

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
BANK DIGITAL SEABANK MENGGUNAKAN METODE
*END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh :

Safira Nida Munzilina

09031182126009

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
BANK DIGITAL SEABANK MENGGUNAKAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

SKRIPSI

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

Oleh :

**SAFIRA NIDA MUNZILINA
09031182126009**

Indralaya, 23 Desember 2024

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,

Pembimbing,



Dinda Lestarini, S.SI., M.T.
NIP. 198912222019032022

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Safira Nida Munzilina
NIM : 09031182126009
Prodi : Sistem Informasi Reguler
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi
Bank Digital SeaBank Menggunakan Metode
End User Computing Satisfaction (EUCS)

Hasil Pengecekan *Software Ithenticate/Turnitin* : 1%

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.

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



Indralaya, 23 Desember 2024

Penulis,



Safira Nida Munzilina
NIM. 09031182126009

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 24 Desember 2024

Nama : Safira Nida Munzilina


NIM : 09031182126009

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi
Bank Digital SeaBank Menggunakan Metode
End User Computing Satisfaction (EUCS)

Tim Penguji :

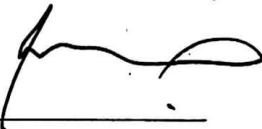
1. Pembimbing : Dinda Lestarini, S.SI., M.T. :



2. Ketua Penguji : Dinna Yunika Hardiyanti, M.T. :

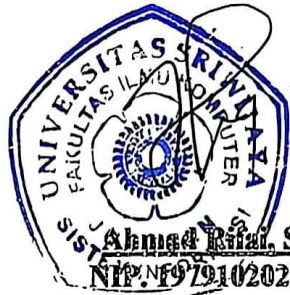


3. Penguji : Sarifah Putri Raflesia, M.T. :



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



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

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

*“Do not be afraid; I am with you all the time, listening and seeing”
(Q.S Taha : 46)*

*“And provide for them from sources they could never imagine. And whoever puts their trust in Allah, then He ‘alone’ is sufficient for them. Certainly Allah achieves His Will. Allah has already set a destiny for everything.”
(Q.S At-Talaq : 3)*

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Kedua orang tua dan saudari, beserta keluarga besar penulis
- ❖ Dosen Pembimbing
- ❖ Dosen, Pegawai, dan Staff Fasilkom UNSRI
- ❖ Pihak – pihak yang terlibat dalam pembuatan Skripsi
- ❖ Sahabat dan teman-teman seperjuangan
- ❖ Almamater, Universitas Sriwijaya
- ❖ Diri saya sendiri, Safira Nida Munzilina

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur ke hadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bank Digital SeaBank Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)***” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

Proses penyelesaian Tugas Akhir ini bukanlah perjalanan yang mudah, namun berkat bimbingan, arahan, dukungan, motivasi, serta doa yang tulus dari berbagai pihak, penulis berhasil menyelesaikannya dengan baik. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi banyak orang dan menjadi bahan bacaan yang baik dalam bidang Sistem Informasi. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan apresiasi, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan kesehatan serta selalu memberikan petunjuk di tengah berbagai rintangan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya.
2. Kedua orang tua tercinta, Ediyanto dan Fitri Terinda yang senantiasa menjadi sumber kekuatan penulis. Terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis selama ini.
3. Kakak tersayang, Dinda Putri Amanah yang selalu menjadi penyemangat penulis. Terima kasih untuk selalu mendampingi dan mendukung penulis.
4. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

5. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T., selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Dinda Lestarini, S.SI., M.T., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang dengan tulus telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikirannya untuk selalu mengarahkan dan membimbing penulis sepanjang proses penyusunan Tugas Akhir.
7. Bapak Pacu Putra Suarli, M.CS., selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan, masukan, dan saran selama perkuliahan.
8. Ibu Dinna Yunika Hardiyanti, M.T. dan Ibu Sarifah Putri Raflesia, M.T., selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk menyempurnakan skripsi penulis.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
10. Admin Prodi Sistem Informasi yang selalu membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan urusan akademik selama masa perkuliahan.
11. Rekan-rekan sekaligus sahabat penulis, Dila Okta Dwi Putri, Metti Detricia Pratiwi, Yulia Astriani, R. A. Alfirah Aliyah, teman-teman SiReg C 21 dan teman-teman seperjuangan yang selalu menyediakan waktu, semangat, dan senantiasa memberikan bantuan. Terima kasih kepada kalian atas dukungan, perhatian, dan kebersamaan selama ini.
12. Teruntuk Belaf-ku, Salfa dan Salsa, serta teman-teman SMA yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis.

13. Responden penelitian yang bersedia meluangkan waktunya dengan berkontribusi untuk memperoleh data dan informasi pada penelitian ini.

14. *For them so-called “twin flame” and match made in heaven.*

15. *Last but not least. Thank you to me, Safira Nida Munzilina who was able to survive until the end. Thank you for always being brave even though it looks scary, for always fighting even though it looks difficult. Everything is not as easy as imagined, but you made it. Let’s walk together for whatever the future holds.*

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, masukan kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini. Penulis juga berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan kontribusi dalam memperluas wawasan, memperkaya ilmu pengetahuan, dan menjadi acuan yang bermanfaat bagi penelitian di masa mendatang.

Indralaya, 23 Desember 2024

Penulis,



Safira Nida Munzilina
NIM. 09031182126009

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
BANK DIGITAL SEABANK MENGGUNAKAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

Oleh

Safira Nida Munzilina

09031182126009

ABSTRAK

Perkembangan teknologi berkaitan dengan kemajuan sistem pembayaran yang kini dapat dilakukan melalui perangkat teknologi. SeaBank sebagai salah satu inovasi dalam kemajuan sistem pembayaran, merupakan aplikasi perbankan digital dengan kegunaannya dalam melakukan aktivitas keuangan. Namun, diketahui bahwa sejak 3 bulan yang lalu muncul review negatif dari pengguna terkait layanan dan keamanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Dengan munculnya permasalahan tersebut, maka dilakukan analisis untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan agar aplikasi SeaBank mencapai tingkat kepuasan yang lebih baik. Metode yang tepat untuk diterapkan dalam penelitian ini adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang berfokus pada penilaian sistem pengukuran tingkat kepuasan pengguna melalui lima dimensi variabel yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Penelitian ini melibatkan 230 responden pengguna SeaBank di wilayah Indonesia dengan penyebaran melalui *google form*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna sangat puas dalam menggunakan aplikasi SeaBank meskipun ada beberapa sisi pada variabel akurasi yang menunjukkan penilaian lebih rendah dibandingkan variabel lainnya. Sehingga dalam hal ini, SeaBank perlu melakukan perbaikan khususnya pada sisi pelayanan dan error pada aplikasi.

Kata Kunci : *End User Computing Satisfaction, EUCS, Measurement, SeaBank Application, User Satisfaction*

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL
IN SEABANK DIGITAL BANK APPLICATION USING
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD**

By

Safira Nida Munzilina

09031182126009

ABSTRACT

The development of technology is related to the advancement of payment systems that can now be done through technological tools. SeaBank as one of the innovations in payment system advancement, is a digital banking application with its usefulness in conducting financial activities. However, it is known that since 3 months ago there have been negative reviews from users regarding the services and security provided by the application. With the emergence of this problem, an analysis is carried out to find out how high the level of user satisfaction is while providing recommendations for improvement so that the SeaBank application achieves a better level of satisfaction. The appropriate method to be applied in this research is the End User Computing Satisfaction (EUCS) method which focuses on assessing the user satisfaction level measurement system through five variable dimensions namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This research includes the involvement of 230 SeaBank user respondents in the Indonesian region by distributing through google forms. The results showed that overall users were very satisfied in using the SeaBank application even though there were several sides to the accuracy variable that showed lower ratings than other variables. So in this case, SeaBank needs to make improvements, especially on the service side and errors in the application.

