

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI DANA
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana S1



Oleh

Sakinah

NIM 09031381924105

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

MEI 2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI DANA
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS)**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

Sakinah

09031381924105

Palembang, Mei 2023

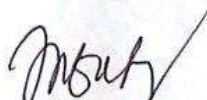
Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

Pembimbing,



Nabila Rizky Oktadini, M.T.
NIP 199110102018032001

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sakinah
NIM : 09031381924105
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi
DANA Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 15 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Mei 2023

D2517AKX476880907 Sakinah
09031381924105

HALAMAN PERSETUJUAN

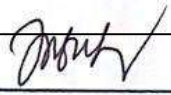
Telah accepted jurnal di (JTKSI) Jurnal Teknologi Komputer & Sistem Informasi (Sinta 4) pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 27 Mei 2023

Nama : Sakinah
NIM : 09031381924105
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi DANA
Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : Nabila Rizky Oktadini, M.T



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,




Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 179811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) “.

-QS. Al-Insyirah : 6-7-

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.”

-Ali Bin Abi Thalib-

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu.”

-Ali bin Abi Thalib-

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT
- ❖ Kedua Orangtuaku
- ❖ Kakakku dan Kedua Adikku
- ❖ Teman – Teman Seperjuangan Angkatan 2019
- ❖ Dosen pembimbing dan Dosen penguji
- ❖ Dosen – Dosen, Staf dan Pegawai Jurusan Sistem Informasi
- ❖ Almamaterku

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil‘alamin, segala puji milik Allah Tuhan semesta alam. Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI DANA MENGGUNAKAN *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*” sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Komputer Jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya. Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun penulis dapat melaluinya berkat adanya bimbingan, support, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tuaku, yang selalu mendoakan dan memberi semangat juga motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
2. Kakakku, Nabila serta adik-adikku, Hanipa dan Rodiah yang selalu mendukung penulis jika sedang dalam kesulitan.
3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

5. Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu sabar dan siap untuk memberikan motivasi juga masukan yang baik untuk menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai.
6. Ibu Dinna Yunika Hardiyanti, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah memberikan masukan selama masa perkuliahan.
7. Mba Rifka selaku Administrasi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi bagi penulis.
8. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
9. Sahabatku Feby Alya Cristina yang selalu ada disaat penulis membutuhkan sosok teman yang menghibur dan selalu memberikan saran serta nasehat .
10. Teman-teman dekatku yang diantaranya Winda, Fani dan Tiwi sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
11. Teman dan sahabat seperbimbinganku yang paling kusayang di Bukit, diantaranya Dwi, Putri, Samiyah, Indah, Fandy dan Wawan yang selalu memberikan semangat, bertukar pikiran seputar skripsi, dan bertukar informasi seputar perkuliahan di Ruang Baca Fasilkom.
12. Seluruh teman – teman seperjuangan Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2019, yang juga sedang meraih gelar sarjana.
13. Seluruh Responden yang sudah mau mengisi kuesioner yang penulis berikan.
14. Kepada diri sendiri yang sudah bisa bertahan dan melewati banyaknya pengalaman baik dan buruk dalam dunia perkuliahan dan kehidupan.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan masih perlu pengembangan. Maka dari itu penulis sangat terbuka untuk diberi kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi pada masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan serta melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis.

Palembang, Mei 2023

Penulis,

Sakinah

NIM 09031381924105

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI DANA
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION***

(EUCS)

Oleh

Sakinah

09031381924124

ABSTRAK

Peningkatan perkembangan teknologi banyak yang dapat dilakukan atau dikembangkan seperti halnya sebuah sistem maupun aplikasi untuk mempermudah manusia melakukan pekerjaan atau bertransaksi. Namun dengan adanya aplikasi dibutuhkan juga suatu penelitian untuk mengukur nilai kepuasan penggunaan aplikasi itu sendiri, salah satunya aplikasi DANA. Aplikasi DANA adalah aplikasi smart yang memberikan Anda kemudahan dalam bertransaksi, dengan aplikasi DANA ini sekarang manusia mudah untuk melakukan transaksi dengan mudah karena dapat melakukan pembayaran secara online maupun offline dengan uang elektronik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA dimana penelitian ini penulis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), metode ini menekankan pada kepuasan pengguna dengan menganalisa aplikasi berdasarkan konten, keakuratan, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Teknik Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah sampel random. Penelitian ini dirasa perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Selanjutnya data diolah menggunakan SPSS.VERSI 25. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dari kelima variabel menunjukkan untuk variabel *Content* mendapat nilai kepuasan tinggi dengan jumlah nilai presentase 78,8%, untuk variabel *Accuracy* mendapat nilai kepuasan tinggi dengan jumlah nilai presentase 78,7% , untuk variabel *Format* mendapat nilai kepuasan tinggi dengan jumlah nilai presentase 79,2% , untuk variabel *Ease Of Use* mendapat nilai kepuasan tinggi dengan jumlah nilai presentase 79,2% , untuk variabel *Timeliness* mendapat nilai kepuasan tinggi dengan jumlah nilai presentase 77,3%.

