

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN
APLIKASI GOFOOD MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION* (STUDI KASUS : MAHASISWA
FASILKOM UNSRI)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Nazwa Aprillia

NIM 09031282025051

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN
APLIKASI GOFOOD MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION* (STUDI KASUS : MAHASISWA
FASILKOM UNSRI)**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh :


Nazwa Aprillia

09031282025051

Palembang, 4 Desember 2023

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP. 197811172006042001

Pembimbing,



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

NIP. 198611272019031005

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nazwa Aprillia

NIM : 09031282025051

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual (S1)

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan
Aplikasi Gofood Menggunakan Metode *End User
Computing Satisfaction* (Studi Kasus : Mahasiswa Fasilkom
UNSRI)

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 2%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya 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 ketentuan yang berlaku.

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



Palembang, 4 Desember 2023



Nazwa Aprillia

NIM. 09031282025051

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah *accepted* jurnal di Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis (SINTA 4)

pada :

Hari : Senin
Tanggal : 9 Oktober 2023
Nama : Nazwa Aprillia
NIM : 09031282025051
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood
Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*

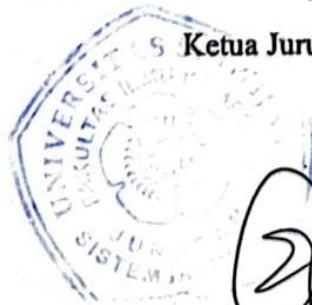
Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Tidak perlu terburu-buru dalam mencapai sesuatu, setiap orang mempunyai waktu dan prosesnya masing-masing, jadi nikmatilah setiap prosesnya karena setiap momen yang telah berlalu tidak akan terulang kembali”

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- **Allah SWT**
- **Diri Sendiri**
- **Keluarga**
- **Dosen Pembimbing**
- **Teman-Teman Seperjuangan Angkatan 2020**
- **Dosen, Staff, dan Pegawai Fakultas Ilmu Komputer**
- **Almamater, Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI GOFOOD MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (STUDI KASUS: MAHASISWA FASILKOM UNSRI)” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Selama proses penyusunan skripsi, terdapat hambatan dan rintangan yang dialami penulis, namun penulis dapat melaluinya berkat adanya bimbingan, petunjuk, nasihat, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, ilmu, kesempatan, kesehatan, dan kemudahan bagi penulis untuk melakukan penyusunan skripsi.
2. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan baik materi maupun moril.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan bagi penulis dari awal hingga akhir agar penulis dapat mencapai hasil yang baik.

6. Mba Rifka selaku Admin Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
7. Seluruh Dosen Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Staff dan Pegawai Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
9. Teman-teman seperjuangan Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Angkatan 2020.
10. Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah bersedia untuk membantu mengisi kuesioner penelitian.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang ada dan mengharapkan saran serta kritik yang bersifat membangun untuk proses penyempurnaan agar lebih baik ke depannya. Penulis juga berharap bahwa skripsi ini akan berguna bagi penulis dan pembaca agar dapat menambah pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian sejenis berikutnya.

Palembang, 4 Desember 2023

Penulis,



Nazwa Aprillia

NIM. 09031282025051

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN
APLIKASI GOFOOD MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION* (STUDI KASUS : MAHASISWA
FASILKOM UNSRI)**

