

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI
LINE MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*
*SATISFACTION (EUCS)***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Muhammad Kevin Darrell

NIM 09031382126158

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI LINE
MENGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS)**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi di
program studi Sistem Informasi SI

Oleh :

Muhammad Kevin Darrell 09031382126158

Palembang, 6 Januari 2025

Pembimbing I,



M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198611272019031005

Pembimbing II,

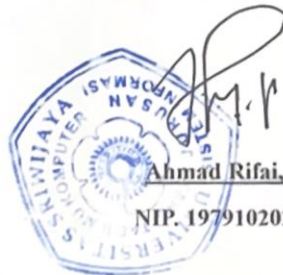


Pacu Putra Suarli, M.Cs.

NIP. 198912182023211014

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Kevin Darrell
NIM : 09031382126158
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi
Line Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Hasil pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 6%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau 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, 6 Januari 2025



Muhammad Kevin Darrell
NIM 09031382126158

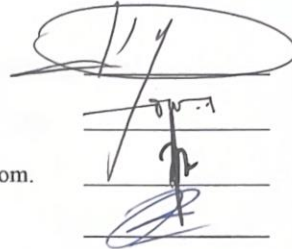
HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

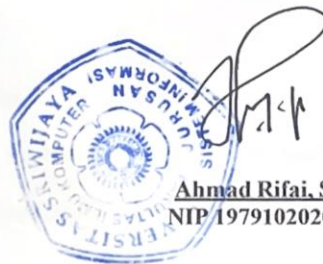
Hari : Selasa
Tanggal : 31 Desember 2024
Nama : Muhammad Kevin Darrell
NIM : 09031382126158
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Line
Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*
(EUCS)

Komisi Penguji :

1. Ketua : Dr. Ali Ibrahim, S.Kom., M.T.
2. Anggota Penguji : Dwi Rosa Indah, M.T.
3. Pembimbing I : M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom.
4. Pembimbing II : Pacu Putra Suarli, M.Cs.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO :

“Jika kita memiliki keinginan yang kuat dari dalam hati, maka seluruh alam semesta akan bahu membahu mewujudkannya.” (IR. Soekarno)

إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

"Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar."

(Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 153)

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- Allah SWT
- Diriku Sendiri
- Kedua Orang Tua
- Sahabat dan Teman Seperjuangan
- Dosen Pembimbing dan Seluruh Staff Jurusan Sistem Informasi
- Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil‘alamin, segala puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, karena berkat karunia, hidayah, dan pertolongan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul "**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Line Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)**" dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Bilingual, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak dukungan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak. Peneliti juga menghadapi beberapa hambatan dan rintangan, namun berkat pertolongan Allah SWT, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan yang diberikan oleh beberapa pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan anugerah-Nya, berupa ilmu yang bermanfaat, kesempatan, serta kesehatan baik jasmani maupun rohani sehingga peneliti dapat melaksanakan dan menyelesaikan laporan skripsi ini.

2. Bapak Hasan dan Ibu Nurhayati selaku kedua orang peneliti yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti. Terima kasih atas segala pengorbanan, cinta, dan semangat yang tak terhingga.
3. Bapak M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I TA penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam menyusun TA.
4. Bapak Pacu Putra Suarli, M.Cs. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu terkait permasalahan akademik perkuliahan sekaligus Pembimbing II TA penulis.
5. Mba Rifka, selaku admin Program Studi Sistem Informasi Bilingual yang telah menjadi sumber informasi dan membantu seluruh proses pemberkasan selama mengerjakan TA.
6. Terima kasih kepada pasangan saya, Bunga Destra Lestari yang selalu memberikan dukungan, cinta, dan semangat yang tiada henti, serta menemani saya melalui setiap tahap dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta semangat dalam menghadapi berbagai tantangan selama menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyelesaian penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa

yang akan datang. Semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi peneliti sendiri maupun bagi pembaca pada umumnya.

Palembang, 6 Januari 2025



Muhammad Kevin Darrell
NIM 09031382126158

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI LINE MENGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Oleh

Muhammad Kevin Darrell

09031382126158

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi yang pesat telah menyebabkan peningkatan penggunaan aplikasi komunikasi digital, termasuk Line. Namun, aplikasi ini menghadapi berbagai keluhan dari pengguna, seperti notifikasi yang tidak konsisten, antarmuka yang membingungkan, dan kualitas panggilan yang kadang tidak stabil selain itu, konsumsi data yang tinggi dan iklan yang sering muncul sehingga dapat mengganggu perhatian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Line di Kota Palembang menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), yang mencakup lima variabel utama: isi (content), akurasi (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness). Dengan melibatkan 299 responden, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna merasa puas, dengan skor rata-rata untuk masing-masing variabel berkisar antara 3,65 hingga 3,93. Studi ini memberikan rekomendasi untuk pengembangan fitur yang lebih relevan dan inovatif guna meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Kata Kunci : *End User Computing Satisfaction, Kepuasan Pengguna, Aplikasi Line, Kota Palembang*

ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVELS ON LINE APPLICATIONS USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD

By

Muhammad Kevin Darrell

09031382126158

ABSTRACT

The rapid advancement of information technology has led to an increase in the use of digital communication apps, including Line. However, these applications face various complaints from users, such as inconsistent notifications, confusing interface, and sometimes unstable call quality in addition to high data consumption and frequent advertisements that can distract attention. This study aims to analyze the level of user satisfaction of Line application in Palembang City using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, which includes five main variables: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Involving 299 respondents, the results showed that users were satisfied overall, with average scores for each variable ranging from 3.65 to 3.93. The study provides recommendations for the development of more relevant and innovative features to improve the overall user experience.

Keywords : *End User Computing Satisfaction, User Satisfaction, Line Application, Palembang City*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Analisis.....	7
2.2 Kepuasan Pengguna	7
2.3 Aplikasi <i>Mobile</i>	9
2.4 Aplikasi Line	10
2.5 <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	17
2.6 Perbandingan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) Dengan Metode Tingkat Kepuasan Lain.	20
2.7 Kuesioner.....	22
2.8 Populasi dan Sampel	23
2.8.1 Populasi.....	23
2.8.2 Sampel.....	24

2.9	Pilot Study	24
2.9.1	Uji Validitas.....	25
2.9.2	Uji Reliabilitas	26
2.10	Skala Likert	28
2.11	Penelitian Terdahulu	29
2.11.1	Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapa II	29
2.11.2	Analisa Kepuasan Pengguna dalam Pemanfaatan Aplikasi <i>E-Learning</i> Pada Masa Pandemi <i>COVID-19</i> Menggunakan Metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) (Studi Kasus : Jurusan Elektronika UNP).....	30
2.11.3	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	31
2.11.4	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS	31
2.11.5	Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis <i>Mobile</i> Menggunakan Metode EUCS	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		34
3.1	Lokasi Penelitian	34
3.2	Prosedur Penelitian.....	34
3.3	Identifikasi Masalah	35
3.4	Studi Literatur.....	35
3.4.1	Studi Pustaka.....	35
3.4.2	Studi Lapangan.....	36
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.6	Metode Penelitian.....	39
3.7	Instrumen Penelitian.....	40
3.8	Pengujian Kuesioner.....	43
3.8.1	Uji Validitas.....	43
3.8.2	Uji Reabilitas.....	44
3.9	Penyebaran Kuesioner	45
3.10	Analisis Data	46
3.11	Hasil Analisis dan Kesimpulan.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		48

