

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXIM DENGAN
MENGUNAKAN *MODEL END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh :

YOLANGGA

09031282025079

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS NEGERI SRIWIJAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXIM DENGAN
MENGUNAKAN MODEL END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

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

Oleh :

YOLANGGA

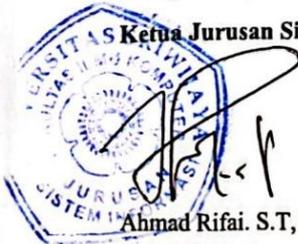
09031282025079

Disetujui,

Palembang, Juli 2024

Mengetahui,

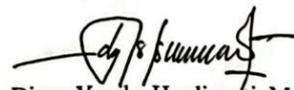
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai. S.T, M.T

NIP. 197910202010121003

Pembimbing I



Dinna Yunika Hardiyanti. M.T

NIP. 198806282019032013

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yolangga

NIM : 09031282025079

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim Dengan Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Hasil pengecekan *software authenticate/Turnitin* : 12%

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Palembang, Juli 2024



Yolangga

NIM. 09031282025079

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yolangga

NIM : 09031282025079

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim Dengan Menggunakan Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

DOI : <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i4.1423>

Dengan ini menyatakan bahwa publikasi saya dengan judul :

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim Dengan Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Yang diusulkan pada MALCOM : *Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science* Vol. 4 Iss. 4 October 2024, pp: 1199-1208 bersifat original dan saya sendiri yang bertanggung jawab pada setiap proses submisi publikasi tersebut.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing,



Dinna Yunika Hardiyanti, S.SI, M.T
NIP. 198806282019032013

Palembang, Juli 2024

Yang Menyatakan,



Yolangga
NIM. 09031282025079

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah *accepted* di jurnal MALCOM : *Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science* (Sinta 4) pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 31 Juli 2024

Nama : Yolangga

NIM : 09031282025079

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim Dengan Menggunakan Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Tim Pembimbing ;

1. Dinna Yunika Hardiyanti, S.SI, M.T



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T, M.T

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto :

“As long as you can still breathe, there is no such thing as failure, everyone has a different path and time. Failure is when you don't dare to start”

(Selama masih bisa bernafas, tidak ada yang namanya kegagalan, setiap orang mempunyai jalan dan waktu yang berbeda. Kegagalan adalah ketika kamu tidak berani memulai)

Yolangga

Karya ini saya persembahkan kepada :

- Ayah, ibu, kakak dan adik yang saya sayangi.
- Keluarga besar penulis
- Para sahabat
- Pihak-pihak yang terlibat selama pembuatan penelitian
- Almamater Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala Puji bagi Allah SWT penulis panjatkan karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya maka menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim Dengan Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Penulis banyak mendapatkan motivasi, dukungan, dan bimbingan dari berbagai sumber, selain saran dan bantuan. oleh karena itu, dengan kerendahan hati dan tanpa mengurangi rasa hormat. Penulis berterima kasih kepada :

1. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
2. Bapak Ahmad Rifai. S.T, M.T. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi dan Bapak Dedy Kurniawan, S.Si., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Sistem Informasi.
3. Ibu Dinna Yunika Hardiyanti. M.T selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan laporan ini sehingga terselesaikan dengan baik.
4. Bapak IR. Muhammad Ihsan Jambak, M.SC., M.M. selaku dosen pembimbing akademik saya yang telah banyak membantu selama ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi yang sudah memberikan ilmu selama perkuliahan.
6. Seluruh karyawan Fakultas Ilmu Komputer yang sudah membantu peneliti dalam mengurus administrasi yang berhubungan dengan skripsi.
7. Kedua orang tua, Ibu Ani Ayu Royani dan Ayah Ahlan, terimakasih atas dukungan dan doa kalian yang tidak ada hentinya, semoga kalian selalu diberikan kesehatan.
8. Kakak Yoandre Prayoga dan adik tersayang Meta Eriska yang selalu memberikan *support* Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selain mengucapkan terima kasih, peneliti juga ingin mengucapkan maaf jika ada hal-hal yang kurang berkenan dengan peneliti selama penelitian ini. Peneliti mengakui bahwa penyusun laporan skripsi ini masih belum menyelesaikan tugasnya dengan baik. Oleh karena itu, kritik konstruktif dan rekomendasi diperlukan untuk peneliti yang ingin memperbaiki pekerjaan mereka di masa mendatang.