Oleh

Nazwa Aprillia 09031282025051

ABSTRAK

Gofood merupakan layanan *online food delivery* yang disediakan aplikasi Gojek, dimana selama 3 tahun terakhir mengalami penurunan pangsa pasar sebagai akibat dari tidak terjaganya loyalitas pengguna terhadap Gofood. Penelitian ini bermaksud mengetahui tingkat kepuasan pengguna sebagai salah satu elemen yang berpengaruh pada loyalitas pengguna. Metode yang digunakan yaitu EUCS yang akan mengukur pengaruh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* pada variabel *satisfaction*. Penelitian dilakukan terhadap 370 orang mahasiswa Fasilkom UNSRI. Berdasarkan uji hipotesis t, 4 variabel bebas yakni *content*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* berpengaruh signifikan pada variabel *satisfaction* dengan nilai-t $> 1,967$ dan signifikansi $< 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa pengguna sudah merasa puas terhadap 4 variabel tersebut pada layanan Gofood, sedangkan variabel *accuracy* dinyatakan tidak berpengaruh signifikan pada variabel *satisfaction* dengan nilai-t $< 1,967$ dan signifikansi $> 0,05$ sehingga perlu ditingkatkan lagi. Dan berdasarkan uji F, semua variabel bebas secara bersamaan berpengaruh signifikan pada variabel *satisfaction* dengan F-hitung $79,246 > 2,239$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2), variabel *satisfaction* dapat digambarkan oleh variabel bebasnya yang diikutsertakan pada penelitian ini sebesar 52,1%, dan 47,9% digambarkan oleh variabel bebas lainnya diluar penelitian ini.

Kata Kunci : EUCS, Gofood, Kepuasan Pengguna

***USER SATISFACTION ANALYSIS OF GOFOOD APPLICATION
SERVICES USING END USER COMPUTING SATISFACTION METHOD
(CASE STUDY : STUDENTS OF SRIWIJAYA UNIVERSITY'S COMPUTER
SCIENCE FACULTY)***

By

Nazwa Aprillia 09031282025051

ABSTRACT

Gofood is an online food delivery service from the Gojek application, which in the last 3 years has experienced a diminishing market share as a result of Gofood user loyalty is not maintained. This study has a purpose of perceiving Gofood user satisfaction as one of the elements that determine user loyalty, with the use of EUCS method to measure the effect of content, accuracy, format, ease of use and timeliness variables on the satisfaction variable. This study was conducted by 370 students of Sriwijaya University's Computer Science Faculty who have accessed Gofood. Based on the t-test, 4 independent variables namely content, format, ease of use, and timeliness have a significant impact on the satisfaction variable and it's concluded that the users are satisfied with these 4 variables on Gofood services, whereas the accuracy variable has no significant impact on the satisfaction variable so it needs to be improved further. Based on the F-test, all independent variables concurrently have a significant impact on the satisfaction variable. According to the coefficient of determination test, the satisfaction variable can be described by all independent variables in this study at 52,1%, while the rest 47,9% was described by other independent variables out of this study.

Keywords : EUCS, Gofood, User Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Pengertian Analisis	7
2.3 Pengertian Kepuasan Pengguna	8
2.4 Pengertian Aplikasi	8
2.5 Pengertian Layanan <i>Online Food Delivery</i>	9
2.6 Pengertian Gofood	9
2.7 Pengertian <i>End User Computing Satisfaction</i>	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Populasi	13
3.2 Sampel	13
3.3 Metode Pengumpulan Data	14

3.3.1 Jenis Data	14
3.3.2 Pengumpulan Data	14
3.4 Penyusunan Instrumen Penelitian	15
3.4.1 Metode Penelitian	15
3.4.2 Instrumen Penelitian	17
3.5 Hipotesis Penelitian	21
3.6 Teknik Analisis Data	22
3.6.1 Uji Validitas	22
3.6.2 Uji Reliabilitas	23
3.6.3 Uji Normalitas	23
3.6.4 Analisis Korelasi	23
3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda	24
3.6.6 Uji Hipotesis	25
3.6.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Karakteristik Responden	27
4.1.1 Umur Responden	27
4.1.2 Jenis Kelamin Responden	28
4.1.3 Jurusan Responden	28
4.1.4 Angkatan Responden	29
4.1.5 Lama Penggunaan Layanan Aplikasi Gofood	30
4.1.6 Intensitas Akses Layanan Aplikasi Gofood	31
4.2 Analisis Deskriptif Variabel	31
4.3 Hasil Pengujian	57
4.3.1 Uji Validitas	57
4.3.2 Uji Reabilitas	59
4.3.3 Uji Normalitas	59
4.3.4 Analisis Korelasi	60
4.3.5 Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.3.6 Uji Hipotesis	63
4.3.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66

