikasi KAI *Access* menyediakan informasi yang sesuai dengan apa yang saya cari

**F1** : Aplikasi KAI *Access* memiliki tampilan antarmuka yang sangat jelas dan menarik

**F2** : Aplikasi KAI *Access* mempunyai tampilan dengan kombinasi warna yang menarik

**F3** : KAI *Access* memiliki tampilan dengan navigasi yang jelas dan mudah dikenali

**F4** : Aplikasi KAI *Access* memiliki keseragaman tampilan, seperti warna seragam, jenis huruf yang seragam, jelas, dan terbaca

**E1** : Saya tidak memerlukan waktu yang lama untuk memahami letak dan fungsi fitur

**E2** : Aplikasi KAI *Access* mudah digunakan oleh orang awam

**E3** : Aplikasi KAI *Access* memiliki fitur yang sangat mudah dipahami

**E4** : Aplikasi KAI *Access* mudah diakses dimana saja dan kapan saja

**T1** : Aplikasi KAI *Access* memiliki respon atau *loading* yang cepat disetiap menu/fitur yang tersedia

**T2** : Aplikasi KAI *Access* selalu memberikan informasi terbaru atau *ter-update*

**T3** : Aplikasi KAI *Access* cepat dalam menampilkan jadwal perjalanan kereta api

**T4** : Aplikasi KAI *Access* dapat menyajikan informasi secara tepat waktu

**S1** : Saya merasa puas menggunakan aplikasi KAI *Access* karena mempermudah dalam pembelian tiket kereta api dan layanan lainnya

**S2** : Saya merasa puas menggunakan aplikasi KAI *Access* karena dapat digunakan kapan saja dan dimana saja

**S3** : Saya merasa puas menggunakan aplikasi KAI *Access* karena fitur dan tampilan lebih menarik dibandingkan channel penjualan tiket kereta api *online* lainnya

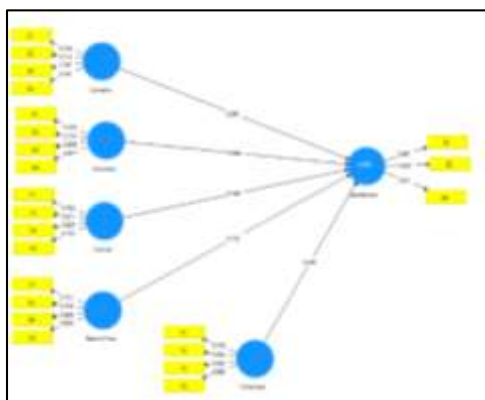
### **Populasi dan Sampel**

Populasi pada skripsi ini adalah jumlah pengguna aplikasi KAI *Access* menurut *website* resmi PT Kereta Api Indonesia ([www.kai.id](http://www.kai.id)) pada 20 Mei 2022 yaitu sebanyak 7.524.765 pengguna aplikasi KAI *Access*. Jumlah sampel yang didapat menurut rumus slovin adalah 399,99. Kemudian dari hasil tersebut dibulatkan menjadi 400 sampel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan *bootstrapping* pada SmartPLS dengan melihat nilai koefisien jalur (*Path Coeficient*). Hasil uji hipotesis ini memberikan informasi tentang apakah nilai koefisien jalur tersebut secara signifikan atau tidak. Berikut adalah hasil uji hipotesis:



**Gambar 4. Model Uji Hipotesis SmartPLS**

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstrapping* di atas, untuk melihat hubungan antar konstruk dapat dilihat dari nilai *P Values*, jika nilai *P Values*  $\leq 0,05$  maka menunjukkan signifikansi yang berarti hipotesis diterima. Berikut adalah tabel hasil dari pengujian hipotesis:

**Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis**

Hipotesis		<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>	Ket.
<i>Content</i> → <i>Satisfaction</i>	H1	0.296	0.296	4.671	0.000	Signifikan
<i>Accuracy</i> → <i>Satisfaction</i>	H2	0.080	0.085	1.212	0.226	Tidak Signifikan
<i>Format</i> → <i>Satisfaction</i>	H3	0.146	0.140	2.269	0.024	Signifikan
<i>Ease of Use</i> → <i>Satisfaction</i>	H4	0.105	0.107	1.538	0.125	Tidak Signifikan
<i>Timeliness</i> → <i>Satisfaction</i>	H5	0.249	0.248	3.629	0.000	Signifikan

Sumber: Data Diolah (2023).