Akhir kata, saya berharap laporan skripsi ini bermanfaat bagi orang-orang yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Palembang, Juli 2024

Yolangga

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXIM DENGAN MENGUNAKAN *MODEL END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Oleh :

Yolangga

09031282025079

ABSTRAK

Penggunaan teknologi dan aplikasi digital semakin berkembang pesat di berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam layanan transportasi. Maxim, sebagai salah satu aplikasi transportasi, berperan penting dalam menyediakan layanan yang efisien dan praktis bagi penggunanya. Mengukur tingkat kepuasan pengguna menjadi sangat penting untuk memastikan aplikasi ini dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan penggunanya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan model TAM. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk mengumpulkan data menggunakan rumus slovin dan didapatkan hasil 108 responden yang mewakili populasi pengguna aplikasi Maxim di kota Palembang. Proses pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada masyarakat pengguna aplikasi Maxim di Palembang.. Metode pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji realibilitas, dan uji hipotesis yang diolah dengan menggunakan *software SmartPLS 3.2.9*. Hasil dari pengujian hipotesis terdapat 5 variabel yang tidak berpengaruh yaitu *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *timeliness* (ketepatan waktu), *ease of use* (kemudahan pengguna), *content* (isi) dan 1 variabel yang berpengaruh yaitu *perceived of usefulness*. Dari hasil analisis korelasi diperoleh R² sebesar 0,878 menunjukkan bahwa variabel *satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *perceived of usefulness* (kegunaan yang dirasakan) dan *timeliness* (ketepatan waktu) sebesar 87,8 %.

Kata Kunci: Kepuasan, Pengguna, Maxim, *EUCS*, *TAM*, *SmartPLS*

ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF THE MAXIM APPLICATION USING THE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) MODEL

By :

Yolangga
09031282025079

ABSTRACT

The use of digital technology and applications is growing rapidly in various sectors of life, including transportation services. Maxim, as a transportation application, plays an important role in providing efficient and practical services for its users. Measuring the level of user satisfaction is very important to ensure this application can meet the expectations and needs of its users. Therefore, this research aims to analyze the level of user satisfaction with the Maxim application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model and the TAM model. In this research, researchers used descriptive quantitative methods to collect data using the Slovin formula and obtained results from 108 respondents who represent the population of Maxim application users in the city of Palembang. The data collection process was carried out by distributing questionnaires to the Maxim application user community in Palembang. The data processing method used in this research used validity tests, reliability tests and hypothesis tests which were processed using SmartPLS 3.2.9 software. As a result of hypothesis testing, there are 5 variables that have no influence, namely accuracy, format, timeliness, ease of use, content and 1 variable that has an influence, namely perception of usefulness. From the results of the correlation analysis, R² was obtained at 0.878, indicating that the satisfaction variable can be explained by the variables content, accuracy, format, ease of use, perceived usefulness and timeliness at 87.8%.

Keywords: *Satisfaction, Users, Maxim, EUCS, TAM, SmartPLS*

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
.....	i
.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	5
1.5 Tujuan dan Sasaran Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Metodologi Penelitian	6
1.7.1 Metode pengumpulan data	6
1.7.2 Metode Analisis Data	7
1.8 Model Penelitian	7
1.9 Sistematika Penulisan	8
DAFTAR PUSTAKA	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi di era globalisasi saat ini, kebutuhan akan informasi menjadi hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Pemanfaatan informasi ini terus meluas ke segala bidang dan aspek kehidupan. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, penyediaan informasi juga ikut berkembang. Perkembangan teknologi informasi telah membuka peluang baru bagi perusahaan dalam melakukan bisnis.

Teknologi informasi telah membawa peluang bisnis baru bagi perusahaan. Teknologi informasi telah membuat bisnis menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien. Berbagai pakar industri teknologi memperkirakan bahwa teknologi akan memegang peranan penting di masa depan, khususnya di bidang industri. Tidak hanya di bidang industri skala besar saja, namun banyak pula usaha kecil dan menengah yang didirikan dengan bantuan teknologi (Anggraeni *et al.*, 2023).

Keberhasilan penerapan teknologi informasi pada suatu lembaga atau organisasi merupakan ujian bagi kepuasan konsumen. Upaya memperbaiki atau meningkatkan elemen layanan dapat diukur dengan membantu menciptakan kepuasan dan nilai tambah, memberikan reputasi yang baik bagi perusahaan (Pusparini *et al.*, 2020). Informasi merupakan hal yang penting dalam organisasi. Informasi diperlukan untuk mengambil keputusan. Sistem informasi yang efektif adalah sistem yang dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya. Kepuasan pengguna dapat dijadikan ukuran efektivitas sistem (Rahayu, 2020).

Kepuasan pengguna mewakili keyakinan pengguna terhadap kemampuan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Indikator keberhasilan pengembangan sistem adalah kepuasan pengguna (Meilani *et al.*, 2020). Sistem informasi yang sukses mewakili kondisi alami

dan multidimensi. Termasuk kepuasan pengguna. Melibatkan pengguna dalam pengembangan sistem informasi memaksa mereka untuk menjalankan tugasnya secara optimal dan meningkatkan kepuasan pengguna.