5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Variabel EUCS.....	11
Gambar 3.1 Hipotesis Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Karakteristik Umur.....	27
Gambar 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin.....	28
Gambar 4.3 Karakteristik Jurusan.....	29
Gambar 4.4 Karakteristik Angkatan.....	29
Gambar 4.5 Karakteristik Lama Penggunaan Layanan Aplikasi Gofood.....	30
Gambar 4.6 Karakteristik Intensitas Akses Layanan Aplikasi Gofood.....	31
Gambar 4.7 Content C1.....	37
Gambar 4.8 Content C2.....	38
Gambar 4.9 Content C3.....	39
Gambar 4.10 Content C4.....	40
Gambar 4.11 Accuracy A1.....	41
Gambar 4.12 Accuracy A2.....	42
Gambar 4.13 Accuracy A3.....	43
Gambar 4.14 Format F1.....	45
Gambar 4.15 Format F2.....	46
Gambar 4.16 Format F3.....	48
Gambar 4.17 Ease of Use E1.....	49
Gambar 4.18 Ease of Use E2.....	50
Gambar 4.19 Ease of Use E4.....	52
Gambar 4.20 Timeliness T1.....	53
Gambar 4.21 Timeliness T2.....	54
Gambar 4.22 Timeliness T3.....	55
Gambar 4.23 Uji Normalitas P-Plot.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	17
Tabel 4.1 Jumlah Penilaian Responden.....	32
Tabel 4.2 Jawaban Content C1.....	37
Tabel 4.3 Jawaban Content C2.....	39
Tabel 4.4 Jawaban Content C3.....	40
Tabel 4.5 Jawaban Content C4.....	41
Tabel 4.6 Jawaban Accuracy A1.....	42
Tabel 4.7 Jawaban Accuracy A2.....	43
Tabel 4.8 Jawaban Accuracy A3.....	44
Tabel 4.9 Jawaban Accuracy A4.....	44
Tabel 4.10 Jawaban Format F1.....	46
Tabel 4.11 Jawaban Format F2.....	47
Tabel 4.12 Jawaban Format F3.....	48
Tabel 4.13 Jawaban Ease of Use E1.....	49
Tabel 4.14 Jawaban Ease of Use E2.....	51
Tabel 4.15 Jawaban Ease of Use E3.....	51
Tabel 4.16 Jawaban Ease of Use E4.....	52
Tabel 4.17 Jawaban Timeliness T1.....	53
Tabel 4.18 Jawaban Timeliness T2.....	54
Tabel 4.19 Jawaban Timeliness T3.....	55
Tabel 4.20 Jawaban Satisfaction S1.....	56
Tabel 4.21 Jawaban Satisfaction S2.....	57
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.23 Hasil Uji Reabilitas.....	59
Tabel 4.24 Hasil Analisis Korelasi.....	61
Tabel 4.25 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.26 Hasil Uji T.....	64
Tabel 4.27 Hasil Uji F.....	65
Tabel 4.28 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Validasi Kuesioner Penelitian.....	A-1
LAMPIRAN 2 Kuesioner Penelitian TA.....	B-1
LAMPIRAN 3 Data Penilaian Responden.....	C-1
LAMPIRAN 4 Hasil Pengujian Data Menggunakan SPSS 25.....	D-1
LAMPIRAN 5 Bukti Publikasi Artikel Jurnal.....	E-1
LAMPIRAN 6 Hasil Pengecekan <i>Similarity</i>	F-1
LAMPIRAN 7 Kartu Konsultasi.....	G-1
LAMPIRAN 8 Surat Kesiediaan Membimbing.....	H-1
LAMPIRAN 9 Surat Keputusan Pembimbing Mahasiswa.....	I-1
LAMPIRAN 10 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	J-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang ini, teknologi secara terus-menerus mengalami perkembangan sehingga semakin mempermudah masyarakat untuk mendapatkan apapun yang dibutuhkan. Masyarakat dapat dengan mudah mencari informasi ataupun melakukan komunikasi dengan adanya bantuan dari teknologi (Afrianto, 2021:10). Teknologi telah memberikan manfaat yang dapat dirasakan semua kalangan, mulai dari individu, siswa, mahasiswa, pekerja, hingga pemerintahan (Rahmadhanu, dkk, 2023:337).

Kemajuan teknologi memiliki kontribusi dalam peningkatan berbagai sektor kehidupan masyarakat, salah satunya sektor perekonomian. Pemanfaatan teknologi digital, seperti pada pemasaran, pembelian, dan pembayaran suatu produk sangat memberikan kemudahan bagi para pelaku kegiatan ekonomi (Putri, dkk, 2023:257). Digitalisasi teknologi menyediakan lingkungan yang lebih luas untuk melakukan komunikasi dan transaksi antara pemangku kepentingan dengan para pelanggan (Ferreira, dkk, 2023:2). Saat ini kegiatan ekonomi digital sangat berkembang pesat di Indonesia, salah satunya pada layanan *online food delivery*.

Layanan *online food delivery* di Indonesia salah satunya yakni Gofood, yang disediakan oleh aplikasi Gojek sejak April 2015 merupakan layanan yang dibuat dengan tujuan untuk mempermudah pengguna dalam memenuhi kebutuhan makanan. Menurut laporan CNBC Indonesia pada tahun 2019, Gofood merupakan layanan *online food delivery* terbaik di Indonesia dengan pangsa pasar sebesar

75%. Sedangkan menurut riset Momentum Works, mulai tahun 2020 hingga 2022 Gofood merupakan penyedia layanan *online food delivery* terbesar kedua di Indonesia setelah Grabfood dengan pangsa pasar masing-masing tahun sebesar 47%, 43%, dan 44%, disusul Shopeefood diperingkat ketiga.

Ketatnya persaingan layanan *online food delivery* di Indonesia membuat Gofood yang pernah menduduki posisi pertama, dan dalam 3 tahun terakhir berada di posisi kedua dengan pangsa pasar yang menurun, menunjukkan bahwa tidak terjaganya loyalitas pengguna terhadap Gofood. Loyalitas pengguna adalah komitmen yang dipegang pengguna untuk tetap menggunakan sebuah layanan, sehingga hal ini menjadi sangat penting untuk dipertimbangkan bagi penyedia layanan (Yuan, dkk, 2020:1). Salah satu elemen pendorong loyalitas pengguna terhadap suatu layanan yang paling signifikan adalah tingkat kepuasan pengguna (Nan, dkk, 2022:3). Kepuasan pengguna merupakan perasaan puas yang dirasakan pengguna atas pengalamannya dalam mengaplikasikan suatu layanan, semakin sesuai layanan dengan harapan pengguna atau bahkan melebihi harapannya, maka akan semakin puas pengguna terhadap layanan sehingga dapat menjaga loyalitasnya terhadap layanan tersebut (Bae, 2018:139) .

Maka dari itu, diperlukan analisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Gofood agar dapat mengetahui hal apa saja yang sudah sesuai dengan harapan pengguna dan hal apa saja yang perlu dikembangkan lagi untuk mencapai harapan pengguna, sehingga dapat menjaga loyalitas pengguna terhadap Gofood serta dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan pangsa pasar sehingga pangsa pasar Gofood tidak semakin menurun. Metode yang akan digunakan yaitu metode EUCS yang dianggap sebagai standar evaluasi sistem

yang berfokus pada pengalaman pengguna saat menggunakan sistem (Deng, dkk, 2022:2). Pengukuran dilakukan terhadap variabel yang dianggap mampu memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (*satisfaction*), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Deng, dkk, 2022:3).