Diketahui dari hasil uji hipotesis pada Tabel 4.1, bahwa :

1. Pengaruh *Content* terhadap *Satisfaction*

**H1** : Isi (*Content*) berpengaruh terhadap kepuasan (*Satisfaction*) pengguna aplikasi KAI Access

Hasil perhitungan menunjukkan pengaruh *Content* terhadap *Satisfaction* memiliki nilai t-statistik 4,671 ( $>1,96$ ) atau nilai p-value 0,000 ( $<0,05$ ). Maka *Content* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction* sehingga hipotesis 1 diterima.

## 2. Pengaruh *Accuracy* terhadap *Satisfaction*

**H2** : Keakuratan (*Accuracy*) berpengaruh terhadap kepuasan (*Satisfaction*) pengguna aplikasi KAI Access

Hasil perhitungan menunjukkan pengaruh *Accuracy* terhadap *Satisfaction* memiliki nilai t-statistik 1,212 ( $<1,96$ ) atau nilai p-value 0,226 ( $>0,05$ ). Maka *Accuracy* tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction* sehingga hipotesis 2 ditolak.

## 3. Pengaruh *Format* terhadap *Satisfaction*

**H3** : Bentuk (*Format*) berpengaruh terhadap kepuasan (*Satisfaction*) pengguna aplikasi KAI Access

Hasil perhitungan menunjukkan pengaruh *Format* terhadap *Satisfaction* memiliki nilai t-statistik 2,269 ( $>1,96$ ) atau nilai p-value 0,024 ( $<0,05$ ). Maka *Format* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction* sehingga hipotesis 3 diterima.

## 4. Pengaruh *Ease of Use* terhadap *Satisfaction*

**H4** : Kemudahan Penggunaan (*Ease of use*) berpengaruh terhadap kepuasan (*Satisfaction*) pengguna aplikasi KAI Access

Hasil perhitungan menunjukkan pengaruh *Ease of use* terhadap *Satisfaction* memiliki nilai t-statistik 1,538 ( $<1,96$ ) atau nilai p-value 0,125 ( $>0,05$ ). Maka *Ease of use* tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction* sehingga hipotesis 4 ditolak.

## 5. Pengaruh *Timeliness* terhadap *Satisfaction*

**H5** : Ketepatan Waktu (*Timeliness*) berpengaruh terhadap kepuasan (*Satisfaction*) pengguna aplikasi KAI Access

Hasil perhitungan menunjukkan pengaruh *Timeliness* terhadap *Satisfaction* memiliki nilai t-statistik 3,629 ( $>1,96$ ) atau nilai p-value 0,000 ( $<0,05$ ). Maka *Timeliness* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction* sehingga hipotesis 5 diterima.

## **Pembahasan Hasil Penelitian**

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan *bootstrapping* pada SmartPLS dengan melihat nilai koefisien jalur (*Path Coeficient*). Hasil uji hipotesis ini memberikan informasi tentang apakah nilai koefisien jalur tersebut secara signifikan atau tidak. Berikut adalah hasil uji hipotesis:

### **1. Pengaruh Variabel *Content* terhadap *Satisfaction* Pengguna Aplikasi KAI Access**

Variabel *content* digunakan untuk mengukur isi yang ditampilkan sebuah sistem, baik *website* maupun *mobile* (Dwi Rosa Indah, 2022). Variabel *content* dinilai melalui fitur atau informasi

yang beragam dan sesuai yang dapat membantu dalam mencari dan membeli tiket kereta api. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan Hipotesis 1 (H1) dapat diterima. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Mohammad Imron (2023), dalam penelitian tersebut variabel *content* memiliki hasil positif berpengaruh terhadap *user satisfaction*, dimana jika kualitas variabel *content* dalam media pembelajaran meningkat, maka akan lebih mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

## **2. Pengaruh Variabel Accuracy terhadap Satisfaction Pengguna Aplikasi KAI Access**

Variabel *accuracy* digunakan untuk mengukur dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi (Lilis Darwati, 2022). Variabel *accuracy* dinilai melalui fitur-fitur yang dapat dijalankan sesuai fungsinya, informasi yang benar dan akurat sesuai apa yang dicari pengguna. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan Hipotesis 2 (H2) ditolak. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Lilis Darwati (2022) menunjukkan hasil bahwa variabel *accuracy* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*, dimana jika pengembang aplikasi OVO melakukan peningkatan *accuracy* pada aplikasi OVO maka tidak akan memengaruhi kepuasan pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa keakuratan fungsi dan informasi yang ada pada Aplikasi KAI Access dirasakan sudah cukup baik, sehingga tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

## **3. Pengaruh Variabel Format terhadap Satisfaction Pengguna Aplikasi KAI Access**

Variabel *format* digunakan sebagai indikator untuk menilai apakah tampilan tersebut dapat dianggap ramah pengguna atau tidak, yang berfokus pada aspek visualnya (Dwi Rosa Indah, 2022). Variabel *format* dinilai melalui tampilan antarmuka menarik, kombinasi warna yang menarik, navigasi jelas dan mudah dikenali, jenis huruf yang seragam dan terbaca. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan Hipotesis 3 (H3) dapat diterima. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Imaniar Sevtyani (2020), dalam penelitian tersebut variabel *format* memiliki hasil positif berpengaruh terhadap *user satisfaction*, dimana semakin baik aspek *format* dalam sistem informasi DGS, semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna sistem informasi DGS di Puskesmas Banguntapan II. Dalam konteks skripsi ini, semakin menarik tampilan antarmuka dan navigasi yang jelas mudah dikenali pada aplikasi KAI Access, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna aplikasi KAI Access.

## **4. Pengaruh Variabel Ease of use terhadap Satisfaction Pengguna Aplikasi KAI Access**

Variabel *ease of use* digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan aplikasi (Lilis Darwati, 2022). Variabel *ease of use* dinilai melalui fitur yang mudah dipahami dan digunakan oleh orang awam, serta mudah diakses dimana saja dan kapan saja. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan Hipotesis 4 (H4) ditolak. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Mohammad Imron (2023), dalam penelitian tersebut variabel *ease of use* tidak berpengaruh



terhadap *user satisfaction*, dimana jika media pembelajaran melakukan peningkatan *ease of use* maka tidak akan memengaruhi kepuasan pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemudahan untuk dipahami dan diakses yang ada pada Aplikasi KAI Access dirasakan sudah cukup baik, sehingga tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