Keywords : *End User Computing Satisfaction, EUCS, Measurement, SeaBank Application, User Satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Analisis	5
2.1.2 Kepuasan Pengguna.....	5
2.1.3 Aplikasi.....	6
2.1.4 SeaBank	7
2.1.5 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	8
2.2 Populasi	10
2.3 Sampel.....	11
2.4 Teknik <i>Sampling</i>	11
2.5 Skala Likert	11
2.6 Aplikasi SPSS.....	12
2.7 Penelitian Terdahulu.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Tahapan Penelitian	15
3.2 Identifikasi Masalah	15
3.3 Studi Literatur.....	16

3.4 Penentuan Metode Penelitian	16
3.5 Populasi dan Sampel	16
3.6 Indikator Penelitian dan Penyusunan Kuesioner	17
3.7 Penyebaran Kuesioner	20
3.8 Pengujian	20
3.8.1 Uji validitas	20
3.8.2 Uji Reliabilitas	22
3.9 Pengumpulan Data Kuesioner	23
3.10 Analisis Data	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Interpretasi Data Demografis	24
4.1.1 Usia Responden	24
4.1.2 Jenis Kelamin Responden	25
4.1.3 Pendidikan Terakhir Responden	25
4.1.4 Pekerjaan Responden	26
4.1.5 Wilayah Tempat Tinggal Responden	27
4.1.6 Lama Penggunaan Aplikasi SeaBank	27
4.1.7 Intensitas Pemakaian Aplikasi	28
4.2 Analisis Data	28
4.2.1 Uji Validitas	29
4.2.2 Uji Reliabilitas	30
4.2.3 Hasil Perhitungan Kuesioner	31
4.3 Hasil Analisis Keseluruhan Kuesioner	31
4.3.1 Hasil Analisis dan Saran Perbaikan Variabel Isi (<i>Content</i>)	33
4.3.2 Hasil Analisis dan Saran Perbaikan Variabel Akurasi (<i>Accuracy</i>)	34
4.3.3 Hasil Analisis dan Saran Perbaikan Variabel Bentuk (<i>Format</i>)	35
4.3.4 Hasil Analisis dan Saran Perbaikan Variabel Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	36
4.3.5 Hasil Analisis dan Saran Perbaikan Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT Bank SeaBank Indonesia	7
Gambar 2.2 Aplikasi SeaBank.....	7
Gambar 2.3 Model <i>End User Computing Satisfaction</i>	8
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	15
Gambar 4.1 Usia Responden	24
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	25
Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	25
Gambar 4.4 Pekerjaan Responden.....	26
Gambar 4.5 Wilayah Tempat Tinggal	27
Gambar 4.6 Karakteristik Lama Penggunaan Aplikasi SeaBank.....	27
Gambar 4.7 Karakteristik Intensitas Pemakaian Aplikasi	28

