

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI VIU MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*
*SATISFACTION (EUCS) DAN DELONE AND MCLEAN***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Strata-1



Oleh

Dea Fitri Sabrina 09031282126090

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

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI VIU MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS) DAN DELONE AND MCLEAN***

Sebagai salah satu syarat untuk Penyelesaian

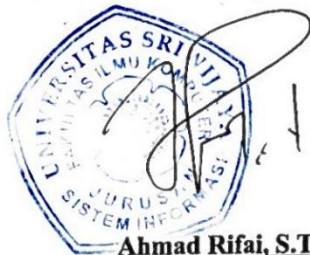
Studi di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh :

Dea Fitri Sabrina (09031282126090)

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



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

Indralaya, 29 November 2024

Pembimbing



Dwi Rosa Indah, S.T, M.T.
NIP. 198201132015042001

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dea Fitri Sabrina
NIM : 09031282126090
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Jenjang : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi : Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Viu menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Delone and Mclean*

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 5%

Menyatakan bahwa Laporan Proyek saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan proyek 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, 29 November 2024



Dea Fitri Sabrina
NIM. 09031282126090

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diterima/*accepted* di Jurnal Sistem Informasi (SISTEMASI) (Sinta 3) pada :

Hari : Minggu
Tanggal : 10 November 2024
Nama : Dea Fitri Sabrina
NIM : 09031282126090
Judul Jurnal : Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Viu menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *DeLone and McLean*

Tim Pembimbing

1. Pembimbing : Dwi Rosa Indah, S.T, M.T 

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



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

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO:

Doa Orang Tua saya lebih luas,
daripada langit. Dimanapun saya berada, saya berteduh dibawahnya.

“When you believe in miracles, when you believe in the power of prayer, when your thoughts are positive, when your intentions are pure, when your patience is beautiful and when you think good of Allah, anything can happen for you. Allah can change it all in a second”

"Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah"
(Surat Ghafir Ayat 44)

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ **Diri Saya Sendiri**
- ❖ **Orang Tua dan Keluarga Besar**
- ❖ **Dosen Pembimbing**
- ❖ **Rekan-Rekan dan Sahabat Penulis**
- ❖ **Dosen Pengajar dan Staff Fakultas Ilmu Komputer**
- ❖ **Almamaterku, Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Sang Pencipta, Yang Maha Kuasa atas Segala Sesuatu, Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Viu menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction dan DeLone & McLen***”. Skripsi ini penulis ajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Pada proses penyusunan skripsi ini tentu dapat diselesaikan dengan baik karena adanya bantuan, arahan, dukungan, dan petunjuk dari semua pihak yang terlibat. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayah Dedi Alamsyah, serta pintu surgaku, Bunda tersayang Rahmi Oktaria, yang senantiasa menjadi cahaya penuntun dalam hidupku, memberikan cinta yang tak terhingga. Terimakasih atas kekuatan yang menghidupkan semangatku, pelindung yang selalu ada di setiap langkahku. Doamu anugerah yang tak ternilai dan kasih sayangmu kebahagiaan yang tak akan pernah tergantikan. Semoga Allah SWT selalu memberkahi dan melimpahkan kebahagiaan bagi kedua-Nya.
2. Kepada Kedua saudaraku terkasih, Muhammad Faiz Sabilillah dan Muhammad Fadhil Syakirillah terima kasih atas cinta, bantuan, semangat, serta semua doa tulus yang teiring dalam setiap langkahku.
3. Keluarga besar yang senantiasa memberikan doa dan dukungannya.
4. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.

5. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Dwi Rosa Indah, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang sepenuh hati dan dedikasi telah memberikan perhatian, tenaga, bantuan, arahan, dan masukan berharga dalam setiap langkah bimbingan menjadi pemandu serta kekuatan bagi penulis menyelesaikan skripsi.
7. Bapak DR. Ali Ibrahim, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah memberikan bimbingan terkait akademik.
8. Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Ilmu Komputer yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan bimbingan yang sangat berharga.
9. Kepada Afit Sri Wahyudi dan Nyimas Intan Meylia, *I'm so grateful to have you as my best friend, may allah grant you jannah & help you in this dunya.*
10. Pamili tu yaitu Adinda Shandya, Natashya Widya Suci, dan Tri Rahmadini, terimakasih telah menjadi rumah, tempat pulang, serta keluarga kedua penulis.
11. Kepada Dilla Okta Dwi Putri dan Ana Safira yang telah menjadi sahabat penulis, terimakasih atas segalanya. Semoga ini tak ada ujungnya, panjang umur persahabatan.
12. Kepada sahabat penulis Fhemo Finata, Haura Ajarina, