

**ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI  
TRANSPORTASI ONLINE: PENGUKURAN DENGAN METODE EUCS  
DAN UTAUT (STUDI KASUS: APLIKASI MOBILE MAXIM)**

**SKRIPSI**

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Strata-1



Oleh

**Nadia Angraini**

**(09031282025071)**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI  
TRANSPORTASI ONLINE: PENGUKURAN DENGAN METODE EUCS  
DAN UTAUT (STUDI KASUS: APLIKASI MOBILE MAXIM)**

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

Oleh :

**Nadia Anggraini      09031282025071**



**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi**

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

**Palembang,      Februari 2024  
Pembimbing,**

**Dedy Kurniawan, M.Sc.**  
NIP 199008022019031006

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nadia Anggraini

NIM : 09031282025071

Program Studi : Sistem Informasi Reguler

Judul Skripsi : Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Transportasi Online: Pengukuran Dengan Metode EUCS Dan UTAUT (Studi Kasus: Aplikasi Mobile Maxim)

Hasil pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 11%

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, Februari 2024



Nadia Anggraini  
NIM. 09031282025071

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah *accepted* jurnal di Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi (Sinta 3) pada :

Hari : Senin

Tanggal : 25 Desember 2023

Nama : Nadia Anggraini

NIM : 09031282025071

Judul : Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Transportasi Online: Pengukuran dengan Metode EUCS Dan UTAUT (Studi Kasus: Aplikasi Mobile Maxim)

Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : Dedy Kurniawan, M.Sc.



---

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,

  


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

NIP. 197910202010121003

## HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

### MOTTO:

*"Menyusuri Lorong Ilmu: Satu Langkah, Satu Temuan, Satu Perubahan."*

### Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ Allah *Subhanahu wata'ala*, sebagai bentuk pemenuhan amanah kedua orang tua dan upaya menuntut ilmu dunia untuk kebutuhan akhirat kelak.
- ❖ Ibu, Bapak, Ayuk, Kakak, dan keluarga penulis tercinta.
- ❖ Dosen Pembimbing saya, Bapak Dedy Kurniawan.
- ❖ Sahabat dan Teman-teman seperjuangan penulis.
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya.
- ❖ Diri saya sendiri, Nadia Anggraini.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur Penulis panjatkan pada Allah SWT atas limpahan ridho, rahmat, rezeki, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “**Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Transportasi Online: Pengukuran Dengan Metode EUCS Dan UTAUT (Studi Kasus: Aplikasi Mobile Maxim)**”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama penulisan skripsi, penulis menemukan berbagai hambatan, rintangan, serta kesulitan. Namun berkat pertolongan Allah SWT, do'a, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan penulis dengan baik. Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua, kakak, dan seluruh keluarga tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam segala hal kepada penulis baik moril maupun materil selama menjalani pendidikan.
3. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

4. Ibu Dinda Lestarini, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak Dedy Kurniawan, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama melakukan penyusunan skripsi.
6. Seluruh teman-teman dekat saya semasa perkuliahan (Nabila, Devi, Millah, Mutiara, Salsa, Tarina, dan Annisa) yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
7. Seluruh responden yang sudah mau mengisi kuesioner yang penulis berikan.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan masih perlu pengembangan. Maka dari itu penulis sangat terbuka untuk diberi kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi pada masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan serta melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis.

Palembang, Februari 2024



Nadia Anggraini  
NIM. 09031282025071

**ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI  
TRANSPORTASI ONLINE: PENGUKURAN DENGAN METODE EUCS  
DAN UTAUT (STUDI KASUS: APLIKASI MOBILE MAXIM)**

**Oleh**

**Nadia Anggraini**

**09031282025071**

**ABSTRAK**

Salah satu aplikasi mobile transportasi daring yang terkenal di Indonesia adalah Maxim. Aplikasi mobile Maxim sendiri telah diunduh sebanyak 50 juta pengguna dan memiliki pengguna aktif aplikasi sebanyak 1.94 juta pengguna aktif di dunia selama perminggu. Berdasarkan data tersebut diperoleh tingkat retensi aplikasi sebesar 3,88% per minggu. Dapat dikatakan bahwa tingkat retensi aplikasi masih rendah. Tingkat retensi yang rendah atau penurunan jumlah pengguna yang setia salah satunya diakibatkan oleh pengalaman pengguna yang buruk. Oleh karena itu, diperlukan analisis dengan menggunakan pendekatan pengalaman pengguna, maka model kepuasan pengguna menjadi pendekatan yang sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kepuasan pengguna aplikasi mobile transportasi online dengan adopsi model EUCS dan UTAUT. Penggunaan model tersebut meliputi variabel isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, dan kepuasan pengguna yang ada dalam model EUCS dengan variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, fasilitas pendukung, dan niat penggunaan yang ada dalam model UTAUT. Data yang diperoleh dianalisis dengan Teknik PLS-SEM menggunakan aplikasi SmartPLS 4. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel isi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara keakuratan dan tampilan tidak berpengaruh signifikan. Selain itu, variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan sedangkan fasilitas pendukung menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna; Model EUCS; Model UTAUT; SmartPLS; Maxim.