End-User Computing Satisfaction (EUCS) adalah lingkungan dan ruang lingkup di mana pengguna dapat secara langsung menyelesaikan masalah terkait kebutuhan informasinya. Model evaluasi EUCS menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknis dengan mengevaluasi konten, akurasi, format, waktu, dan kemudahan penggunaan sistem. Model EUCS telah diuji secara ekstensif oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya, dan meskipun metode tersebut telah diterjemahkan ke dalam bahasa yang berbeda, namun tidak ada perbedaan hasil yang signifikan (Pibriana *et al.*, 2022). Pada tahun 1988, Doll dan Torkzadeh mengembangkan metode EUCS. Model ini menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap sistem aplikasi. Dalam metodologi EUCS, pengukuran sistem terdiri dari konten, akurasi, format, kegunaan sistem, dan ketepatan waktu.

Perkembangan EUCS mempertemukan para peneliti dan operator sistem informasi dari dunia bisnis. Model ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Seiring berjalannya waktu, model ini juga berkembang dari model sebelumnya, seperti penelitian pada (Paramitha, 2019) yang menambahkan variabel TAM Technology Acceptance Model.

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apa bila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia (Suwarno A, 2022). Angkutan online merupakan penyelenggaraan angkutan jalan raya dan angkutan yang memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) secara daring dan berbasis aplikasi, baik dalam cara pemesanan maupun pembayaran (Leonardo, 2022). Transportasi yang dipesan melalui akses online kini menjadi pilihan

utama sebagian besar masyarakat. Transportasi online dinilai lebih mudah karena tidak hanya terjangkau tetapi juga tersedia kapan saja dan dimana saja dengan aplikasi. Selama ini alat transportasi yang dikenal adalah Gojek atau Grab. Pengguna aktif Gojek mencapai 20 juta pada tahun 2020 (Rahayu Subekti, 2020). Sedangkan jumlah pengguna Grab di Indonesia sebanyak 4.444 orang dan mencapai 21,8 juta pada tahun 2020 (Selular, 2021). Namun kini banyak perusahaan pelayaran online asing yang mulai beroperasi di Indonesia. Salah satunya adalah Maxim Transportasi Online.

Menurut IDN Times (2019), Maxim beroperasi di Chadnsk di Pegunungan Ural di Rusia sejak tahun 2003. Transportasi online ini dapat digunakan di banyak kota di sejumlah negara. Maxim terus mengembangkan layanannya sejak peluncurannya di Indonesia pada tahun 2018. Sejauh ini, Maxim tersedia di 47 kota di Indonesia (Setiadi, 2022). Menurut situs resmi Maxim, jumlah pengguna terus meningkat. Aplikasi Maxim memiliki 10.000 pengguna pada akhir 2018. Kemudian meningkat menjadi 500.000 pengguna pada akhir 2019, dan bahkan lebih banyak lagi pada awal 2020.

Setelah melakukan penelitian dengan pengguna, kami menemukan beberapa masalah yang dihadapi pengguna, seperti perubahan kecepatan yang tiba-tiba setelah pemrosesan dan seringnya terjadi kegagalan server. Pengguna juga mengeluh tentang aplikasi Maxim karena tidak berfungsi dan sulit untuk menemukan lokasinya.

Kriteria pengukuran keberhasilan didasarkan pada persepsi pengguna dan tampilan peta tidak sempurna saat ini. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Lena Liliana Tampubolon (2021) dengan judul "Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Maxim" menunjukkan bahwa banyak pelanggan masih mengeluh tentang layanan Maxim. Maxim memiliki harga yang berubah secara tiba-tiba, tampilan yang tidak jelas, dan fitur yang tidak berfungsi. Ini menunjukkan bahwa aplikasi Maxim berusaha untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Pada akhirnya, ini akan menghasilkan kepuasan pengguna (Tampubolon, 2021).

Oleh karena itu, untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim, penelitian ini menggunakan model EUCS. Selain itu, menambahkan variabel Technology Acceptance Model (TAM), yang dikembangkan dalam EUCS, untuk memfokuskan masalah kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, variabel ini adalah manfaat yang dirasakan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim dengan Menggunakan Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Harapannya hasil penelitian ini dapat menjadi masukan atau rekomendasi bagi pengembang sistem saat mengambil keputusan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna sehingga tercapai tingkat keberhasilan sistem informasi tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, masalah berikut dapat diidentifikasi:

1. Masih ada masalah dengan pelayanan aplikasinya, seperti harga yang tiba-tiba berubah saat sudah di proses, error server, pencarian titik lokasi di peta yang sulit, dan harga yang tiba-tiba berubah setelah mendapatkan driver.
2. Belum ditemukan faktor-faktor apa pun yang harus dipertahankan atau diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah variabel-variabel konten/isi (*content*), akurasi/ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*), persepsi kegunaan/manfaat (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi transportasi online Maxim?
2. Variabel mana yang paling mempengaruhi pada tingkat kepuasan pengguna dengan aplikasi Maxim?