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Literature Review	14
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	18
Tabel 3.2 Skala Likert	20
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Awal	22
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Awal.....	23
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	30
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Kuesioner.....	31
Tabel 4.4 Hasil Analisis Perhitungan Keseluruhan Kuesioner	32
Tabel 4.5 Analisis Data Variabel Isi (<i>Content</i>)	33
Tabel 4.6 Analisis Data Variabel Akurasi (<i>Accuracy</i>)	34
Tabel 4.7 Analisis Data Variabel Bentuk (<i>Format</i>)	35
Tabel 4.8 Analisis Data Variabel Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>).....	36
Tabel 4.9 Analisis Data Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>).....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	A-1
Lampiran 2. Surat Kesediaan Pembimbing	B-1
Lampiran 3. Formulir Kuesioner Penelitian	C-1
Lampiran 4. Hasil Kuesioner.....	D-1
Lampiran 5. Distribusi nilai r tabel Product Moment	E-1
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 230 Responden	F-1
Lampiran 7. Hasil Analisis Deskriptif.....	G-1
Lampiran 8. Desk Evaluation	H-1
Lampiran 9. Kartu Konsultasi	I-1
Lampiran 10. Form Perbaikan Sidang Komprehensif.....	J-1
Lampiran 11. Hasil Pengecekan Turnitin.....	K-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Evolusi teknologi dalam bidang informasi dan jaringan komunikasi selama beberapa tahun belakangan telah menunjukkan dinamika yang signifikan terkait aktivitas yang dilakukan kebanyakan manusia. Aktivitas atau kegiatan yang dahulu harus dilakukan secara tatap muka, pada masa ini bisa dilakukan dengan hanya melalui alat teknologi yaitu *smartphone* (Pitaloka & Nasution, 2023). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong inovasi sistem pembayaran yang kreatif dan membuka peluang bagi perusahaan untuk berkembang dan memperkuat karir bisnis mereka (Sakinah & Oktadini, 2023).

Inovasi ini diwujudkan oleh PT Bank SeaBank Indonesia sebagai lembaga yang memfasilitasi kebutuhan finansial keuangan di Indonesia (Sakir et al., 2022). Perusahaan ini melakukan akuisisi terhadap salah satu lembaga perbankan Nasional yang berlokasi di Indonesia, Bank Kesejahteraan Ekonomi untuk secara legal beralih menjadi PT Bank SeaBank Indonesia (Masadah et al., 2023). SeaBank, sebagai inovasi baru merupakan aplikasi perbankan digital yang memiliki kegunaan dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan (Sakir et al., 2022). Namun, analisis pada platform Google Play store menunjukkan bahwa dalam 3 bulan terakhir, SeaBank mengalami penurunan pengguna akibat ulasan negatif terkait layanan dan keamanan aplikasi (Fatimah & Oktadini, 2024) meliputi transaksi gagal, layanan customer service dan aplikasi yang lambat, serta adanya keterbatasan fitur.

Permasalahan yang ada dapat diukur guna mengetahui perbandingan antara harapan dan kenyataan dari suatu sistem dengan mendasarkan pada beberapa faktor (Suryanto et al., 2021). Berbagai studi terdahulu telah ditelaah dan dianalisis untuk

mengetahui bagaimana mengukur minat dan kepuasan pengguna akan kenyataan layanan. Salah satu penggunaan metode yang relevan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Pibriana & Fitriyani, 2022). Metode EUCS dinilai cocok untuk melakukan penilaian total terhadap pengguna layanan sistem informasi dengan didasarkan pada pengalaman pengguna (Saputri & Alvin, 2020). Studi-studi tersebut menunjukkan bahwa EUCS berhasil dalam mendapatkan tingkat kepuasan pengguna akhir secara efektif, dimana lima variabel yang dimiliki EUCS memiliki pengaruh yang signifikan untuk membuktikan kepuasan pengguna suatu sistem informasi (Pibriana & Fitriyani, 2022).

Berdasarkan keberhasilan metode EUCS dalam mengukur kepuasan pengguna, maka dilakukan penelitian kuantitatif dengan memanfaatkan data penelitian melalui distribusi kuesioner untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SeaBank dengan fokus pada lima variabel EUCS serta hasil analisis yang diharapkan dapat dijadikan sebagai rekomendasi perbaikan untuk pengembangan lanjut aplikasi di masa depan. Penelitian ini akan dikaji secara mendalam pada tugas akhir yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bank Digital SeaBank Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan pada uraian sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan diangkat melalui penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi bank digital SeaBank berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Bagaimana saran perbaikan kepada aplikasi bank digital SeaBank.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi bank digital SeaBank melalui penerapan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Memberikan saran perbaikan kepada aplikasi bank digital SeaBank guna meraih tingkat kepuasan pengguna yang lebih optimal.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil analisis penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan kontribusi berupa:

1. Informasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi SeaBank berdasarkan 5 variabel EUCS.
2. Dalam hal akademis, diharapkan bisa memberikan pengetahuan baru mengenai penggunaan metode EUCS guna mengukur kepuasan pengguna sehingga dapat dijadikan acuan pada penelitian lanjutan.
3. Dalam perspektif metodologi, diharapkan dapat dimanfaatkan untuk menunjang penggunaan metode dan pendekatan kuantitatif sehingga dapat memberikan informasi terhadap penelitian selanjutnya dengan topik relevan.

4. Memberikan tambahan informasi kepada tim pengembang aplikasi SeaBank guna meningkatkan kualitas aplikasi dan layanan sehingga kepuasan pengguna terhadap aplikasi SeaBank semakin meningkat.

1.5 Batasan Masalah

Penulis menetapkan batasan permasalahan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Objek yang diteliti adalah aplikasi SeaBank
2. Penelitian yang dilakukan akan berfokus pada pengguna aplikasi SeaBank dengan data dari penyebaran link kuesioner.
3. Penelitian dilakukan dengan berfokus pada penggunaan 5 dimensi variabel dari Metode EUCS yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness*.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-faida, N. (2023). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Terhadap Penggunaan Aplikasi Spss (Statistical Program For Social Science) Pada Mahasiswa Gizi Di Kabupaten Nabire. *Medika Alkhairaat: Jurnal Penelitian Kedokteran Dan Kesehatan*, 5(3), 198-203. <https://doi.org/10.31970/ma.v5i3.148>.
- Amalia, N., Siregar, D, J, S, H., & Hapsoro, W. (2021). Analisa Pengaruh Kepuasan pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *IC-Tech*, 16(1), 16-21. <https://doi.org/10.47775/icttech.v16i1.144>.
- Aprilia, N., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(4), 511-520. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i4.1053>.
- Bolango. *DIFFUSION Journal of System and Information Technology*, 2(1), 143-149. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/diffusion/article/view/13423>.
- Darwati, L., & Fitriyani. (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://doi.org/10.24853/justit.12.2.%25p>.
- Darwi, A. R., & Efrizon. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna E-learning Ssebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*, 7(1), 25-31. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i1.103639>.
- Erikson, Fithoni, A., & Marlina, S. A. (2021). Pengaruh Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada CV. Bina Usaha Muara Bulian. *Jurnal Mahasiswa*, 1, 63-77
- Ervandi, B. I., (2021). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kenyamanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan : Skripsi thesis tidak diterbitkan.
- Fatimah, S., & Oktadini, N. R. (2024). Analisis User Experience pada Aplikasi SeaBank Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). Universitas Sriwijaya Fakultas Ilmu Komputer: Skripsi thesis tidak diterbitkan.
- Fitriana, D., & Kurniawan, D. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat Penggunaan Bank Digital SeaBank menggunakan Modifikasi UTAUT2 dengan Security, Privacy, dan Trust. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6), 3986-4002. <http://dx.doi.org/10.33022/ijcs.v12i6.3538>.
- Frengkim. (2022). Analisis Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Accurate pada PT Bahtera Makmur Wijaya. Universitas Putera Batam Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Program Studi Akuntansi: Skripsi thesis tidak diterbitkan.
- Gumelar, P. A., & Indriyanti, A. D. (2023). Penerapan Metode End User Computing Satisfaction dan Technology Acceptance Model dengan Analisis Partial Least Square untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin' by Mandiri, (*Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 4(2), 52-61.
- Hamzah et al. (2022). Analysis of E-Library Based on Level of User Satisfaction Using EUCS and IPA Methods, *Journal of Applied Engineering and Technological Science*, 4(1), 599-610, <https://doi.org/10.15408/aism.v3i2.14516>.

- Hidayah et al. (2020). Model Satisfaction Users Measurement of Academic Information System Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method, *Applied Information Systems and Management*, 3(2), 119-123, <https://doi.org/10.15408/aism.v3i2.14516>.
- Huda M. Q., Nuryasin, Prasetyo J. A., N. Kumaladewi, Suwendi & Alyami M. (2023). Mobile Academic Information Systems for Students: Measuring End-User Computing Satisfaction (EUCS), *11th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, Makassar, Indonesia, 2023, pp. 1-6, doi: 10.1109/CITSM60085.2023.10455186.
- Imran, A. M., Sari, A. F., Sapira, S. N. B., & Pungkasanti, P. T. (2024). Perencanaan strategi SI/TI pada aplikasi SEABANK menggunakan kombinasi SWOT dan AHP. *Jurnal Computer Science and Information Technology (CoSciTech)*, 5(1), 49-55. <https://doi.org/10.37859/coscitech.v5i1.6618>.
- Indrayani, F., Susanto, I., & Kusumawardani, D. M. (2022). Rekomendasi Perbaikan Website E-Makaryo Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Remik*, 6(3), 465-474. <http://dx.doi.org/10.33395/remik.v6i3.11629>.
- Indrayanto et al. (2024). *Evaluation of E-Commerce Organic Coconut Sugar: Technology Acceptance Model (TAM) and End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model*, Quality - Access to Success 4, 25(199), doi: 10.47750/QAS/25.199.14.
- Kartika & Labibah. (2023). Analisis Kepuasan Terhadap Rumah Jurnal Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS), *Jurnal Perpustakaan*, 14(2), 73-81, doi: 10.20885/unilib.Vol14.iss2.art1.
- Krisnawati. (2021). Analisis Penerapan PSAK No. 109 Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rokan Hilir. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam : Skripsi thesis tidak diterbitkan.
- Mahesa, P. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Skill Academy* Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Program Studi Sistem Informasi : Skripsi thesis tidak diterbitkan.
- Mahfuzh, M. R. S. (2024). Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Pengguna Bank Digital Menggunakan UTAUT2 *EXTENDED* (Studi Kasus : SeaBank). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta : Skripsi tidak diterbitkan.
- Masadah, Fageh, A., & Najah, A. (2023). *The Acquisition of Foreign Digital Bank E-Commerce Shopee in Terms of Maqasid Al-Shari'ah and Positive Law (Case Study on PT. SeaBank Indonesia Over Economic Welfare Bank)*. *Jurnal Pendidikan dan Keislaman*, 13(1), 34-48. <https://doi.org/10.36815/tarbiya.v13i1.2553>.
- Merahabia, H. A., & Papilaya, F. S. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Aplikasi SIMRS di VK Ponek RSUD Abepura Menggunakan Metode EUCS. *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, 1-12. https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/26201/4/T1_682017125_Isi.pdf.
- Mumtaz, M., & Sanjaya, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Traveloka Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(5), 3090-3101. <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i5.3454>.

- Nadia, P. S. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Dan Pengaruh Fitur Tiktok Shop Pada Aplikasi Tiktok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Universitas Siliwangi : Skripsi thesis tidak diterbitkan.
- Nasution, M. A. A. H., Siswanto, & Suryana, E. (2023). Rancangan Media Pembelajaran Berupa Aplikasi Augmented Reality Berbasis Android. *Jurnal Media Infotama*, 19(2), 528-537. <https://doi.org/10.37676/jmi.v19i2.4771>.
- Pibriana, D., & Fitriyani, L. (2022). Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-Learning Di MTs N 2 Kota Palembang *EUCS Model Usage to Analyze E-Learning User Satisfaction at MTs N 2 Palembang*. *JTSI: Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 69-80. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2182>.
- Pitaloka, S. W., & Nasution, M. I. P. (2023). Analisis Penggunaan Uang Digital Sebagai Pengganti Uang Tunai di Indonesia. *Joses : Journal of Sharia Economics Scholar*, 1(3), 5-9. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10289543>.
- Putra, J. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning SMA Xaverius 1 Palembang menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. Universitas Sriwijaya Jurusan Sistem Informasi : Skripsi tidak diterbitkan.
- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *JEISBI: Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 2(4), 19-26. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/43245>.
- Rachman, G., Sarma, M., & Racmina, D. (2021). Strategi Perbaikan Penyerapan Anggaran Belanja Pemerintah Kota Bogor. <https://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/106605>.
- Safarudin, A., Kusdiby, L., & Senalajari, W. (2020). Faktor-Faktor Pembentuk Loyalitas Generasi Z dalam Menggunakan *Financial Technology E-wallet*. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 11(1), 1073-1078. <https://doi.org/10.35313/irwns.v11i1.2166>.
- Sakinah, & Oktadini, N. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi*, 6(2), 185-192. <https://doi.org/10.56327/jtksi.v6i2.1487>.
- Sakir, N., Jaya, J. N. U., & Wahyuni, N. (2022). Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi SeaBank di Balikpapan. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 344-351. <http://dx.doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4047>.
- Saputri, N, A, O., & Alvin. (2020). Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 154-162. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v2i1.43>.
- Septiani, Y., Arribe, 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. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>.
- Setyadi, R., & Baqi, M. H. (2021). Analysis of The Use of The Bebung Application Using End-User Computing Satisfaction Model. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan*, 14(2), 83-87. <https://doi.org/10.24036/tip.v14i2.423>.

- Sihotang, J. S. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI). *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, 11(1), 46-54. <https://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/akuntansibisnisdanpublik/article/view/955>.
- Suharso, L. R. (2020). Pengaruh Keterlibatan Pengguna, Kompetensi Pengguna, Dan Formalisasi Pengembangan Sistem Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris pada Kantor Cabang Bank BUMN di Kabupaten Banyumas). Universitas Muhammadiyah Purwokerto Jurusan Akuntansi : Skripsi thesis tidak diterbitkan.
- Suryanto, T. L. M., Triantono, M. N., & Faroqi, A. (2021). Kepuasan Pengguna pada Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(2), 268-279. <https://doi.org/10.24002/konstelasi.v1i2.4306>.
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *JIM: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(1), 1-12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>.
- Suwandi, E., Imansyah, H. F., & Dasril, H. (2019). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MENGGUNAKAN SKALA LIKERT PADA LAYANAN SPEEDY YANG BERMIGRASI KE INDIHOME. *Journal of Electrical Engineering, Energy, and Information Technology*, 7(1). <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/j3eituntan/article/view/31191>.
- Triono, R. (2019). Implementasi Kebijakan Perubahan Tata Ruang Pasar Tradisional di Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. Universitas Panca Marga Probolinggo : Skripsi thesis tidak diterbitkan.
- Wahyudi, A., Sudirman, & Yunus, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Website Kharisma Tech Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Ilmu Komputer KHARISMA TECH*, 18(02), 26-40. <https://doi.org/10.55645/kharismatech.v18i2.399>.
- Wardhani, A. M. N., & Handoyo, E. R. (2024). Pengaruh Moderasi Gender terhadap Niat Penggunaan Aplikasi Seabank di kalangan Mahasiswa Yogyakarta dengan Analisis Model UTAUT2. *Journal of Research in Business and Economics*, 7(1), 69-100. <https://doi.org/10.24071/exero.v7i1.9175>.
- Wijaya, D. Y., Muawwal, A., & Renny. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Pada Learning Management System Classes Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal KHARISMA Tech*, 16(2), 111-126. [10.55645/kharismatech.v16i2.133](https://doi.org/10.55645/kharismatech.v16i2.133).
- 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. <https://doi.org/10.36423/index.v4i2.1110>.
- Yudistira, A. R., Nuha H. H., & Achmad, K. A. (2022). User Satisfaction Analysis of PeduliLindungi Application Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method, *9th International Conference on Electrical Engineering, Computer Science and Informatics (EECSI)*, Jakarta, Indonesia, 2022, pp. 193-197, doi: 10.23919/EECSI56542.2022.9946559.