Kata Kunci : Perkembangan Teknologi, DANA, Kepuasan Pengguna, EUCS.

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION TOWARDS THE DANA
APPLICATION USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS) METHOD**

By

Sakinah

09031381924124

ABSTRACT

The advancement of technology allows for various developments, such as the creation of systems and applications that facilitate human tasks and transactions. However, the existence of applications also requires research to measure user satisfaction, one of which is the DANA application. DANA is a smart application that provides convenience in transactions. With DANA, people can easily make online and offline payments using electronic money. This research aims to determine the level of user satisfaction with the DANA application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This method focuses on user satisfaction by analyzing the application based on content, accuracy, format, user-friendliness, and timeliness. The research conducted is descriptive research using a questionnaire as the research instrument. The sampling technique used in this study is random sampling. This research is deemed necessary to determine the level of user satisfaction. Furthermore, the data is processed using SPSS Version 25. The results show that the level of user satisfaction for the five variables is as follows: the Content variable received a high satisfaction score with a percentage value of 78.8%, the Accuracy variable received a high satisfaction score with a percentage value of 78.7%, the Format variable received a high satisfaction score with a percentage value of 79.2%, the Ease of Use variable received a high satisfaction score with a percentage value of 79.2%, and the Timeliness variable received a high satisfaction score with a percentage value of 77.3%.

Keywords : *Technological Development, DANA, User Satisfaction, EUCS.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Kepuasan Pengguna	12
2.2.2 Aplikasi	12
2.2.3 Dompot Digital.....	13
2.2.4 DANA	14
2.2.4.1 Fitur DANA.....	15
2.2.5 EUCS	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Tahapan Penelitian	21
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	22
3.3 Studi Literatur	22
3.4 Populasi & Sampel.....	22
3.5 Indikator Penelitian	23
3.5.1. Kuesioner	25

3.6	Uji Indikator Penelitian	25
3.6.1	Uji Validitas	26
3.6.2	Uji Reliabilitas	26
3.7	Analisis Data	27
BAB IV		28
4.1	Karakteristik Responden	28
4.2	Hasil	29
4.2.1	Hasil Uji Validitas	30
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	32
4.2.3	Penyajian Data Penelitian	32
4.2.3.1	Variabel Isi (<i>Content</i>)	32
4.2.3.2	Variabel Akurat (<i>Accuracy</i>)	34
4.2.3.3	Variabel Bentuk (<i>Format</i>)	35
4.2.3.4	Variabel Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Use</i>)	37
4.2.3.5	Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		39
5.1	Kesimpulan	39
5.2	Saran	40
DAFTAR PUSTAKA		41
LAMPIRAN		43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	15
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan usia	22
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	22
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	23
Gambar 4. 4 Nilai rTabel.....	24

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Indikator Penelitian	17
Tabel 3. 2 Skala Likert	19
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	25
Tabel 4. 2 Hasil Uji Realibilitas	26
Tabel 4. 3 Pernyataan Variabel Isi (<i>Content</i>)	27
Tabel 4. 4 Analisis Data Variabel Isi (<i>Content</i>)	27
Tabel 4. 5 Pernyataan Variabel Akurat (<i>Accuracy</i>)	28
Tabel 4. 6 Analisis Data Variabel Akurat (<i>Accuracy</i>).....	28
Tabel 4. 7 Pernyataan Variabel Bentuk (<i>Format</i>).....	29
Tabel 4. 8 Analisis Data Variabel Bentuk (<i>Format</i>).....	30
Tabel 4. 9 Pernyataan Variabel Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Use</i>).....	30
Tabel 4. 10 Analisis Data Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Use</i>).....	31
Tabel 4. 11 Pernyataan Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>).....	31
Tabel 4. 12 Analisis Data Ketepatan Pengguna (<i>Timeliness</i>)	32

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	A-1
Lampiran 2 Validasi Kuesioner.....	B-7
Lampiran 3 Kuesioner Survey Kepuasan Pengguna Aplikasi	C-18
Lampiran 4 Hasil Analisis Data	D-23
Lampiran 5 Wawancara BPJS Kesehatan KC Palembang.....	E-25
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Fakultas	F-26
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian BPJS Kesehatan KC Palembang	G-27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat seluruh aktivitas berubah menjadi lebih mudah. Sebagai contoh salah satunya adalah dengan hadirnya Aplikasi Dompot Digital dapat mempermudah transaksi sistem pembayaran. Pada teknologi modern seperti saat ini, zaman semakin berubah dan membuat segalanya untuk menjadi cepat dan mudah. Perubahan zaman ini berbanding lurus dengan majunya perkembangan dunia bisnis dan teknologi. Hal ini menyebabkan semakin banyak ide kreatif atau inovasi-inovasi bisnis baru yang bermunculan dari berbagai perusahaan yang tentunya dapat dimanfaatkan oleh perusahaan itu sendiri.

Dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat, maka saat ini hadir sebuah inovasi baru berupa pembayaran secara digital yakni dengan aplikasi DANA untuk mewujudkan cashless society. DANA telah melakukan promosi serta memperkenalkan produknya melalui berbagai platform. Dalam melakukan promosi, DANA menggaet berbagai perusahaan di Indonesia yang telah muncul terlebih dahulu. Hal ini karena DANA hadir dengan konsep open platform yang bisa digunakan dalam berbagai platform yang berbeda – baik offline maupun online – tapi tetap terintegrasi. Aplikasi Dana juga bisa dipakai untuk memindahkan uang yang telah di top-up ke akun sesama pengguna. Namun, pengguna yang memindahkan harus mendaftarkan informasi pribadinya terlebih dahulu, seperti data KTP dan KK.

Menurut Sari Susanti, DANA yaitu Dompet Digital Indonesia yang didesain untuk menjadikan setiap transaksi nontunai dan nonkartu secara digital baik online dan dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya. Aplikasi DANA merupakan salah satu aplikasi yang mendukung untuk pembayaran non tunai atau *Mobile Payment*. *Mobile Payment* merupakan pembayaran barang atau jasa perangkat secara elektronik berdasarkan perangkat seluler misalnya laptop, tablet dan ponsel. Yang mana memiliki keberagaman di industry perbankan dan pengembangan (Hadisaputro, 2022). Teknologi dengan metode pembayaran ini lebih canggih, sehingga lebih aman, dari pencurian dan penipuan uang palsu. Pada pelayanan *mobile payment* ini merupakan jenis layanan yang sangat fleksibel, tentunya karena bisa digunakan untuk melakukan transaksi sangat mudah di mana saja dan kapan saja. Akan tetapi, *Mobile Payment* DANA ini mempunyai dampak negatif dalam penggunaan sinyal yaitu dengan adanya sinyal yang tidak stabil untuk melakukan proses transaksi pembayaran. DANA merupakan salah satu e-wallet independen local terbesar berdasarkan pengguna aktif yang mulai beroperasi pada tahun 2018. DANA menjamin keamanan pengguna dengan jaminan data baik data center dan data recovery yang berada di Indonesia. Aplikasi ini telah resmi menjadi lembaga keuangan berbasis teknologi informasi berdasarkan regulasi dan standar keamanan Bank Indonesia. DANA telah membangun jaringan bisnis yang luas melalui kerjasama dengan beberapa bank antara lain yaitu BRI, BCA, BNI, BTN, Bank Mandiri, Bank Permata, Bank Panin, Bank Sinarmas, dan CIMB Niaga. Selain itu, DANA juga telah terpadu dengan sistem Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) yang memudahkan

pengguna dompet digital dalam melakukan registrasi dan verifikasi akun (Tyas & Azizah, 2022).