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka batasan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Fokus penelitian ini adalah aplikasi Maxim, khususnya pengguna di wilayah Kota Palembang.
2. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik purposive sampling dalam penyebaran kuesioner
3. Penelitian ini menggunakan 7 poin poin skala *likert*.
4. Penelitian ini menggunakan tujuh variabel model analisis: kepuasan pengguna terhadap isi (Content), kepuasan pengguna terhadap akurasi (Accuracy), kepuasan pengguna terhadap kemudahan (Ease of Use), dan kepuasan pengguna terhadap akurasi (Accuracy).
5. Untuk penelitian ini, kriteria responden adalah pengguna aplikasi Maxim yang aktif di wilayah Palembang yang akan didistribusikan dari Maret 2024 hingga April 2024.
6. Kuesioner disebarakan secara online melalui *Google Form*.
7. Dalam evaluasi aplikasi Maxim, penelitian ini menggunakan PLS-SEM dan alat pengolahan data *SmartPLS 3.2.9* untuk mengukur kepuasan pengguna.

1.5 Tujuan dan Sasaran Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi transportasi online Maxim, metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan. Untuk melakukan ini, variabel Technology Acceptance Model (TAM) ditambahkan.
2. Uji faktor mana yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna akhir dari aplikasi transportasi online Maxim.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam melakukan penelitian skripsi ini adalah:

1. Diharapkan bahwa kegiatan dan hasil penelitian ini akan meningkatkan kepuasan penulis dan fungsi keilmuan dalam Program Studi Sistem Informasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
2. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan digunakan sebagai referensi untuk proses pengembangan aplikasi Maxim sehingga dapat diterima dan digunakan oleh pengguna sebagai sistem yang lebih baik dan efisien di masa depan.
3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk Maxim untuk mengembangkan sistem aplikasi yang mudah digunakan untuk penggunanya. Sistem aplikasi ini akan memungkinkan pengguna melakukan kegiatan transportasi online dengan aplikasi Maxim.

1.7 Metodologi Penelitian

Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Maxim.

1.7.1 Metode pengumpulan data

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini dengan metode pengumpulan data terbagi menjadi tiga bagian yaitu:

1. Studi Pustaka

Untuk melakukan penelitian ini, data dikumpulkan dan dicari dari berbagai sumber, termasuk buku, dokumen, skripsi, jurnal, dan hasil penelitian yang relevan.

2. Observasi

Metode ini digunakan untuk meningkatkan penelitian terhadap suatu objek. Untuk memilih masalah, peneliti menggunakan aplikasi Maxim.

3. Kuesioner

Penulis menanyakan kepuasan pengguna sistem kepada responden, yang dalam kasus ini adalah pengguna aplikasi Maxim di Palembang.

1.7.2 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *Microsoft Excel* 2013 digunakan untuk menggabungkan data yang dikumpulkan kemudian. Selanjutnya, analisis kuantitatif dilakukan menggunakan aplikasi *SmartPLS* 3.2.9, yang akan dibahas pada bab berikutnya.

1.8 Model Penelitian

Dalam penelitian ini, *Model End-User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan. Model ini dikembangkan oleh peneliti (Doll & Torkzadeh, 1988) dan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna akhir dan bagaimana mereka membandingkan kenyataan dan harapan dengan pengalaman mereka dengan sistem aplikasi. Di dalam model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) ini terdapat 5 komponen yaitu terdiri dari *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.

Selanjutnya, studi ini memasukkan variabel Model Penerimaan Teknologi Informasi (TAM). TAM adalah model yang paling banyak digunakan dan membantu memahami perilaku pemakai saat menerapkan Sistem Informasi (Lestari, 2021). Model TAM, yang dikembangkan oleh Davis (1986), menjelaskan komponen utama perilaku pengguna IT yang terkait dengan penerimaan penggunaan itu sendiri. Ini adalah salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian karena mudah digunakan dan sederhana (Fahlevi, 2020). TAM dibuat untuk memberikan penjelasan tentang perilaku penggunaan komputer. Model ini menilai persepsi dan tindakan pemakai dengan dua variabel: kemanfaatan (utilitas) dan kemudahan penggunaan (kemudahan penggunaan). Sehingga dapat disimpulkan bahwa model dan variabel ini memiliki korelasi yang erat dengan kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem informasi; ini didasarkan pada gagasan bahwa apabila pengguna merasa puas dalam menggunakan sistem aplikasi, mereka dapat melihat sistem sebagai alat yang membantu mereka dalam pekerjaan mereka.