4.1	Alur Penelitian.....	48
4.2	<i>Pilot Test</i>	50
4.2.1	Hasil Uji Validitas	50
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	53
4.3	Pengumpulan Data Utama.....	57
4.3.1	Uji Validitas Data Utama	58
4.3.2	Uji Reliabilitas Data Utama	62
4.3.3	Deskripsi Responden.....	64
4.3.4	Grafik Distribusi Jawaban Responden	68
4.4	Hasil Analisis Data	85
4.4.1	Variabel Isi (<i>Content</i>)	85
4.4.2	Variabel Akurat (<i>Accuracy</i>).....	88
4.4.3	Variabel Tampilan (<i>Format</i>).....	90
4.4.4	Variabel Kemudahan Pengguna (<i>Ease Of Use</i>).....	93
4.4.5	Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	95
4.5	Ringkasan Hasil dan Pembahasan	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		100
5.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....		105
LAMPIRAN.....		113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Aplikasi Line.....	11
Gambar 2.2 Halaman Utama Line.....	12
Gambar 2.3 Halaman Profil Pengguna.....	13
Gambar 2.4 Halaman Daftar Teman.....	14
Gambar 2.5 Halaman Layanan.....	15
Gambar 2.6 Halaman Pesan.....	16
Gambar 2.7 Halaman Panggilan.....	17
Gambar 2.8 Model EUCS.....	18
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	65
Gambar 4.2 Grafik Usia Responden.....	66
Gambar 4.3 Grafik Alamat (Kecamatan) Responden.....	67
Gambar 4.4 Grafik Jawaban Responden Item C1 (Variabel Isi – Content).....	69
Gambar 4.5 Grafik Jawaban Responden Item C2 (Variabel Isi – Content).....	70
Gambar 4.6 Grafik Jawaban Responden Item C3 (Variabel Isi – Content).....	71
Gambar 4.7 Grafik Jawaban Responden Item C4 (Variabel Isi – Content).....	72
Gambar 4.8 Grafik Jawaban Responden Item A1 (Variabel Akurasi – Accuracy)....	73
Gambar 4.9 Grafik Jawaban Responden Item A2 (Variabel Akurasi – Accuracy)....	74
Gambar 4.10 Grafik Jawaban Responden Item A3 (Variabel Akurasi – Accuracy)..	75
Gambar 4.11 Grafik Jawaban Responden Item F1 (Variabel Bentuk – Format).....	76
Gambar 4.12 Grafik Jawaban Responden Item F2 (Variabel Bentuk – Format).....	77
Gambar 4.13 Grafik Jawaban Responden Item F3 (Variabel Bentuk – Format).....	78
Gambar 4.14 Grafik Jawaban Responden Item E1 (Variabel Kemudahan Penggunaan – Ease Of Use).....	79
Gambar 4.15 Grafik Jawaban Responden Item E2 (Variabel Kemudahan Penggunaan – Ease Of Use).....	80

Gambar 4.16 Grafik Jawaban Responden Item E3 (Variabel Kemudahan Penggunaan – Ease Of Use)	81
Gambar 4.17 Grafik Jawaban Responden Item T1 (Variabel Ketepatan Waktu – Timeliness)	82
Gambar 4.18 Grafik Jawaban Responden Item T2 (Variabel Ketepatan Waktu – Timeliness)	83
Gambar 4.19 Grafik Jawaban Responden Item T3 (Variabel Ketepatan Waktu – Timeliness)	84
Gambar 4.20 Tampilan Penyajian Konten pada Aplikasi Line.....	87
Gambar 4.21 Tampilan Akurasi Informasi pada Aplikasi Line	90
Gambar 4.22 Tampilan Antarmuka Aplikasi Line	92
Gambar 4.23 Tampilan Kemudahan Penggunaan pada Aplikasi Line	95
Gambar 4.24 Tampilan Notifikasi Pesan yang Cepat dan Tepat Waktu pada Aplikasi Line	97
Gambar 4.25 Grafik Hasil Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Line	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Skala Likert.....	28
Tabel 3.1 Pertanyaan Kuesioner	40
Tabel 3.2 Tabel Skala Likert.....	45
Tabel 3.3 Rata-Rata Kepuasan.....	47
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Isi (Content)	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Akurasi (Accuracy)	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Tampilan (Format)	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Pengguna (Ease Of Use).....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Waktu (Timeliness)	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Isi (Content).....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Akurasi (Accuracy).....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tampilan (Format)	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Pengguna (Ease Of Use)	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Waktu (Timeliness).....	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan Variabel	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Data Utama Variabel Isi (Content).....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Data Utama Variabel Akurasi (Accuracy).....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Data Utama Variabel Tampilan (Format)	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Data Utama Variabel Kemudahan Pengguna	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Data Utama Variabel Ketepatan Waktu (Timeliness). 61	
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Data Utama Variabel Isi (Content).....	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Data Utama Variabel Akurasi (Accuracy).....	62
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Data Utama Variabel Tampilan (Format).....	63
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Data Utama Variabel Kemudahan Penggunaan (Ease Of Use).....	63

Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Data Utama Variabel Ketepatan Waktu (Timeliness) 64

Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Data Utama Keseluruhan Variabel 64

Tabel 4.23 Analisis Data Variabel Isi (Content) 86

Tabel 4.24 Analisis Data Variabel Akurat (Accuracy)..... 88

Tabel 4.25 Analisis Data Variabel Tampilan (Format) 91

Tabel 4.26 Analisis Data Kemudahan Pengguna (Ease Of Use) 93

Tabel 4.27 Analisis Data Variabel Waktu (Timeliness) 96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Surat Kesediaan Membimbing	A-1
Lampiran B. Surat Keputusan Tugas Akhir (SK TA).....	B-1
Lampiran C. Kuesioner Penelitian (EUCS).....	C-1
Lampiran D. Data Hasil Kuesioner EUCS	D-1
Lampiran E. Hasil Uji Validitas	E-1
Lampiran F. Hasil Uji Reliabilitas	F-1
Lampiran G. Similiarity Check	G-1
Lampiran H. Kartu Konsultasi	H-1

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dunia sekarang tak bisa kita pungkiri bahwa media sosial dan komunikasi tentu saja mengalami perubahan teknologi (Alimin & Islami, 2022). Yang dari awalnya berkomunikasi lewat surat kemudian berkembang lewat telepon dan selanjutnya berkembang lagi secara pesat sampai sekarang masyarakat dapat berkomunikasi antar sesama melalui sistem pesan saja dengan telpon canggih atau *smartphone* melalui teknologi internet (Nurfaidah, 2023). Kemajuan pada bidang komunikasi ditandai dengan munculnya telepon pintar atau *smartphone* (Fuadi et al., 2024). *Smartphone* memungkinkan penggunaannya memproses segala informasi dengan cepat dan mudah, terutama melalui aplikasi Line.

Salah satu aplikasi media sosial adalah Line, yang memungkinkan orang berkomunikasi dengan lebih mudah (Kresnawati & Kusuma, 2019). Aplikasi Line menyediakan berbagai fitur, termasuk panggilan gratis, permainan, emotikon, dan stiker, yang membedakannya dengan aplikasi media komunikasi lainnya. (Nasyaya & Adila, 2019). Aplikasi Line dapat diakses masyarakat secara mudah karena aplikasi ini tersedia di semua sistem operasi seperti *IOS*, *Android*, maupun *Windows*, dan *Mac* (Rahimsyah et al., 2021). Oleh karena itu, aplikasi Line ini disukai di semua kelompok usia, dari remaja hingga orang dewasa (Negara & Riauan, 2022).

Dengan seluruh kalangan dapat mengakses aplikasi Line dan aplikasi ini juga terbilang merupakan salah satu aplikasi media komunikasi yang banyak dipakai

masyarakat, maka sangat penting untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Line. Kepuasan pengguna adalah perasaan pengguna yang timbul setelah pengguna berinteraksi dengan sesuatu kualitas produk atau jasa yang digunakan (Pranitasari & Sidqi, 2021). Hal ini termasuk kesan pengguna terhadap suatu kualitas, fungsionalitas, antarmuka pengguna, dan aspek lain yang terkait (Romli, 2022a). Kepuasan pengguna terhadap aplikasi dilihat dengan seberapa puas mereka menggunakan aplikasi atau *software*. Maka dari itu pentingnya suatu organisasi memperhatikan kualitas layanan berasal dari pandangan bahwa itu adalah strategi bisnis yang ditujukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna sehingga dampak positifnya adalah menciptakan loyalitas pelanggan yang berkelanjutan (Irnawanto & Ady, 2022).