#### **5. Pengaruh Variabel *Timeliness* terhadap Satisfaction Pengguna Aplikasi KAI Access**

Variabel *timeliness* digunakan untuk menilai seberapa cepat suatu sistem informasi beroperasi, termasuk dalam hal memuat data, mengakses situs web, dan menampilkan hasil data (Dwi Rosa Indah, 2022). Variabel *timeliness* dapat dinilai melalui *loading* yang cepat di setiap menu, memberikan informasi tepat waktu dan *ter-update*. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan Hipotesis 5 (H5) dapat diterima. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Mohammad Imron (2023), dalam penelitian tersebut variabel *timeliness* memiliki hasil positif berpengaruh terhadap *user satisfaction*, dimana jika semakin tinggi tingkat *timeliness* atau ketepatan waktu media pembelajaran yang digunakan, maka semakin berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dalam konteks skripsi ini, semakin cepat *loading* di setiap menu dan semakin *ter-update* informasi yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna aplikasi KAI Access.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil yang didapat tentang kepuasan pengguna aplikasi KAI Access dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil uji hipotesis didapatkan tingkat signifikan masing-masing variabel menunjukkan variabel *Content*, *Format* dan *Timeliness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan variabel *Accuracy* serta *Ease of use* memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan penggunaan. Penulis menyarankan kepada PT.Kereta Api Indonesia sebagai pengembang aplikasi KAI Access, agar meningkatkan kualitas aplikasi KAI Access seperti memberikan respon atau *loading* yang cepat disetiap menu/fitur, memberikan informasi secara tepat waktu atau *ter-update* (variabel *timeliness*) serta perlu menjaga kualitas aplikasi KAI Access seperti memberikan informasi yang tepat dan yang dibutuhkan (variabel *content*), memberikan tampilan yang jelas dan menarik, memberikan navigasi yang jelas dan mudah dimengerti (variabel *format*).

## DAFTAR REFERENSI

- Adrianti, H., & Usman, H. (2018). Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction (EUCS) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 6(2), 63-69.
- Anwar, M., & Azisan, M. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Pencatatan dan Penagihan Biaya Rekening Air Pelanggan PDAM Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 12(1), 19-24.
- Budiaji, W. (2013). Skala pengukuran dan jumlah respon skala likert. *Jurnal ilmu pertanian dan perikanan*, 2(2), 127-133.
- Castillo, R. C., De Villa, H. P., Encinas, E. C., Hernandez, J. J. D., & Mandocdoc, M. M. (2022). End-User Computing Satisfaction on Digital Trade Facilitation in the Philippines. *Journal of Innovation Information Technology and Application (JINITA)*, 4(1), 21-31.
- Chin, W. W., & Lee, M. K. (2000, December). On the formation of end-user computing satisfaction: a proposed model and measurement instrument. In *International Conference on Information Systems. Proceedings of the twenty first international conference on Information systems. Brisbane (Vol. 553, p. 563)*.
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan transformasi teknologi digital. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 15(2).
- Darwati, L., & Fitriyani, F. (2022). Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*, 12(2).
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics.
- Ghozali. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 68.
- Gobel, U. T., Katili, M. R., & Polin, M. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIKS-NG Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango. *Diffusion: Journal of Systems and Information Technology*, 2(1), 143-149.
- Haag, S., & Keen, P. (1996). *Information Technology: Tomorrow's Advantage Today*. McGraw-Hill Companies, Inc., PO Box 545, Blacklick, OH 43004, Attn: Order Service.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Imron, M., & Pratiwi, D. S. R. (2023). Penerapan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) Untuk Menganalisis Pengaruh Pembelajaran Online Terhadap Kepuasan Siswa. *Cogito Smart Journal*, 9(1), 135-144.
- Indah, D. R., & Nurfadillah, N. (2022). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website PalTV Dengan Metode EUCS. *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 8(2), 89-97.
- Kotler, P. (2002). *Marketing places*. Simon and Schuster.
- Muarie, M. S., & Nopriani, F. (2020). Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning (Uin Raden Fatah Palembang). *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 5(1), 79-86.

- Sevtiyani, I., & Fatikasari, F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 8(2), 64-68.
- Sihombing, P. R. Aplikasi SmartPLS Untuk Statistisi Pemula.
- Subiyakto, A. A., Ahlan, A. R., Kartiwi, M., & Putra, S. J. (2016). Measurement of the information system project success of the higher education institutions in Indonesia: a pilot study. *International Journal of Business Information Systems*, 23(2), 229-247.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*.
- Torkzadeh, G., & Doll, W. J. (1991). Test-retest reliability of the end-user computing satisfaction instrument. *Decision Sciences*, 22(1), 26-37.
- Zed, M. (2008). *Metode penelitian kepustakaan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.