**FACTOR ANALYSIS OF USER SATISFACTION IN ONLINE  
TRANSPORTATION APPLICATIONS: MEASUREMENT USING THE  
EUCS AND UTAUT METHODS (CASE STUDY: MAXIM MOBILE  
APPLICATION)**

**By**

**Nadia Anggraini**

**09031282025071**

**ABSTRACT**

One of the famous online transportation mobile applications in Indonesia is Maxim. The Maxim mobile application itself has been downloaded by 50 million users and has 1.94 million active application users in the world per week. Based on this data, an application retention rate of 3.88% per week was obtained. It can be said that the application retention rate is still low. One of the reasons for a low retention rate or a decrease in the number of loyal users is poor user experience. Therefore, analysis is needed using a user experience approach, so the user satisfaction model is an appropriate approach. This research aims to analyze user satisfaction factors for online transportation mobile applications with the adoption of the EUCS and UTAUT models. The use of this model includes the variables *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, and *user satisfaction* in the EUCS model with the variable *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, and *behavioral intention* contained in the UTAUT model. The data obtained was analyzed using the PLS-SEM technique using the SmartPLS 4 application. The results of this study stated that the variables of *content*, *ease of use*, and *timeliness* had a significant effect on *user satisfaction*, while *accuracy* and *format* had no significant effect. In addition, the variables *performance expectancy*, *effort expectancy*, and *social influence* have a significant effect on *behavioral intention*, while *facilitating conditions* show no significant influence on *behavioral intention*.

**Keyword:** *User Satisfaction*; EUCS Model; UTAUT Model; SmartPLS; Maxim

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	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 .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6

2.1.1 Kepuasan Pengguna .....	6
2.1.2 Sejarah, Misi dan Tampilan Aplikasi Maxim .....	6
2.1.3 End User Computing Satisfaction (EUCS) .....	9
2.1.4 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) .....	12
2.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	15
2.2.1 Populasi .....	15
2.2.2 Sampel .....	16
2.2.3 Teknik Sampling .....	16
2.3 Skala Likert .....	17
2.4 Penelitian Terdahulu .....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1 Tahapan Penelitian .....	21
3.2 Metode Penelitian .....	21
3.3 Model dan Hipotesis Penelitian .....	21
3.4 Populasi dan Sampel .....	23
3.4.1 Populasi .....	23
3.4.2 Sampel .....	24
3.5 Pertanyaan Kuesioner .....	25
3.6 Teknik Analisis Data .....	29
3.6.1 Model Pengukuran (Outer Model) .....	29
3.6.2 Model Struktural (Inner Model) .....	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	31
4.1 Analisa Responden.....	31
4.1.1 Responden Sesuai Jenis Kelamin.....	31
4.1.2 Responden Menurut Usia.....	31
4.1.3 Responden Menurut Intensitas Penggunaan Aplikasi Per Bulan.....	32
4.2 Analisis Data .....	33
4.2.1 Evaluasi Outer Model .....	33
4.2.2 Evaluasi Inner Model .....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Kesimpulan .....	48
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA .....	50

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Variabel End User Computing Satisfaction (EUCS).....	10
<b>Gambar 2. 2</b> Variabel The Unified Theory of Acceptence and Use of Technology (UTAUT).....	13
<b>Gambar 3. 1</b> Tahapan Penelitian.....	21
<b>Gambar 3. 2</b> Kerangka Hipotesis Penelitian Model EUCS .....	22
<b>Gambar 3. 3</b> Kerangka Hipotesis Penelitian Model UTAUT.....	22
<b>Gambar 4. 1</b> Responden Sesuai Jenis Kelamin .....	31
<b>Gambar 4. 2</b> Responden Menurut Usia .....	32
<b>Gambar 4. 3</b> Responden Menurut Intensitas Penggunaan Aplikasi per bulan ....	32
<b>Gambar 4. 4</b> Evaluasi Outer Model EUCS.....	34
<b>Gambar 4. 5</b> Evaluasi Outer Model UTAUT .....	34