Meskipun aplikasi Line sangat populer dan banyak digunakan, terdapat beberapa masalah yang perlu diperhatikan terkait dengan kepuasan pengguna (Rahimsyah et al., 2021). Menurut (Latipaturachmaniah & Rahayu, 2021) beberapa pengguna melaporkan adanya notifikasi yang tidak konsisten, antarmuka yang membingungkan, dan kualitas panggilan yang kadang tidak stabil selain itu, konsumsi data yang tinggi dan iklan yang sering muncul sehingga dapat mengganggu perhatian.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aplikasi Line digunakan tidak hanya untuk berkomunikasi, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan informasi, hiburan, dan interaksi sosial. Sebuah studi oleh (Ikrawansyah & Rumeyeni, 2020) menemukan bahwa motif penggunaan aplikasi Line memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, terutama di kalangan mahasiswa. Namun, hasil penelitian tersebut juga mengungkapkan adanya kesenjangan antara harapan dan kepuasan yang

diperoleh, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini masih memiliki ruang untuk perbaikan. Dengan mempertimbangkan temuan ini, penting untuk mengevaluasi lebih jauh faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Line secara menyeluruh, khususnya melalui pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), agar dapat memberikan rekomendasi yang relevan untuk pengembangan aplikasi. Selain itu, ulasan pengguna di *App Store* mencerminkan adanya tantangan yang sering dihadapi saat menggunakan aplikasi Line. Berdasarkan ulasan pengguna, beberapa masalah utama yang sering dihadapi meliputi kesulitan login menggunakan akun tertentu yang mengakibatkan hilangnya data penting, fitur backup yang tidak berfungsi secara optimal sehingga riwayat percakapan hilang, serta ukuran aplikasi yang terlalu besar yang membebani kapasitas perangkat. Selain itu, terdapat keluhan terkait fitur tertentu, seperti sticker preview, yang tidak berjalan sebagaimana mestinya di perangkat tertentu. Pengguna juga mengeluhkan performa aplikasi yang berat, sering mengalami keterlambatan notifikasi, dan bahkan force close yang mengganggu pengalaman pengguna secara keseluruhan. Masalah-masalah ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan dan berpotensi mengurangi loyalitas terhadap aplikasi Line. Maka dari itu, diperlukan evaluasi kepuasan akhir pengguna dalam menggunakan sistem ini melalui pendekatan *End User Computer Satisfaction* (EUCS).

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah teknik studi untuk mengukur dan menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dari segi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Gobel dkk., 2022). Penulis akan menggunakan teknik

penelitian *End User Computing Satisfaction* (EUCS), sebuah strategi untuk menganalisa dan mengevaluasi sistem yang efektif. Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti kepuasan pengguna terhadap aplikasi Line, dengan fokus pada kepuasan pengguna akhir terhadap faktor teknologi, khususnya variabel konten, akurasi, bentuk, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan sistem. Tujuannya adalah untuk memberi tahu penulis dan pembaca tentang dampak dari faktor-faktor EUCS terhadap kepuasan pengguna terhadap aplikasi Line melalui kemudahan penggunaan sistem.

Peneliti akan melakukan penelitian dengan judul "**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI LINE MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**" berdasarkan berdasarkan latar belakang di atas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah yang dihadapi yaitu “Bagaimana mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Line dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu mencakup :

1. Menganalisis atau mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Line berdasarkan lima variabel EUCS.

2. Memberikan rekomendasi kepada pengembang aplikasi dan saran untuk penelitian selanjutnya berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti memiliki beberapa manfaat antara lain :

1. Bagi Pengembang Aplikasi Line, peneliti memberikan umpan balik yang berharga untuk membantu meningkatkan kualitas aplikasi Line, dengan masukan yang didasarkan pada analisis kepuasan pengguna terhadap aspek-aspek seperti isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).
2. Bagi Akademisi dan Peneliti, penelitian ini menambah referensi ilmiah di bidang analisis kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), serta menyajikan literatur baru yang dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya terkait kepuasan pengguna aplikasi.
3. Bagi Pengguna Aplikasi Line, dengan menemukan dan mengidentifikasi area pengembangan dan meningkatkan interaksi dengan aplikasi Line, penelitian ini dapat membantu meningkatkan pengalaman pengguna.
4. Bagi Organisasi dan Bisnis, penelitian ini memberikan wawasan tentang pentingnya kualitas layanan dan kepuasan pengguna sebagai strategi bisnis yang dapat memperkuat loyalitas pelanggan serta meningkatkan daya saing produk di pasar.

