

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI LINKAJA
DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh:

Taaja Meisafatira Ardia

NIM 09031181924008

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI LINKAJA
DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

**Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi S1**

Oleh

Taaja Meisafatira Ardia 09031181924008

Disahkan,

Palembang, 9 Juni 2023

Pembimbing I,



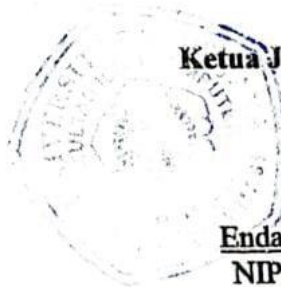
Nabila Rizky Oktadini, M.T.
NIP. 199110102018032001

Pembimbing II,



Putri Eka Sevtiyuni, M.T.
NIP. 198909262022032009

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Taaja Meisafatira Ardia
NIM : 09031181924008
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna
Aplikasi LinkAja Dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*
Hasil Pengecekan Ithenticate/ Turnitin : 11%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/ plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/ plagiat dalam 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.



Palembang, 9 Juni 2023

Taaja Meisafatira Ardia
NIM. 09031181924008

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 30 Mei 2023

Nama : Taaja Meisafatira Ardia

NIM : 09031181924008

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi LinkAja
Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Tim Penguji :

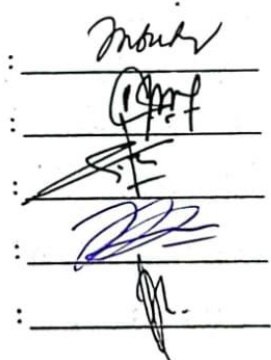
1. Pembimbing 1 : Nabila Rizky Oktadini, M.T. :

2. Pembimbing 2 : Putri Eka Sevdiyuni, M.T. :


3. Ketua Penguji : Ari Wedhasnara, M.T.I. :

4. Penguji 1 : Pacu Putra, M.Cs. :

5. Penguji 2 : M. Rudi Sanjaya, M.Kom. :



**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



**Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001**

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Aku persembahkan karya ku kepada orang-orang yang sangat berarti dalam hidupku dan sebagai pembuktian diriku”

Teruntuk Ayah dan Ibuk.

Terima kasih telah membesarkan putri sulung kalian dengan penuh keikhlasan dan kesabaran. Terima kasih untuk tidak pernah lupa memberikan nasihat bahwa dunia ini keras, sehingga putri sulung kalian harus kuat. Terima kasih karena senantiasa mengingatkan putri sulung kalian untuk selalu ingat kepada Maha Pencipta. Kini perlahan-lahan putri sulung kalian mulai mengerti maksud nasihat dan ajaran tegas yang diberikan. Tanpa dukungan dan do'a kalian, putri sulung kalian yang mulai beranjak dewasa ini tidak mampu bertahan hingga dititik ini. Terima kasih tuhan, karena telah menitipkan hamba kepada orang tua terbaik. Ayah, ibuk, terimalah karya sederhana putri sulung kalian ini, semoga mampu mengobati lelahnya perjuangan dan pengorbanan kalian selama ini. Terima kasih ayah. Terima kasih Ibuk.

Teruntuk saudari sedarahku, adikku tercinta, Khayla Maritza Ardia.

Terima kasih atas tawa candamu dalam menemani hari-hari kakakmu dirantau, terima kasih selalu ada, terima kasih telah menjadi motivasi kakakmu untuk terus melangkah, dan terima kasih atas segalanya.

Teruntuk Kakek, Nantan, dan Tino.

Terima kasih selalu memberi dukungan baik moril maupun materil kepada cucu sulung kalian ini. Terima kasih selalu menunggu kepulangan cucu kalian. Terima kasih atas do'a dan nasihat pengalaman hidup yang kalian berikan kepada cucu sulung kalian. Terima kasih atas segalanya.

Dan Teruntuk diriku, Taaja Meisafatira Ardia.

Terima kasih telah berjuang sejauh ini, terima kasih telah percaya pada kemampuan diri sendiri, terima kasih untuk tidak menyerah, terima kasih sudah kuat dan berani menyelesaikan apa yang dimulai.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT, tuhan seluruh alam, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi LinkAja dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya, Jenjang Strata 1.

Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak mendapatkan masukan, bantuan, bimbingan serta semangat dan do’a dari berbagai pihak. Oleh Karena Itu, izinkan penulis mempersembahkan ucapan terima kasih kepada.

1. Kedua orang tua penulis, atas segala do’a dan semangat serta nasihat yang selalu diberikan untuk penulis.
2. Alm. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Apriansyah Putra, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik atas segala nasihat yang diberikan.
5. Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan dan arahan serta semangat kepada penulis selama proses penyelesaian Tugas Akhir.

6. Ibu Putri Eka Sevdiyuni, M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan serta semangat kepada penulis selama proses penyelesaian Tugas Akhir.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan kepada penulis.
8. Seluruh Staf Administrasi, Staf Akademik, Staf Kemahasiswaan, Staf Tata Usaha, Staf Keuangan, Staf Perpustakaan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
9. Khayla Maritza Ardia, selaku saudara kandung penulis atas segala do'a dan semangat yang diberikan.
10. Keluarga besar Rusdi Kasim & Asnah Rusdi serta keluarga besar Yanuardi & Zuryati yang telah memberikan semangat kepada penulis.
11. Adik-adik tercinta, Maryam Malika, Keonra Erliansyah Rusdika, Afifah Rizky Alisha, Khairina Syeikha Rusdika, Kirana Agriani Rusdika, Qisthi Anisa Zakirah, Faza Azka Mahasya, dan Hanifah Putri Rahmadeli serta adik-adik lainnya, yang tidak pernah lupa menanyakan kabar dan memberikan semangat kepada penulis.
12. *Partner* diskusi, sahabat setiaku, sekaligus kakakku Ezlin Febio Feji, S.E. yang telah memberikan semangat, nasihat, arahan, serta masukan dan tidak pernah lupa memastikan keadaan penulis.
13. Sahabatku, Tania Niling Gusvodina, Adinda Alzura Nealfiansyah, dan Anita Sirezki yang menjadi salah satu alasan penulis pulang.
14. Terkhusus sahabatku Nazla Divaliany Putri, yang sudah kebersamaan langkah dari awal perkuliahan, sidang komprehensif, pemberkasan, hingga detik

terakhir perkuliahan, dan tidak lupa pula Deka Septa Nora Lisa, Mutiara Fathonah, Nabila Ajeng Ningtyas, dan Rizky Sawitri serta teman-teman Sistem Informasi Reguler B atas segala kenangan dan bantuan serta dorongan selama perkuliahan.

15. Keluarga Akas Kos, Maura Fatima Shalama, Efna Azra Qurannita, dan Fanny Widya Putri yang telah menemani dan mewarnai hari-hari penulis.
16. BEM Fasilkom Unsri Kabinet Surya Laksana yang telah menjadi tempat penulis menambah ilmu dan relasi.
17. Segala pihak yang telah bersedia membantu penulis selama melakukan penulisan hingga selesainya pembuatan Tugas Akhir.

Penulis menyadari, dalam Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca yang bersifat membangun akan diterima dan menjadi masukan untuk masa mendatang.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi orang banyak serta dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan.

Palembang, 9 Juni 2023

Taaja Meisafatira Ardia
NIM. 09031181924008

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI LINKAJA
DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

Oleh

Taaja Meisafatira Ardia

09031181924008

ABSTRAK

Pada era digital saat ini, banyak bermunculan aplikasi hasil dari perkembangan teknologi informasi yang membantu meringankan masyarakat dalam melakukan kegiatan. Salah satu aplikasi yang berkembang adalah dompet digital. LinkAja merupakan dompet digital yang digunakan untuk melakukan transaksi pembelian pulsa, tiket, *voucher game* dan transaksi lainnya. Aplikasi LinkAja telah mendapatkan 766.000 ulasan di *playstore* dan 24.811 ulasan di *appstore (ios)*. Dari ulasan tersebut terdapat komentar berupa keluhan dari pengguna yang menyebabkan ketidakpuasan dalam mengakses aplikasi LinkAja dan *rating* aplikasi LinkAja hanya mencapai 3,8 pada *playstore* dan 3,6 pada *appstore (ios)*. Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan analisis terkait tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi LinkAja dengan menggunakan metode *end user computing satisfaction* (EUCS). Metode EUCS menekankan penilaian terhadap kepuasan pengguna akhir berdasarkan lima variabel yaitu, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Setelah data dikumpulkan dari hasil kuesioner yang telah disebar, maka dilakukan pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Pengujian yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan statistik deskriptif. Dari hasil pengolahan data, maka didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna pada seluruh variabel yang terdapat pada metode *end user computing satisfaction* (EUCS) masuk kategori sangat tinggi, dengan demikian dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna bukan merupakan faktor yang menyebabkan *rating* rendah, melainkan disebabkan oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Kata Kunci: *End User Computing Satisfaction*, EUCS, Kepuasan Pengguna, LinkAja, SPSS.

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL OF LINKAJA
APPLICATION USING END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS) METHOD**

By

Taaja Meisafatira Ardia

09031181924008

ABSTRACT

In today's digital era, many applications have emerged as a result of the development of information technology that helps ease the people in doing activities. One of the applications that has developed is a digital wallet. LinkAja is a digital wallet that used to buy credit, tickets, game vouchers and other transactions. LinkAja application has received 766,000 reviews on playstore and 24,811 reviews on appstore (ios). From these reviews there are comments in the form of complaints from users which cause dissatisfaction in accessing the LinkAja application and the LinkAja application rating only reaches 3.8 on the playstore and 3.6 on the appstore (ios). Based on it, researchers conducted an analysis related to the level of user satisfaction on the LinkAja application using the end user computing satisfaction (EUCS) method. The EUCS method emphasizes the assessment of end-user satisfaction based on five variables, namely, content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. After the collected data from the results of the questionnaire that has been distributed, data processing is carried out using SPSS. The tests carried out are validity test, reliability test, and descriptive statistics. From the results of processing data, the results show that the level of user satisfaction on all variables contained in the end user computing satisfaction (EUCS) method is in the very high category, so it can be seen that the level of user satisfaction is not a factor that causes low ratings, but is caused by other factors that are not discussed in this study.

Keyword: End User Computing Satisfaction, EUCS, LinkAja, User Satisfaction.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Kepuasan Pengguna	5
2.1.2 LinkAja.....	5
2.1.3 <i>End User Computing Satisfaction</i>	9
2.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	11
2.2.1 Populasi	11
2.2.2 Sampel.....	11
2.2.3 Teknik Sampling	12
2.3 Penelitian Terdahulu	13
2.3.1 Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	13
2.3.2 Aplikasi <i>End User Computing Satisfaction</i> pada Penggunaan <i>E-Learning</i> FST UIN SUSKA.....	13
2.3.3 Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	14

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Tahapan Penelitian	15
3.2 Studi Literatur	15
3.3 Perumusan Masalah.....	16
3.4 Model Penelitian	16
3.5 Populasi dan Sampel	16
3.5.1 Populasi	16
3.5.2 Sampel.....	16
3.6 Instrumen Penelitian.....	17
3.6.1 Isi (<i>Content</i>).....	17
3.6.2 Keakuratan (<i>Accuracy</i>).....	18
3.6.3 Tampilan (<i>Format</i>).....	18
3.6.4 Kemudahan Penggunaan (<i>Ease Of Use</i>)	18
3.6.5 Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	18
3.7 Pengumpulan Data	19
3.7.1 Pengujian Validitas	19
3.7.2 Pengujian Reliabilitas.....	19
3.7.3 Analisis Data	20
3.7.4 Pembahasan.....	21
3.7.5 Kesimpulan dan Saran.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Pengujian Instrumen.....	22
4.1.1 <i>Content Validity</i>	22
4.1.2 <i>Pilot Test</i>	24
4.2 Karakteristik Responden	26
4.2.1 Jenis Kelamin	26
4.2.2 Pekerjaan	26
4.2.3 Intensitas penggunaan Aplikasi LinkAja Per Bulan	27
4.3 Analisis Deskriptif.....	28
4.3.1 Isi (<i>Content</i>).....	28
4.3.2 Keakuratan (<i>Accuracy</i>).....	29
4.3.3 Tampilan (<i>Format</i>).....	30
4.3.4 Kemudahan Penggunaan (<i>Ease Of Use</i>)	32
4.3.5 Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	33

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	35
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Keterangan Rumus <i>Lemeshow</i>	12
Tabel 3.2 Indikator Content.....	17
Tabel 3.3 Indikator Accuracy	18
Tabel 3.4 Indikator Format.....	18
Tabel 3.5 Indikator Ease Of Use	18
Tabel 3.6 Indikator Timeliness.....	19
Tabel 3.7 Kategori	20
Tabel 3.8 Skor Kriteria.....	20
Tabel 4.2 Hasil Pengolahan Nilai Content Validity	22
Tabel 4.3 Perbaikan Pernyataan Content Validity	23
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas	24
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas	25
Tabel 4.6 Pernyataan Variabel Isi (Content)	28
Tabel 4.7 Deskripsi Data Variabel Isi (Content).....	28
Tabel 4.8 Analisis Kategori Variabel	29
Tabel 4.9 Pernyataan Variabel Keakuratan (Accuracy)	29
Tabel 4.10 Deskripsi Data Variabel Keakuratan (Accuracy).....	29
Tabel 4.11 Analisis Kategori Variabel	30
Tabel 4.12 Pernyataan Variabel Tampilan (Format).....	31
Tabel 4.13 Deskripsi Data Variabel Tampilan (Format).....	31
Tabel 4.14 Analisis Kategori Variabel	31
Tabel 4.15 Pernyataan Variabel Kemudahan Penggunaan (Ease Of Use).....	32
Tabel 4.16 Deskripsi Data Variabel Kemudahan Penggunaan (Ease Of Use).....	32
Tabel 4.17 Analisis Kategori Variabel	33
Tabel 4.18 Pernyataan Variabel Ketepatan Waktu (Timeliness)	33
Tabel 4.19 Deskripsi Data Variabel Ketepatan Waktu (Timeliness)	33
Tabel 4.20 Analisis Kategori Variabel	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Menu Beranda.....	6
Gambar 2.3 Menu Riwayat Transaksi	7
Gambar 2.4 Menu Bayar	7
Gambar 2.5 Menu Inbox.....	8
Gambar 2.6 Menu Akun	8
Gambar 2.7 Variabel End User Computing Satisfaction (EUCS).....	9
Gambar 3.1 Diagram Tahap Penelitian	15
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	26
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Aplikasi LinkAja Per Bulan	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	A
Lampiran 2 Data Responden	F
Lampiran 3 Output Olah Data SPSS	I
Lampiran 4 Hasil Pengecekan Turnitin.....	K
Lampiran 5 Kartu Konsul.....	M

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini, bermunculan banyak aplikasi hasil dari perkembangan teknologi informasi yang membuat masyarakat menjadi lebih mudah dalam melakukan kegiatannya. Dari beberapa aplikasi hasil perkembangan teknologi informasi, yang banyak digunakan oleh masyarakat saat ini adalah layanan pembayaran digital atau biasa disebut dengan *e-payment*. *E-payment* memberikan layanan berupa kemudahan transaksi dalam melakukan pembayaran sehingga mampu menghemat waktu dan tanpa harus pergi ke tempat tertentu untuk melakukan pembayaran. Beberapa bentuk aplikasi *e-payment* yang banyak digunakan adalah *m-banking*, *internet banking* dan *e-wallet*. Dari ketiga bentuk pembayaran digital tersebut, *e-wallet* merupakan salah satu pilihan yang digunakan oleh kawula muda dikarenakan lebih mudah dalam proses pendaftaran dibandingkan bentuk *e-payment* lainnya.

Pada saat ini, sudah beragam *e-wallet* yang hadir, salah satunya adalah LinkAja. Aplikasi LinkAja merupakan salah satu dari beberapa layanan jasa pembayaran *online* yang menjadi pilihan pengguna dalam melakukan transaksi. LinkAja merupakan produk dari PT. Fintek Karya Nusantara (Finarya). Dalam aplikasi LinkAja terdapat beberapa pilihan menu yang dapat digunakan untuk bertransaksi. Pengguna dapat membeli *voucher games*, melakukan pembayaran tagihan, membeli pulsa dan data seluler, memesan tiket kendaraan darat maupun udara, dan masih banyak pilihan yang dapat digunakan untuk bertransaksi. LinkAja

juga menawarkan layanan promo agar menarik minat pengguna *e-wallet* dalam menggunakan aplikasinya.

Sebelum kehadiran perdananya sebagai *e-wallet* pada 21 Februari 2019, LinkAja merupakan aplikasi pembayaran Telkomsel dengan nama *T-Cash*. Setelah perubahan nama menjadi LinkAja, aplikasi LinkAja banyak digunakan untuk melakukan transaksi, hal ini dibuktikan dengan ulasan pada *playstore* yang mencapai 766.000 ulasan dan pada *app store (ios)* mencapai 24.811 ulasan. Dari ulasan tersebut banyak komentar berupa keluhan dari pengguna. Contoh keluhan yang dirasakan pengguna adalah pengaduan layanan sangat susah disampaikan dan aplikasi tidak dapat di*upgrade* selama berbulan-bulan yang menyebabkan proses transaksi tertunda. Keluhan tersebut menunjukkan bahwa ada ketidakpuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi LinkAja. Selain keluhan pengguna terhadap aplikasi, dapat juga dilihat dari *rating* aplikasi LinkAja yang ada pada *playstore* yaitu hanya mencapai *rating* 3,8 dan pada *app store (ios)* hanya mencapai *rating* 3,6. *Rating* dari aplikasi LinkAja termasuk rendah dibandingkan *e-wallet* pesaing lainnya, hal ini dapat dilihat melalui *playstore* dan *appstore*.

Berdasarkan uraian tersebut, aplikasi LinkAja masih memiliki kekurangan, terlebih jika dilihat dari ulasan pengguna aplikasi, kepuasan pengguna pada aplikasi LinkAja tergolong masih rendah. Hal ini juga dapat dilihat dan dibandingkan pada *rating* aplikasi LinkAja dan pesaingnya. Untuk melihat lebih spesifik sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi LinkAja dan apakah faktor tingkat kepuasan pengguna yang menjadi penyebab rendahnya *rating* pada aplikasi LinkAja, maka perlu dilakukan suatu penelitian, yaitu analisis tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi LinkAja. Dengan dilakukannya penelitian ini, dapat

diketahui tingkat kepuasan pengguna masuk kedalam kategori apa dan benarkah bahwa rendahnya *rating* disebabkan oleh faktor kepuasan pengguna. Agar dapat mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi LinkAja, maka peneliti menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS berfungsi untuk mengukur level kepuasan dari pengguna suatu sistem dengan membandingkan antara harapan dengan realita dari sistem berjalan (Siregar, 2021). Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan suatu alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem maupun suatu aplikasi yang mana hasilnya akan diukur dan dianalisis memakai metode statistika (Darwati, 2022). Metode EUCS menekankan penilaian kepuasan dari pengguna akhir yang dimana penilaian kepuasan tersebut dapat dilihat dari lima variabel yang akan digunakan dalam melakukan analisis kepuasan pengguna, yaitu variabel isi (*content*), variabel keakuratan (*accuracy*), variabel tampilan (*format*), variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan variabel ketepatan waktu (*timeliness*) (Haryani et al., 2022).

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi LinkAja dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang tertera, maka rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah “Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi LinkAja dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil analisis tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi LinkAja dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi LinkAja dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini dibuat agar pembahasan tidak berlebihan, antara lain adalah.

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan dari pengguna aplikasi LinkAja.
2. Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi LinkAja yang berdomisili di kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arribe, E., Aryanto, A., & Aulia, S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Signal Nasional Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *Journal of Software Engineering and Information Systems (SEIS)*, 2(1), 86–95. <https://ejournal.umri.ac.id/index.php/SEIS/article/view/3294>
- Damayanti, A. S., Musityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833–4839.
- Darwati, L. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *JUST IT : Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 12(2), 34–42. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- Haryani, R., Singasatia, D., Kaniawulan, I., P., Informatika, T., Tinggi, S., & Wastukencana, T. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) Dengan Metode EUCS (Studi Kasus ASN Di PemKab Purwakarta). 3(2), 277–292.
- Pane, D. H., & Purba, T. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Di Situs E-Commerce Bukalapak. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 149–155.
- Prof. Dr. Eri Barlian, M. (2016). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF & KUANTITATIF*. Sukabina Press. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Purwanza dkk., S. W. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi. In M. K. Ns. Arif Munandar, S.Kep. (Ed.), *News.Ge* (Issue March). MEDIA SAINS INDONESIA.
- Rahman, A., Sari, in made wirastika, Fitriani, Sugiarto, M., Sattar, Abidin, Z., Irwanto, Nughroho, anton priyo, Indriana, Ladjin, N., Haryanto, E., Amane, ade putra ode, Ahmadin, & Alaslan, A. (2020). *Metode Penelitian Ilmu Sosial* (A. Masrurroh (ed.); 1st ed.). WIDINA BAHKTI PERSADA BANDUNG.
- Risdiyanto, A. (2014). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik. *Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta*, 28.
- Rizki, M., Khulidatiana, K., Kusmanto, I., Lubis, F. S., Silvia, S., Surayya Lubis, F., Teknik Industri, J., Sains dan Teknologi, F., Sultan Syarif Kasim Riau Jl Soebrantas No, U. H., & Baru, S. (2022). Aplikasi End User Computing Satisfaction pada Penggunaan E-Learning FST UIN SUSKA. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 19(2), 154–159. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/14730>
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem

- Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17–21. <https://doi.org/10.30871/jaic.v4i1.1645>
- Siregar, Y. D. F. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode Eucs Di Rsud Doloksanggul Tahun 2020. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(1), 581–593.
- Widodo, T., & Putri, S. F. (2021). Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital LinkAja dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di Bandung Analyzing the Intention to Use of Digital Wallet LinkAja with Technology Acceptance Model (TAM) Approach in Bandung. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 12(2), 134–145.
- Yudistira, A., & Novita, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 176–188. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i2.3059>