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Pilihan Jawaban dengan Skala Likert.....	17
<b>Tabel 2. 2</b> Penelitian Terdahulu.....	17
<b>Tabel 3. 1</b> Hipotesis Penelitian.....	23
<b>Tabel 3. 2</b> Keterangan Rumus Slovin.....	24
<b>Tabel 3. 3</b> Pertanyaan Kuesioner EUCS.....	25
<b>Tabel 3. 4</b> Pertanyaan Kuesioner UTAUT .....	27
<b>Tabel 4. 1</b> Nilai Outer Loading EUCS .....	35
<b>Tabel 4. 2</b> Nilai Outer Loading UTAUT.....	36
<b>Tabel 4. 3</b> Cross Loading EUCS .....	37
<b>Tabel 4. 4</b> Cross Loading UTAUT .....	38
<b>Tabel 4. 5</b> Composite Reliability EUCS .....	39
<b>Tabel 4. 6</b> Composite Reliability UTAUT .....	39
<b>Tabel 4. 7</b> Nilai R-Square EUCS.....	40
<b>Tabel 4. 8</b> Nilai R-Square UTAUT .....	40
<b>Tabel 4. 9</b> Uji Hipotesis.....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner .....	A-1
<b>Lampiran 2</b> Hasil Jawaban Kuesioner .....	B-1
<b>Lampiran 3</b> Bukti Penyebaran Kuesioner .....	C-1
<b>Lampiran 4</b> Data Kuesioner .....	D-1
<b>Lampiran 5</b> Bukti Proses Submitted Jurnal (Paper) .....	E-1
<b>Lampiran 6</b> Bukti Proses In Review .....	F-1
<b>Lampiran 7</b> Bukti Proses Revision Required .....	G-1
<b>Lampiran 8</b> Bukti Proses In Editing .....	H-1
<b>Lampiran 9</b> Bukti Published.....	I-1
<b>Lampiran 10</b> Letter of Acceptence (LoA).....	J-1
<b>Lampiran 11</b> Similarity Check .....	K-1
<b>Lampiran 12</b> Surat Keputusan Pembimbing Tugas Akhir .....	L-1
<b>Lampiran 13</b> Kartu Konsultasi Pembimbing Tugas Akhir.....	M-1

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Peningkatan aplikasi transportasi online membuat orang mengubah cara memesan dan menggunakan layanan transportasi, memberikan alternatif yang lebih efisien, nyaman, dan terjangkau bagi pengguna di berbagai negara, termasuk Indonesia. Salah satu platform transportasi online yang dikenal di Indonesia adalah "Maxim", yang merupakan aplikasi mobile populer untuk layanan transportasi.

Maxim merupakan perusahaan global di sektor teknologi informasi yang mengkhususkan diri dalam menyediakan platform untuk menghubungkan pengemudi dengan pelanggan secara efisien. Berdasarkan data pada Google Play Store aplikasi Maxim telah diunduh oleh 50 juta pengguna pada tahun 2023 (Salpitri et al., 2023). Namun, pada tahun 2023 pengguna aktif aplikasi Maxim ini sebanyak 923.61 ribu pengguna di Indonesia dan 1.94 juta di dunia selama per minggu (Oktapianti et al., 2023). Terjadi perbedaan yang signifikan antara pengguna aktif dan pengguna yang telah mengunduh aplikasi ini. Dengan merujuk pada informasi yang telah disajikan di atas, diperoleh tingkat retensi aplikasi sebesar 3,88 % per minggu. Tingkat retensi adalah ukuran yang menghitung jumlah pengguna yang masih menggunakan aplikasi setelah meng-*install*. Melihat tingkat retensi aplikasi mobile Maxim yang telah disebutkan di atas dapat dikatakan tingkat retensi per minggu aplikasi mobile Maxim masih rendah. Penurunan jumlah pengguna yang setia atau sama saja dengan tingkat retensi rendah diakibatkan oleh pengalaman pengguna yang buruk (Santoso, 2023).