1.9 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan penelitian, pembahasan terbagi dalam lima bab yang secara singkat sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan dan menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan analisis kepuasan pengguna aplikasi maxim menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan serta menjelaskan tentang objek penelitian, metode yang digunakan khususnya metode pengumpulan data, waktu dan tempat penelitian, materi penelitian, alat-alat penelitian serta kerangka berpikir dalam penyusunan skripsi ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan ini akan membahas secara detail tentang analisis yang telah diolah dari hasil pengamatan, pengumpulan, serta pengolahan data dan hasil yang telah didapat selama proses penelitian ini berlangsung.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari uraian yang sudah diterangkan pada bab-bab sebelumnya, dan juga berisi saran-saran pengembangan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, R., Budiyanto, C.W. and Hatta, P. (2019) 'Comparison between TAM, EUCS, TTF analysis to evaluate user acceptance for conference management system', *AIP Conference Proceedings*, 2194(December). doi:10.1063/1.5139737.
- Audrilia, M. and Budiman, A. (2020) 'Perancangan Sistem Informasi Manajemen Bengkel Berbasis Web (Studi Kasus: Bengkel Anugrah)', *JURNAL MADANI: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora*, Vol. 3, No.
- Azzahrah, F. and Amelia, L. (2021) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual', *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), pp. 59–68. doi:10.35957/jtsi.v2i1.849.
- Anggraeni, Riska, and Isma Elan Maulani. "Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Perkembangan Bisnis Modern." *Jurnal Sosial Teknologi* 3.2 (2023): 94-98.
- Adlini, Miza Nina, et al. "Metode penelitian kualitatif studi pustaka." *Edumaspul: Jurnal Pendidikan* 6.1 (2022): 974-980.
- Amin, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas. "Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian." *Pilar* 14.1 (2023): 15-31.
- Akbar, Rizaldi, and Abdus Salam. "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Institut Seni Budaya Indonesia Aceh." *Jurnal Sistem Komputer (SISKOM)* 4.1 (2024): 45-59.
- Alfiansyah, Moch. "Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Jampangkulon." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 4.1

(2021): 145-155.

Asbar, Yuli, and Mochammad Ari Saptari. "Analisa dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode PIECES." *Jurnal visioner & strategis* 6.2 (2018).

Anggita, Esta Dewi, Abdul Hoyyi, and Agus Rusgiyono. "Analisis Structural Equation Modelling Pendekatan Partial Least Square dan Pengelompokan dengan Finite Mixture PLS (FIMIX-PLS)(Studi Kasus: Kemiskinan Rumah Tangga di Indonesia 2017)." *Jurnal Gaussian* 8.1 (2019): 35-45.

A. Winantu and S. I. Viony, "Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD STMIK El Rahma Dengan Metode EUCS dan IPA," *J. Inform. Komputer, Bisnis dan Manaj.*, vol. 21, no. 3, pp. 30–42, 2023, doi: 10.61805/fahma.v21i3.7.

Bratha, Wayan Gede Endra. "Literature Review Komponen Sistem Informasi Manajemen: Software, Database Dan Brainware." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3.3 (2022): 344-360.

Berndt, Andrea E. "Sampling methods." *Journal of Human Lactation* 36.2 (2020): 224-226.

B. A. R. Tulodo and A. Solichin, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)," *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.

Calvin Kumajas Michella Undap, D.P. (2021) 'Evaluation of Acceptance Model in E-Commerce Using TAM', *International Journal of Information Technology and Education*, 1(1), pp. 51–58.

Chen, Jun, et al. "A pilot study of hydroxychloroquine in treatment of patients with moderate COVID-19." *Zhejiang da xue xue bao. Yi xue*

- ban= *Journal of Zhejiang University. Medical sciences* 49.2 (2020): 215-219.
- Chen, Tinggui, dkk. "Analisis kepuasan pengguna terhadap platform pendidikan online di Tiongkok selama pandemi COVID-19." *Kesehatan* . Jil. 8. Nomor 3. MDPI, 2020.
- Darwin, Muhammad, and Khoirul Umam. "Indirect Effect Analysis on Structural Equation Modeling." (2020).
- Dalilah, D. (2022) 'Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim Pada Pengguna Mahasiswa Di Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas PGRI Silampari Menggunakan Metode Servqual', 7(2), p. 167.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988) 'The Measurement of End-User Computing Satisfaction.', *MIS Quarterly..pdf. In MIS Quarterly*, pp. 5–10.
- Darminto, Dwi Prastowo, and Rifka Julianty. "Analisis Laporan Keuangan." *YKPN. Yogyakarta* (2002).
- Echaniz, Eneko, *et al.* "Spatial and temporal variation of user satisfaction in public transport systems." *Transport Policy* 117 (2022): 88-97.
- Fahlevi, Pahri, and Athanasia Octaviani Puspita Dewi. "Analisis Aplikasi Ijateng Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM)." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 8.2 (2020): 103-111.
- F. Darwati, Lilis, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JUST IT J. Sist. Informasi, Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 12, no. 2, pp. 34–42, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- Gili, Ireni Lusyanti, *et al.* "Structural Equation Modeling untuk Memodelkan Pengaruh Pelecehan Seksual terhadap Kesehatan Mental Mahasiswa di Kota Surabaya." *Sosio Konsepsia: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial* 11.2 (2022).