Setelah dilakukan proses analisa permasalahan, ditemukan beberapa kendala yang dialami oleh pengguna aplikasi DANA melalui ulasan yang ada di google play store yaitu, Masalah Transaksi yang Gagal. Masalah pembayaran adalah transaksi yang gagal dilakukan. Ini bisa terjadi karena masalah teknis, seperti jaringan yang tidak stabil atau kesalahan dalam proses transaksi. Selanjutnya Masalah Layanan Pelanggan. Jika aplikasi DANA tidak menyediakan dukungan pelanggan yang memadai, pengguna mungkin mengalami kesulitan saat menghadapi masalah atau pertanyaan terkait dengan penggunaan aplikasi. Ketidakterampilan dalam menangani masalah pelanggan dapat mengakibatkan ketidakpuasan pengguna. Kemudian Masalah Keterbatasan Fitur aplikasi DANA mungkin memiliki keterbatasan dalam fitur atau layanan yang ditawarkan. Pengguna mungkin menginginkan fitur tambahan atau integrasi dengan layanan lain yang belum tersedia dalam aplikasi tersebut. Dan selanjutnya Masalah Kegagalan Transaksi atau Pengembalian Dana. Jika terjadi kesalahan atau kegagalan dalam proses transaksi, misalnya pembayaran yang tidak terekam atau pengembalian dana yang tertunda, hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpercayaan pada pengguna. Terakhir Masalah Kecepatan dan Respons Aplikasi. Jika aplikasi DANA lambat dalam merespons atau memiliki kinerja yang buruk, pengguna mungkin merasa frustrasi dan kesulitan dalam menggunakan aplikasi dengan efisien.

Dengan adanya aplikasi pembayaran non tunai ini, maka terdapat juga permasalahan mengenai persaingan dalam sistem pembayaran terutama online perlunya suatu penelitian mengenai kepuasan pengguna dengan memperhatikan beberapa faktor. Untuk mengetahui suatu kepuasan pengguna maka perlu dilakukan pengukuran mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan mempertahankan kualitas dari layanan DANA itu sendiri. Untuk mengukur kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan suatu metode, dalam penelitian ini menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). EUCS merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi dan hasilnya akan dianalisis menggunakan metode statistik (Darwati, 2022). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Sarja 2017). Bentuk penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Data penelitian didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah diberikan kepada pengguna aplikasi DANA. Data yang didapat juga akan diolah menggunakan tools SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), data yang sudah diolah menghasilkan suatu data guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan kualitas dari aplikasi DANA.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis ingin melakukan analisis lebih lanjut mengenai kepuasan pengguna aplikasi DANA

yang akan dibahas lebih detail dalam tugas akhir yang berjudul “ **Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* ”.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

1.4 Manfaat Penelitian

Analisis dari penelitian ini dapat memberikan manfaat adalah :

1. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna dari variabel EUCSterhadap aplikasi DANA.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan masalah yang sejenis.
3. Penelitian ini juga dapat memberikan informasi kepada para pengambil keputusan mengenai kepuasan pengguna aplikasi DANA.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas yakni :

1. Penelitian dilakukan terhadap pengguna aplikasi DANA yang merupakan masyarakat Kota Palembang.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 5 variabel dari Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use & Timeliness.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D., Niaga, P. T., Ekonomi, F., Surabaya, U. N., Sudarwanto, T., Niaga, P. T., Ekonomi, F., & Surabaya, U. N. (2020). *PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN E-WALLET PADA APLIKASI DANA DI SURABAYA*. 8(3), 1006–1012.
- Chrysilla Zada*, Y. S. (2021). *Penggunaan E- Wallet atau Dompot Digital sebagai Alat Transaksi Pengganti Uang Tunai Bagi UMKM di Kecamatan Banjarmasin Tengah Chrysilla*. 4(February), 6.
- Darwati, L. (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), 34–42. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- Darwi, A. R., & Efrizon, E. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(1), 25. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i1.103639>
- Hadisaputro, E. L. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model Pada Aplikasi Dana*. 4(1). <https://doi.org/10.47065/josyc.v4i1.2493>
- Huda, B., & Priyatna, B. (2019). Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce. *Systematics*, 1(2), 81. <https://doi.org/10.35706/sys.v1i2.2076>
- Sekarwati, A. A. F. dan K. A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 21(4), 2549–7227.
- Suryana, A., Ramadhan, A., Cahyadi, D. A., Panggulu, G. A., & Astriratma, R. (2021). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5.0 Domain DSS (Studi Kasus Pada

Pengguna Aplikasi Dana). Seminar Nasional Mahasiswa Ilmu Komputer Dan Aplikasinya (SENAMIKA) Jakarta-Indonesia, September, 542–548.

Tyas, R. W., & Azizah, N. (2022). Analisa Kepuasan Pengguna Dompot Digital melalui Continuance Use Intention dengan Expectation Confirmation Model Ruli. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 14(2), 126–140.

Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat. *Informatics and Digital Expert (INDEX)*, 4(2), 53–60. <https://doi.org/10.36423/index.v4i2.1110>

Yusup, F. (2018). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7, 17–23. <https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>