1.5 Batasan Masalah

Peneliti akan menetapkan batasan masalah, untuk membuat penelitian tetap pada jalurnya dan lebih terorganisir. Berikut batasan masalah dalam penelitian ini :

1. Versi Aplikasi Line yang di analisis adalah versi 14.17.1
2. Subjek penelitian ditujukan kepada pengguna aplikasi Line di Kota Palembang, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk pengguna di wilayah lain atau dalam skala nasional.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Line yang telah menggunakan aplikasi tersebut selama lebih dari satu tahun, dengan domisili di Kota Palembang, sehingga tidak mencakup pengguna baru atau pengguna yang berdomisili di luar wilayah ini.
4. Data responden dikumpulkan melalui survei dalam bentuk kuesioner dan kemudian disebarkan kepada penggunaan aplikasi Line.
5. Penelitian ini hanya berfokus pada kepuasan pengguna aplikasi Line sebagai alat komunikasi digital, sehingga aspek lain seperti dampak sosial, budaya, atau ekonomi dari penggunaan aplikasi ini tidak menjadi objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas dan reliabilitas angket motivasi berprestasi. *FOKUS: Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 4(4), 263–268.
- Alimin, F., & Islami, A. N. (2022). *Teknologi Digital dalam Komunikasi*.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179–188.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Pilar*, 14(1), 15–31.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran statistika menggunakan software SPSS untuk uji validitas dan reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504.
- 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.
- Ariwanta, I. P. Y. A., Saputra, I. G. T. E., Apriyanthi, N. P. E., Gunawan, I. M. A. O., & Indrawan, G. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS Pada Sistem Computer Based Test di Institusi Pendidikan. *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, 4(4), 942–951.
- Arsi, A., & Herianto, H. (2021). Langkah-langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS.
- Asy'ari, R., Dienaputra, R. D., Nugraha, A., Tahir, R., Rakhman, C. U., & Putra, R. R. (2021). Kajian konsep ekowisata berbasis masyarakat dalam

menunjang pengembangan pariwisata: Sebuah studi literatur. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Agama Dan Budaya*, 6(1), 9–19.

Calista, G. P., & Sanjaya, M. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *The Indonesian Journal of Computer Science*, 13(4).

Damayanti, P. (2020). PENGARUH JOB RELATED FACTORS DAN WORK-LIFE BALANCE TERHADAP JOB SATISFACTION DAN RETENSI KARYAWAN (STUDI KASUS: PERAWAT RAWAT INAP RS HUSADA UTAMA).

Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan reliabilitas kuisisioner pengetahuan, sikap dan perilaku Pencegahan Demam Berdarah.

Dhuha, R. M., & Irfan, D. (2022). Analisa Kepuasan Pengguna dalam Pemanfaatan Aplikasi E-Learning pada Masa Pandemi COVID-19 Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)(Studi Kasus: Jurusan Elektronika UNP). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 2658–2665.

Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*. 259–274.

Fauzan, R. D. (2022). Analisis kepuasan pengguna aplikasi mobile pelayanan pelanggan telekomunikasi menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS).

Fauzi, A. R., & Saputro, E. P. (2019). Penggunaan Line Sebagai Media Komunikasi Organisasi (Studi Kualitatif Deskriptif Media Sosial Line Pada UKM di Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Firmansyah, D. (2022). Teknik pengambilan sampel umum dalam metodologi penelitian: Literature review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.

- Fuadi, M. Z., Daulay, N., & Siregar, A. (2024). Upaya Guru BK Mengatasi Kecanduan Smartphone pada Siswa di SMA Negeri 1 Bangun Purba. *Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 3(3), 45–68.
- Ginting, F. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI).
- 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.
- Haq, V. A. (2022). Menguji Validitas Dan Reliabilitas Pada Mata Pelajaran Al Qur'an Hadits Menggunakan Korelasi Produk Momenspearman Brown. *An-Nawa: Jurnal Studi Islam*, 4(1), 11–24.
- Herlina, V. (2019). Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS. Elex Media Komputindo.
- Hidayat, A., & Mukhlisin, M. (2020). Analisis Pertumbuhan Zakat Pada Aplikasi Zakat Online Dompot Dhuafa. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3), 675–684.
- HUTAGAOL, M. (2021). Analisis Kesulitan Siswa Dalam Menulis Ringkasan Di Kelas Iv Sd Negeri 102047 Ria Baru Tahun Ajaran 2020/2021.
- Ibnurozi, A. A. J., Santi, R., & Gunawan, C. E. (2020). Analisis Pengukuran Usability Pada Situs Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan Dengan Menggunakan Metode Webuse. *Journal of Information Technology Ampera*, 1(2), 119–132.
- Ikrawansyah, R., & Rumeyeni, R. (2020). Pengaruh Motif Penggunaan Aplikasi Line terhadap Kepuasan Pengguna pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi di Kota Pekanbaru.

- Imawanto, R., & Ady, S. U. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening Pada Minimarket Alfamart (Analysis of the Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening at Alfamart Minimarket) in Surabaya. *Soetomo Business Review*, 3(2), 300–315.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.
- Jayantara, C. G. A. (2022). PERAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA QUEEN CELLULER BADUNG .
- Kresnawati, M. A., & Kusuma, A. (2019). Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Peningkatan Ekspor UMKM: Studi Kasus UMKM di Ex-Dolly, Kelurahan Putat Jaya, Surabaya. *Global and Policy Journal of International Relations*, 7(02).
- 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.
- Kurniawan, T. A., Wardani, D. K., & Widhayati, L. (2019). Pengaruh Keberterimaan Layanan Peer To Peer Lending Kepada Umkm Sebagai Pengguna Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 5(2), 151–160.
- Latipaturachmaniah, L., & Rahayu, E. F. (2021). Analisis Kemudahan Penggunaan Aplikasi Line Pada Ponsel Pintar. *UG Journal*, 15(2).
- Lewis, M., Bromley, K., Sutton, C. J., McCray, G., Myers, H. L., & Lancaster, G. A. (2021). Determining sample size for progression criteria for pragmatic

pilot RCTs: the hypothesis test strikes back! *Pilot and Feasibility Studies*, 7, 1–14.

Mumtaz, M., & Sanjaya, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Traveloka Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *The Indonesian Journal of Computer Science*, 12(5).

Naini, I., & Nita, O. (2023). Lingkungan Sosial Keluarga terhadap Hasil Belajar. *Jurnal KIBASP (Kajian Bahasa, Sastra Dan Pengajaran)*, 6(2), 348–359.

Nasyaya, M., & Adila, I. (2019). Diversifikasi Dan Kolonialisasi Data pada Line Social Messaging. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 8(2), 96–104.

Negara, S. M., & Riauan, M. A. I. (2022). Pengaruh Terpaan Informasi Line Today Terhadap Kepuasan Informasi pada Mahasiswa Komunikasi Universitas Islam Riau. *Journal of Social Media and Message*, 1(1), 36–46.

Nopitasari, N. A., & Suyatno, D. F. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 4(3), 9–20.

Noviansyah, M. R., Suharso, W., Chandranegara, D. R., Azmi, M. S., & Hermawan, M. (2019). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Laptop Pada E-Commerce Menggunakan Metode Weighted Product. *Prosiding SENTRA (Seminar Teknologi Dan Rekayasa)*, 5, 43–53.

Nugroho, A. S., & Mawardi, M. (2021). Pengembangan instrumen penilaian sikap tanggungjawab dalam pembelajaran tematik di sekolah dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(2), 808–817.

Nurfaidah. (2023, January 8). Perkembangan Teknologi Komunikasi di Masyarakat.