- G. Pujana, I. Made Ardwi Pradnyana, and I. Ketut Resika Artha, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada," *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 57–66, 2023, [Online]. Available: <http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>
- Hair, J.. *et al.* (2018) *The Results of PLS-SEM Article Information. European Business Review.*
- Hidayah, N.A., Fetrina, E. and Taufan, A.Z. (2020) 'Model Satisfaction Users Measurement of Academic Information System Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method', *Applied Information System and Management (AISM)*, 3(2), pp. 119–123. doi:10.15408/aism.v3i2.14516.
- Hervina, Evi. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (Simda) Dan Kualitas Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir (Survei Pada Organisasi Perangkat Daerah (Opd) Pemerintah Kota Bandung)*. Diss. Universitas Komputer Indonesia, 2020.
- Hartatik, Septa Ratna, and Cahyani Budihartanti. "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek Dengan Menggunakan Metode TAM." *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer* 7.1 (2020).
- Hedin, PB Deden. "Measurement of user satisfaction for web-base academic information system using end-user computing satisfaction method." *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*. Vol. 909. No. 1. IOP Publishing, 2020.
- IDNTimes (2019) *4 Fakta tentang Maxim, Transportasi Online Asal Rusia*, *IDNTimes*. Available at: <https://www.idntimes.com/business/economy/denny-adhietya/4-fakta-tentang-maxim-transportasi-online-asal-rusia>.
- Irawati, T., Rimawati, E. and Pramesti, N.A. (2020) 'Penggunaan Metode

- Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses)', *is The Best Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise this is link for OJS us*, 4(2), pp. 106–120. doi:10.34010/aisthebest.v4i02.2257.
- Ilyas, Gunawan Bata, et al. "Reflective model of brand awareness on repurchase intention and customer satisfaction." *The Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7.9 (2020): 427-438.
- Isaac, O., Mutahar, A.M. and Alrajawy, I. (2018) 'Integrating User Satisfaction and Performance Impact with Technology Acceptance Model (TAM) to Examine the Internet Usage Within Organizations in Yemen Understanding Attitude towards Green IT among Professionals in IT Service SMEs in Bangladesh View project , *Article in Asian Journal of Information Technology*, 17(1), pp. 60–78. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/325046101>.
- Julianto, M.R. and Daniawan, B. (2022) 'E-Commerce Information System Using Technology Acceptance Model Approach', *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 13(1), pp. 1–8.
- Kristanto, A. (2018) *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Yogyakarta Gava Media.
- Lenaini, Ika. "Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling." *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6.1 (2021): 33-39.
- Lattu, A., Sihabuddin and Jatmika, W. (2022) 'a Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode Tam Dan Eucs', *Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI)*, 4(1), pp. 39–50. doi:10.52005/jursistekni.v4i1.115.

- Leonaldo, O. (2022) *Penerapan Interaksi Manusia dan Komputer pada Aplikasi Transportasi Online di Bidang Sosial, Kompasiana*.
- Luthfi Yaumul Adha, F. *et al.* (2021) 'Analisis Penerimaan Pengguna Dapodik Sekolah Dasar Kecamatan Tampan Menggunakan Model TAM dan EUCS', *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 18(2), pp. 196–205.
- Lestari, Ade Fitria, Hilda Amalia, and Ari Puspita. "Penerimaan teknologi Zoom Cloud Meeting terhadap minat belajar siswa dari rumah dengan TAM." *Jurnal Inovtek Polbeng Seri Informatika* 6.1 (2021): 27-36.
- Meilani, Lala, Arif Imam Suroso, and Lilik Noor Yulianti. "Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean." *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 2 (2020): 137-144.
- Machmud, R. (2018) *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3- Online)*, Ideas Publishing. Available at: <https://repository.ung.ac.id>.
- Masitah, K.N.M.N. and Ilhamsyah, I. (2020) 'Evaluasi Kepuasan Pengguna Siakad Universitas Tanjungpura Menggunakan Integrasi Technology Acceptance Model (Tam) Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs)', *Coding Jurnal Komputer dan Aplikasi*, 8(2). doi:10.26418/coding.v8i2.41217.
- Munap, R. *et al.* (2018) 'The Influence of End User Computing System (EUCS) on User Satisfaction: The Case of a Logistic and Courier Service Company', *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 5(12), pp. 5103–5110. doi:10.18535/ijsshi/v5i12.03.
- Muqaffi, Mufti Sayid, and Ghina Allam Nurhusna. "Integrasi Model Kano dan Uji Usabilitas sebagai Pengembangan Desain Produk Gantungan