Terdapat penelitian terdahulu mengenai analisis kepuasan pengguna Gofood oleh Evitria, dkk (2022) terhadap mahasiswa, pekerja kantor, dan masyarakat umum serta penelitian oleh Putri, dkk (2022) terhadap mahasiswa/i STMIK BI memanfaatkan metode *PIECES Framework* yang mengukur 6 variabel, yaitu *performance*, *information*, *economy*, *control*, *efficiency*, dan *service*. Dari kedua penelitian tersebut menyatakan bahwa pengguna sudah merasa puas atas 6 variabel *PIECES* pada layanan Gofood. Oleh karena itu penelitian ini memanfaatkan metode *EUCS* yang dianggap sebagai salah satu standar evaluasi sistem dan sudah digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya seperti pada penelitian oleh Setiawan dan Novita (2021) yang menganalisis kepuasan pengguna layanan pemesanan tiket kereta api KAI Access, penelitian oleh Megawaty dan Ariningsih (2022) yang mengukur kepuasan pengguna aplikasi layanan ojek online GRAB, penelitian oleh Ramadhayanti, dkk (2023) yang menganalisis kepuasan pengguna aplikasi pemesanan tiket TIX ID, dan penelitian oleh Ariska dan Amelia (2021) yang menganalisis kepuasan pengguna *marketplace* Shopee dan Lazada, dimana penelitian-penelitian tersebut bertujuan menulai apakah layanan sudah memenuhi harapan pengguna dan apakah pengguna sudah merasa puas terhadap layanan. Pada penelitian ini, metode *EUCS* akan mengukur 5 variabel, yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* dengan mengambil sampel mahasiswa/i Fasilkom UNSRI sebagai

perwakilan dari Gen Z, dimana Gen Z merupakan pengguna terbesar layanan *online food delivery* di Indonesia. Sehingga akan diketahui apakah pengguna sudah merasa puas dengan 5 variabel EUCS tersebut pada layanan Gofood atau perlu diadakannya peningkatan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan, permasalahan yang dapat dirumuskan antara lain:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Gofood menurut mahasiswa Fasilkom UNSRI?
2. Bagaimana pengaruh setiap variabel EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi Gofood menurut mahasiswa Fasilkom UNSRI?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini, antara lain:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Gofood berdasarkan penelitian pada mahasiswa Fasilkom UNSRI.
2. Mengetahui pengaruh setiap variabel EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi Gofood berdasarkan penelitian pada mahasiswa Fasilkom UNSRI.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dilaksanakannya penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Peneliti, Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh saat perkuliahan dan menambah pengetahuan peneliti dibidang pemasaran digital.

2. Bagi Perusahaan, PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk mendapatkan informasi dari hasil penelitian ini yang berguna bagi para pengembang untuk meningkatkan layanan aplikasi Gofood secara maksimal.
3. Bagi Akademik, Hasil penelitian dapat memperluas pengetahuan dan wawasan mahasiswa Fasilkom UNSRI mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Gofood dengan menerapkan metode EUCS, serta dapat dijadikan rujukan untuk penelitian sejenis berikutnya.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari dari pembahasan yang menyimpang pada penelitian ini, peneliti membatasi pembahasan sebagai berikut:

1. Penelitian dilaksanakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Gofood.
2. Penelitian dilakukan terhadap mahasiswa/i Fasilkom UNSRI yang pernah mengakses layanan aplikasi Gofood.
3. Metode penilaian tingkat kepuasan pengguna yang dipergunakan pada penelitian ini yaitu EUCS, yang akan menilai pengaruh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* pada tingkat kepuasan pengguna (*satisfaction*).

DAFTAR PUSTAKA

- Afianto, A. P. 2021. "Eksplorasi Kondisi Masyarakat Dalam Memilih Belanja Online Melalui Shopee Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia". *Jurnal Teknologi dan Informasi Bisnis*. 3(1), 10-29.
- Agustina, R., & Abdillah, L. A. 2022. "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)". *Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS)*. 3(4), 692-701.
- Ariska, I., & Amelia, R. 2021. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Marketplace Shopee Dan Lazada Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)". *Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS)*. 3(2), 321-327.
- Bae, M. 2018. "Understanding the Effect of the Discrepancy Between Sought and Obtained Gratification on Social Networking Site Users' Satisfaction and Continuance Intention". *Computers in Human Behavior*. 79, 137-153.
- Cheung, S. (2023). *[Laporan baru] GMV Food Delivery Platforms di Asia Tenggara Tumbuh Menjadi US\$16,3 Miliar*. Diakses pada 31 Mei 2023, dari <https://thelowdown.momentum.asia/new-report-food-delivery-platforms-gmv-in-southeast-asia-grew-to-us16-3-billion/>
- Darma, B. 2021. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Bogor, Jawa Barat, Indonesia : Guepedia.
- Deng, J., Liu, J., Yang, T., & Duan, C. 2022. "Behavioural and Economic Impacts of End-User Computing Satisfaction: Innovative Work Behaviour and Job Performance of Employees". *Computers in Human Behavior*. 136, 1-10.
- Evitria, D., Utamajaya, J. N., & Hermawansyah, A. 2022. "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GOFOOD Menggunakan Metode PIECES Framework". *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*. 9(3), 522-527.
- Ferreira, M. S., Antao, J., Pereira, R., Bianchi, I. S., Tovma, N., & Shurenov, N. 2023. "Improving Real Estate CRM User Experience and Satisfaction: A User-Centered Design Approach". *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. 9(2), 1-10.
- Hastuti, R. K. (2019). *Gofood Kuasai 75% Pangsa Pasar Indonesia*. Diakses pada 31 Mei 2023, dari <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190923131149-37-101425/gofood-kuasai-75-pangsa-pasar-indonesia>

- Hermanto, D. 2020. Analisa Strategi Co Branding dan Online Food Delivery Terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha Menengah Kecil dan Mikro (UMKM) Kuliner Khas Kudus. Institut Agama Islam Negeri Kudus, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Kudus : Program Studi Ekonomi Syariah.
- Huda, B., & Priyatna, B. 2019. “Penggunaan Aplikasi Content Manajement System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-Commerce”. *Scientific ournal of Information System and Informatics*. 1(2), 81-88.
- Husna, V. 2022. Pengaruh Layanan Food Delivery (Go-Food) Terhadap Penjualan Usaha Kuliner Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah (Studi Kasus Go-Food Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum. Pekanbaru : Jurusan Ekonomi Syariah.
- Kurniasih, I., & Pibriana, D. 2021. “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS”. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*. 8(1), 181-198.
- Megawaty, & Ariningsih, L. 2022. “Pengukuran Kepuasan Pengguna GRAB di Palembang Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)”. *Jurnal Bumigora Information Technology (BITe)*. 4(2), 193-204.
- Nan, D., Shin, E., Barnett, G. A., Cheah, S., & Kim, J. H. 2022. “Will Coolness Factors Predict User Satisfaction and Loyalty? Evidence From an Artificial Neural Network–Structural Equation Model Approach”. *Information Processing & Management*. 59(6), 1-13.
- Nasrum, A. 2018. *Uji Normalitas Data Untuk Penelitian*. Denpasar, Bali, Indonesia : Jayapangus Press.
- Pibriana, D., & Fitriyani, L. 2022. “Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning Di MTs N 2 Kota Palembang”. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*. 3(1), 81-95.
- Prasetyo, M. H. A. 2022. Pengaruh Harga Kualitas Informasi dan Diskon Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Layanan Pesan Antar Makanan Gofood. Institut Agama Islam Negeri Kudus, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Kudus : Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
- Purba, D., & Purba, M. 2022. “Aplikasi Analisis Korelasi dan Regresi Menggunakan Pearson Product Moment dan Simple Linear Regression”. *Citra Sains Teknologi*. 1(2), 97-103.

- 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)”. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*. 02(04), 19-26.
- Putri, A. S., Eviyanti, A., & Hindarto. 2023. “Rancang Bangun Aplikasi E-Commerce Berbasis Android Pada Toko Suryamart Menggunakan Framework Flutter”. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis*. 5(3), 257-265.
- Putri, A. S., Jaya, J. N. U., & Akbar, H. A. 2022. “Analisis Kepuasan Pelayanan Gofood Menggunakan PIECES Framework Pada Mahasiswa/i STMIKBI”. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*. 9(3), 556-563.
- Rahmadhanu, A., Zaky, M. R., Isra, M., Nengsih, N. S. W., & Sularno. 2023. “Penerapan Machine Learning Untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Tamu Hotel Dymens Menggunakan Metode Vader “. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis*. 5(3), 337-343.
- Ramadhayanti, F. N., Mulyadi, & Rasywir, E. 2023. “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS”. *Jurnal Ilmiah MEDIA SISFO*. 17(1), 143-151.
- Rahmawita, M., Riswandi, Maita, I., Zarnelly, & Saputra, E. 2022. “Analisis Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode EUCS Dalam Penggunaan Siasy Fakultas Tarbiyah dan Keguruan”. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*. 8(2), 201-209.
- Safitri, M. D. 2022. Analisis Penggunaan Media E-Learning Madrasah Terhadap Pelaksanaan Pembelajaran IPA Di MTsN 6 Blitar. Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah, Jurusan Tadris Fisika, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. Tulungagung : Jurusan Tadris Fisika.
- Sanjaya, M. R., Utama, Y., & Kurniawan, D. 2020. “Implementasi Rasch Model Pada Perancangan Aplikasi Untuk Pencarian Qori Di Wilayah Kota Palembang Berbasis Android”. *Jurnal Informatika & Rekayasa Elektronika*. 3(2), 140-149.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. 2019. “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E.Campus Di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS”. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*. 7(3), 58-66.
- Sari, N.W. 2018. Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Menggunakan Model End User Computing Satisfaction yang Diperluas. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi. Jakarta : Program Studi Sistem Informasi.

- Setiawan, H., & Novita, D. 2021. “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS”. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*. 2(2), 162-175.
- 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 (JAIC)*. 4(1), 17-21.
- Sukhanda, A. 2018. Analisis Pertunjukan Tari Silat Poncak 12 Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Universitas Islam Riau, Program Studi Pendidikan Sendratasik, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Pekanbaru : Program Studi Pendidikan Sendratasik.
- Valliappan, A. (2022). *[Siaran Pers] Pengeluaran Pengiriman Makanan Online Asia Tenggara Tumbuh 30% Mencapai Puncak Baru di 2021: Momentum Bekerja*. Diakses pada 31 Mei 2023, dari <https://thelowdown.momentum.asia/press-release-southeast-asia-online-food-delivery-spend-grows-30-to-hit-new-peak-in-2021-momentum-works/>
- Voon, v. (2021). *Pengiriman Makanan Di Asia Tenggara Hampir Tga Kali Lipat Pada Tahun 2020, dipercepat oleh COVID-19*. Diakses pada 31 Mei 2023, dari <https://thelowdown.momentum.asia/food-delivery-in-south-east-asia-almost-tripled-in-2020-accelerated-by-covid-19/>
- Yuan, S., Liu, L., Su, B., & Zhang, H. 2020. “Determining the Antecedents of Mobile Payment Loyalty: Cognitive and Affective Perspectives”. *Electronic Commerce Research and Applications*. 41, 1-9.