- Oktaviani, D. (2019). Pengaruh media sosial terhadap gaya hidup mahasiswa IAIN metro.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(2), 12–31.
- Purwanti, S., & Putri, R. Z. A. (2021). Pengembangan Modul Berbasis HOTS Pada Tema 6 Materi Membandingkan Siklus Makhluk Hidup Kelas IV Sekolah Dasar. *Elementary School: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Ke-SD-An*, 8(1), 155-â.
- Pusparini, N. N., & Sani, A. (2020). Mengukur Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akademik Dengan Model Kesuksesan Delon And Mclean. *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 4(2), 149–155.
- Puspitasari, E. N. D., & Dirman, A. (2024). Pengaruh Pemahaman Pajak, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *MEDIA AKUNTANSI PERPAJAKAN*, 9(1), 51–57.
- Rahimsyah, M. L., Hayati, A. N., & Arapah, R. N. (2021a). Analisis terhadap aplikasi whatsapp dan line menggunakan metode usability dalam teknologi komunikasi. *JTIK (Jurnal Teknik Informatika Kaputama)*, 5(2), 321–326.
- Rahimsyah, M. L., Hayati, A. N., & Arapah, R. N. (2021b). Analisis terhadap aplikasi whatsapp dan line menggunakan metode usability dalam teknologi komunikasi. *JTIK (Jurnal Teknik Informatika Kaputama)*, 5(2), 321–326.
- Rahmanti, F. Z., Aji, B. A. S., Amiroh, K., Widyantara, H., Permata, O. A., Indreswari, I., Maulana, M. I., & Irzam, M. R. (2022). Pengenalan

- Pemrograman Perangkat Bergerak bagi Siswa SMA/SMK dalam Kegiatan Seminar Ilmiah Populer Online. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(3), 237–243.
- Rahmawan, D., Mahameruaji, J. N., & Anisa, R. (2019). Pengembangan konten positif sebagai bagian dari gerakan literasi digital. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 7(1), 31–43.
- Ramadhayanti, F. N., & Rasywir, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143–151.
- Renggo, Y. R., & Kom, S. (2022). Populasi Dan Sampel Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*, 43.
- Rizki, M., Khulidatiana, K., Kusmanto, I., Lubis, F. S., & Silvia, S. (2022). Aplikasi End User Computing Satisfaction pada Penggunaan E-Learning FST UIN SUSKA. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 19(2), 154–159.
- Romli, M. A. (2022a). Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) Pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi. *Explore*, 12(1), 50–56.
- Romli, M. A. (2022b). Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) Pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi. *Explore*, 12(1), 50–56.
- Samsudin, S., Irawan, M. D., & Harahap, A. H. (2019). Mobile app education gangguan pencernaan manusia berbasis multimedia menggunakan Adobe Animate CC. (*JurTI*) *Jurnal Teknologi Informasi*, 3(2), 141–148.
- Sandora, M. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Belanja Secara Online. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 290–310.

- Selano, L. A., & Nadjamuddin, S. (2021). Aplikasi Pencarian Objek Wisata Bandung Raya Berbasis Mobile (Study Kasus: Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, Kabupaten Sumedang Dan Kota Cimahi). *Informatics Journal: Indonesian Journal for the Information and Communication Technology*, 8(2), 30–43.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143.
- 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.
- Stefany, B. A., Wibowo, F. M., & Wiguna, C. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(1), 172–184.
- Sugiono, S., Noerdjanah, N., & Wahyu, A. (2020). Uji validitas dan reliabilitas alat ukur SG posture evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55–61.
- Suranto, S. (2022). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sakti pada KPPN Gorontalo. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 1(5), 1044–1055.
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., & Sembel, A. (2019). Analisis preferensi masyarakat dalam pengelolaan ekosistem mangrove di pesisir pantai kecamatan loloda kabupaten halmahera barat. *Spasial*, 6(2), 531–540.
- Tasril, V., Khairul, K., & Wibowo, F. (2019). Aplikasi Sistem Informasi Untuk Menentukan Kualitas Beras Berbasis Android Pada Kelompok Tani Jaya Makmur Desa Benyumas. *Informatika*, 7(3), 133–142.

- Triono, R. (2019). Implementasi Kebijakan Perubahan Tata Ruang Pasar Tradisional Di Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo .
- Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24.
- Verdianto, D. A. (2023, December 6). Line - Pengertian, sejarah, dan fiturnya. *Teknogram*.
- Winarso, B. (2021, June 14). Apa itu LINE? *DailySocial*.
- 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(2), 53–60.
- Yudistira, A., & Novita, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (Eucs) User Satisfaction Analysis Of Digital Archive Applications Using Model End User Computing Satisfaction (Eucs).