- Pakaian." IENACO (Industrial Engineering National Conference) 7 2019, 2019.
- M. A. Hamzah, K. Rini, and M. R. Arief, "ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI KAI ACCESS DENGAN MODEL UTAUT PADA PT. KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP VI YOGYAKARTA," *NJCA (Nusantara J. Comput. Its Appl.*, vol. 4, no. 1, pp. 9–14, 2019, doi: 10.36564/njca.v4i1.98.
- M. R. S. Nazwa Aprilliaa, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 5, pp. 511–520, 2023, doi: <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i4.1053>.
- Novita, D. and Helena, F. (2021) 'Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)', *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), pp. 22–37. doi:10.35957/jtsi.v2i1.846.
- Nur Ardiansyah (2019) *analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi suster for student menggunakan metode Eucs, Jurnal Sistem Informasi*.
- N. A. Hidayah, E. Fetrina, and A. Z. Taufan, "Model Satisfaction Users Measurement of Academic Information System Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method," *Appl. Inf. Syst. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 119–123, 2020, doi: 10.15408/aism.v3i2.14516.
- N. Suriani, Risnita, and M. S. Jailani, "Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan," *J. IHSAN J. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 24–36, 2023, doi: 10.61104/ihsan.v1i2.55.
- Novita, D. and Helena, F. (2021) 'Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi

- Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)', *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), pp. 22–37. doi:10.35957/jtsi.v2i1.846.
- Nur Ardiansyah (2019) *analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi suster for student menggunakan metode Eucs*, *Jurnal Sistem Informasi*.
- N. A. Hidayah, E. Fetrina, and A. Z. Taufan, "Model Satisfaction Users Measurement of Academic Information System Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method," *Appl. Inf. Syst. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 119–123, 2020, doi: 10.15408/aism.v3i2.14516.
- N. Suriani, Risnita, and M. S. Jailani, "Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan," *J. IHSAN J. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 24–36, 2023, doi: 10.61104/ihsan.v1i2.55.
- Octaviani, Rika, and Elma Sutriani. "Analisis data dan pengecekan keabsahan data." (2019).
- Pusparini, Nur Nawaningtyas, and Asrul Sani. "Mengukur Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akademik Dengan Model Kesuksesan Delon And Mclean." *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi* 4.2 (2020): 149-155.
- Pibriana, Desi, and Lena Fitriyani. "Penggunaan Metode EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning di MTs N 2 Kota Palembang." *Jurnal Teknologi Sistem Informasi* 3.1 (2022): 81-95.
- Smith, Rona M., et al. "Rituximab versus azathioprine for maintenance of remission for patients with ANCA-associated vasculitis and relapsing disease: an international randomised controlled trial." *Annals of the rheumatic diseases* 82.7 (2023): 937-944.

- Pratomo, Arief Budi, *et al.* "The Application of End User Computing Satisfaction (EUCS) to Analyze the Satisfaction of MyPertamina User." *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi* (2023): 78-83.
- Perneger, T. V, Courvoisier, D. S., Hudelson, P. M., & Gayet-Ageron, A. (2015) 'Sample size for pre-tests of questionnaires', *Quality of Life Research* [Preprint].
- Prasetyo, Apri Dwi, and Muhammad Abduh. "Peningkatan keaktifan belajar siswa melalui model *discovery learning* di sekolah dasar." *Jurnal basicedu* 5.4 (2021): 1717-1724.
- Putera, W. A., and I. M. Candiasa. "Analysis of e-learning user satisfaction itb stikom bali using end user computing satisfaction (EUCS) method." *Journal of Physics: Conference Series*. Vol. 1810. No. 1. IOP Publishing, 2021.
- Pranatawijaya, Viktor Handrianus, *et al.* "Penerapan skala *Likert* dan skala dikotomi pada kuesioner *online*." *Jurnal Sains Dan Informatika* 5.2 (2019): 128-137.
- Roflin, Eddy, and Iche Andriyani Liberty. *Populasi, Sampel, Variabel dalam penelitian kedokteran*. Penerbit NEM, 2021.
- Rafique, Hamaad, *et al.* "Investigating the acceptance of mobile library applications with an extended technology acceptance model (TAM)." *Computers & Education* 145 (2020): 103732.
- Rahayu, E.F. (2020) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi UG In Your Hand Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)', *ICIT Journal*, 6(2), pp. 213–226. doi:10.33050/icit.v6i2.1118.
- Rahayu Subekti (2020) *Pengguna Aktif Gojek Capai 20 Juta Orang*. Available at: <https://www.republika.co.id/berita/qej9xx423/pengguna-aktif-gojek-capai-20-juta-orang>.