Dengan mempertimbangkan masalah yang telah dijabarkan serta latar belakangnya, diperlukan suatu pendekatan pengalaman pengguna terhadap penggunaan aplikasi mobile transportasi online Maxim, maka model kepuasan pengguna menjadi pendekatan yang sesuai. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah model paling umum dipakai guna mengukur kepuasan pengguna. Penelitian sebelumnya yang menggunakan model EUCS beberapa di antaranya adalah Analisis Kepuasan Pengguna Layanan “MyTelkomsel” di Indonesia Menggunakan Model Kepuasan Pengguna Akhir Komputer (Herman et al., 2020) dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) dilakukan melalui penerapan Model EUCS (Setyoningrum, 2020). Hasil-hasil penelitian yang telah dibahas hanya menganalisis kepuasan pengguna secara general saja tanpa menganalisis faktor perilaku penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, peneliti ingin menambahkan model *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) guna lebih mengetahui bagaimana UTAUT mempengaruhi niat penggunaan aplikasi transportasi online. Niat penggunaan (Behavioral Intention) adalah tindakan pengguna yang menunjukkan loyalitas terhadap suatu merek dan keinginan untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Ini berdasarkan pengalaman positif dan pelayanan yang luar biasa yang diberikan oleh perusahaan. Ini mencerminkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi terhadap merek tersebut, mendorong mereka untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan merek tersebut dan secara aktif mempromosikannya kepada orang lain (Fauziah & Naomi, 2022).

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan, Studi ini bertujuan guna menganalisis faktor-faktor kepuasan pengguna aplikasi mobile transportasi online

dengan adopsi model EUCS dan UTAUT. Penggunaan model tersebut meliputi variabel isi, tampilan, keakuratan, ketepatan waktu, kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna yang ada dalam model EUCS dengan variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, fasilitas pendukung, serta niat penggunaan yang ada pada model UTAUT.

Dengan mempertimbangkan konteks latar belakang yang sudah dijelaskan, penulis berminat menjalankan penelitian tersebut sebagai laporan Tugas Akhir dengan judul **“ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE: PENGUKURAN DENGAN METODE EUCS DAN UTAUT (STUDI KASUS: APLIKASI MOBILE MAXIM)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berikut ini adalah rumusan masalah penelitian ini berdasarkan latar belakang yang ada:

1. Bagaimana menganalisis faktor kepuasan pengguna pada aplikasi mobile transportasi online Maxim dengan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT)?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi mobile transportasi online Maxim?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang dimaksudkan untuk tercapai dari studi ini ialah guna mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi mobile transportasi online Maxim menggunakan metode EUCS dan UTAUT.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Studi ini mungkin bermanfaat menjadi panduan dalam mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi transportasi online. Selain itu, diharapkan bahwa studi ini akan menyumbangkan pemahaman lebih mendalam dalam memberikan wawasan yang lebih lengkap tentang bagaimana mengukur kepuasan pengguna berdasarkan variabel yang diperkenalkan dalam model EUCS dan UTAUT. Secara khusus, studi ini diinginkan dapat berfungsi menjadi sumber acuan penelitian mendatang, terutama dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi transportasi online.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Pada pelaksanaan studi ini, beberapa manfaat yang diinginkan oleh peneliti meliputi:

1. Penelitian ini memiliki potensi untuk menjadi panduan bagi peneliti yang akan datang, terutama mahasiswa Sistem Informasi yang berencana untuk melakukan penelitian dengan fokus yang serupa.
2. Selain itu, melalui pelaksanaan penelitian ini, peneliti dapat memperoleh pengetahuan tambahan, pengalaman praktis, dan kesempatan untuk menerapkan pemahaman yang sudah dipelajari sepanjang perjalanan perkuliahan.

## 1.5 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus permasalahan yang telah diidentifikasi dan mencegah penyimpangan topik, penelitian ini memiliki batasan dalam hal:

1. Responden penelitian adalah pengguna aktif Aplikasi mobile Maxim di Indonesia.
2. Penelitian ini hanya menganalisis faktor kepuasan pengguna aplikasi mobile Maxim dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT).
3. Data yang akan dimanfaatkan dan diolah pada studi ini berasal dari survei yang didistribusikan secara daring melalui platform Google Forms.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barlian, E. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif & kuantitatif*. Sukabina Press.
- Bernanda, D. Y., Yohanes, A., Seputro, J. S., & ... (2019). Analisis sistem KRS online terhadap kepuasan mahasiswa universitas XYZ menggunakan metode Utaut. *Jurnal ...*, *13*(2), 124–130. <http://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoinfo/article/view/237>
- Darwati, Lilis, F. (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>
- Darwi, A. R., & Efrizon, E. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, *7*(1), 25. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i1.103639>
- Daud Jasruddin, M. R. (2020). UTAUT Model: Suatu Pendekatan Evaluasi Penerimaan E-Learning pada Program Pascasarjana. *Prosiding Seminar Nasional ISBN: 978-602-6883-93-3*, *1*(1), 1.
- Fauziah, A. P., & Naomi, N. D. (2022). Fenomena Belanja Online: Kasus Pengguna Fitur Shopee Paylater. *Saskara: Indonesian Journal of Society Studies*, *2*(2), 31–45.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural equation modeling (SEM) berbasis varian: Konsep dasar dan aplikasi dengan program SmartPLS 3.2. 8 dalam riset bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Herman, Lutfia, Y., Harahap, M. Y., Maizan, M. R., William, F., & Siswono. (2020). Analysis of end user satisfaction level of “mytelkomsel” services in indonesia using end user computer satisfaction approach. *Proceedings of 2020 International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2020, August*, 493–497. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech50083.2020.9211264>
- Indah, D. R., & Nurfadillah, N. (2022). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website PalTV Dengan Metode EUCS. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, *8*(2), 89–97. <https://doi.org/10.25077/teknosi.v8i2.2022.89-97>
- Kiswanto, M. D., & Syamsuar, D. (2021). Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Integrasi UTAUT (Unified Theory Of Acceptance Use Of Technology) Dan TRA (Theory Of .... *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, *12*(2), 118–127. <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/IG/article/view/2055>
- Mirantika, N. (2022). Analisis Penerimaan Teknologi M-Commerce Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penjualan Retail di Kabupaten Kuningan. *Nuansa Informatika*, *16*(1), 161–171. <https://doi.org/10.25134/nuansa.v16i1.5236>

- Mustaqim, R., Kusyanti, A., & Aryadita, H. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat Penggunaan E-Commerce XYZ Menggunakan Model UTAUT. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(7), 2584–2593.
- Oktapianti, I., Hidayaty, D. E., & Tuhagana, A. (2023). Pengaruh Tarif Jasa Transportasi Online Maxim Terhadap Transaksi Keuangan Digital Pada Mahasiswa Universitas Buana Perjuangan Karawang. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 5736–5742.
- Pandita, S., & Mishra, H. G. (2021). Acceptance of Ride-sharing in India: Empirical Evidence from the UTAUT Model. *International Journal of Business and Economics*, 20, 93–117.
- Purwanza dkk., S. W. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi. In *News.Ge* (Issue March).
- Putri, R. A., & Jumhur, H. M. (2019). Peminat Aplikasi Blibli.Com Dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 12(1), 16–23.
- Rahman, A., Sari, in made wirastika, Fitriani, Sugiarto, M., Sattar, Abidin, Z., Irwanto, Nughroho, anton priyo, Indriana, Ladjin, N., Haryanto, E., A., & ade putra ode, Ahmadin, & Alaslan, A. (2022). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. WIDINA BAHKTI PERSADA BANDUNG.
- Rasheed Gaber, H., & Elsamadicy, A. M. (2021). What drives customers to continue using ride-sharing apps during the COVID-19 pandemic? The case of Uber in Egypt. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1944009>
- Rufliansah, F. F., & Daryanto Seno, A. H. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 389–401. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28226>
- Salpitri, R. I., Sari, S., & Indria, I. (2023). Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Maxim Dalam Meningkatkan Competitive Advantage Di Kota Bengkulu. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 2(3), 419–428.
- Santoso, M. H. (2023). Pengembangan Aplikasi Mobile yang User-Friendly: Strategi Desain UX. *Literacy Notes*, 1(1), 1–11.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(3), 58. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157>
- Sedana, I. G. N., & Wijaya, S. W. (2012). Penerapan Model Utaut Untuk Memahami Penerimaan Dan Penggunaan Learning Management System Studi Kasus: Experiential E-Learning of Sanata Dharma University. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(2), 114. <https://doi.org/10.21609/jsi.v5i2.271>

- 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. (2020). 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.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information: Towar a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://www.jstor.org/stable/30036540>
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Wijaya, F., Solikhatin, S. A., & Tahyudin, Ci. (2021). Analysis of End-user Satisfaction of Zoom Application for Online Lectures. *3rd 2021 East Indonesia Conference on Computer and Information Technology, EIconCIT 2021*, 348–353. <https://doi.org/10.1109/EIconCIT50028.2021.9431903>