- Rariry (2020) 'Model End User Computing Satisfaction (EUCS)'.
- Retnawati, L. (2018) 'Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Di Universitas Xyz', *SCAN - Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 13(2). doi:10.33005/scan.v13i2.1153.
- Ridwan, M. *et al.* (2021) *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019) 'Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs.', *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(3), p. 58. Available at: <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157>.
- Selular.id (2021) *Grab Renggut Penghargaan Best Everyday App di Ajang Selular Award 2021 Artikel ini telah tayang di Selular.id Grab Renggut Penghargaan Best Everyday App di Ajang Selular Award 2021*, *Selular.id*. Available at: <https://selular.id/2021/07/grab-renggut-penghargaan-best-everyday-app-di-ajang-selular-award-2021/>.
- Setiadi, G. (2022) *Profil Maxim Ojek Online Rusia Pendirinya Bukan Orang Sembarangan*, *Motor Plus*. Available at: <https://www.motorplus-online.com/read/253169907/profil-maxim-ojek-online-rusia-pendirinya-bukan-orang-sembarangan>.
- Shelyna, S.O. (2020) *SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENILAIAN KINERJA PEGAWAI DI PT INDORAMA SYNTHETICS Tbk. UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA*.
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2017) 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (26th ed.)', *Alfabeta* [Preprint].

- Suwarno, Aldo, Caecilia Wahyu Estining Rahayu, and Januari Ayu Fridayani. "Consumer Satisfaction as a Mediation on Repurchasing Interest on Price, Promotion, and Quality of Service." *KINERJA* 26.1 (2022): 65-81.
- Sulistiani, Heni, and Very Hendra Saputra Setiawansyah. "Penerapan Codeigniter Dalam Pengembangan Sistem Pembelajaran Dalam Jaringan Di SMK 7 Bandar Lampung." *Jurnal CoreIT* 6.2 (2020): 89-95.
- Santoso, Cahyono Budy. "Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Produksi." *Teknois: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains* 6.2 (2019): 73-83.
- Sapada, Muh Iqbal Andi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Magic Cell Oppo Store Parepare." *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan* 8.1 (2021): 10-19.
- Sulandjari, Rekno, and Ardi Ferdiansyah. "Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan di Online Shop Brilink_Khumaira." *Jurnal Egaliter* 4.7 (2020).
- Suriani, Nidia, and M. Syahrani Jailani. "Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan." *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1.2 (2023): 24-36
- Sumartini, Sumartini, Kurnia Sada Harahap, and Sthevany Sthevany. "Kajian Pengendalian Mutu Produk Tuna Loin Precooked Frozen Menggunakan Metode Skala Likert Di Perusahaan Pembekuan Tuna." *Aurelia Journal* 2.1 (2020): 29-38.
- Sasongko, Agung, Wanty Eka Jayanti, and Deni Risdiansyah. "USE Questionnaire Untuk Mengukur Daya Guna Sistem Informasi e-Tadkzirah." *Jurnal Khatulistiwa Informatika* 8.2 (2020).
- Setiawan, Hendrik, and Dien Novita. "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api

- Menggunakan Metode EUCS." *Jurnal Teknologi Sistem Informasi 2.2* (2021): 162-175.
- Sayyida, Sayyida. "Structural Equation Modeling (SEM) Dengan Smartpls Dalam Menyelesaikan Permasalahan Di Bidang Ekonomi." *Journal MISSY (Management and Business Strategy) 4.1* (2023): 6-13.
- S. R. Hartatik and C. Budihartanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek Dengan Menggunakan Metode TAM," *PROSISKO J. Pengemb. Ris. dan Obs. Sist. Komput.*, vol. 7, no. 1, 2020, doi: 10.30656/prosisko.v7i1.1653.
- Tampubolon, L.L. (2021) 'Pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa maxim di kota batam'.
- Tjiptabudi, F.M.H., Igon, S.S. and Bernardio, R. (2018) 'Evaluation Of User Satisfaction For Passer Border Information System: The State Of Indonesia And Timor-Leste', *Journal of Information System*, 14(1), pp. 9–14.
- Toniga, Chintya C., Wilfried S. Manoppo, and Joula J. Rogahang. "Analisis Common Size pada Perusahaan PT. Federal International Finance (FIF GROUP) Cabang Manado." *Productivity 2.6* (2021): 471-476.
- Utami, T.L.W. (2021) 'Technology adoption on online learning during Covid-19 pandemic: implementation of technology acceptance model (TAM)', *Diponegoro International Journal of Business*, 4(1), pp. 8–19. doi:10.14710/dijb.4.1.2021.8-19.
- Wijoyo, H. *et al.* (2021) *Sistem Informasi Manajemen*. Solok: CV INSAN CENDIKIA MANDIRI.
- Wijaya, Firman, and Siti Alvi Solikhatin. "Analysis of End-user satisfaction of zoom application for online lectures." *2021 3rd East Indonesia Conference on Computer and Information Technology (EIConCIT)*. IEEE, 2021.

W. A. Putera and I. M. Candiasa, "Analysis of e-learning user satisfaction itb stikom bali using end user computing satisfaction (eucs) method," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1810, no. 1, 2021, doi: 10.1088/1742-6596/1810/1/012017.

Yim, M. (2019) *A Study on Factor Analytical Methods and Procedures for PLS-SEM (Partial Least Squares Structural Equation Modeling)*.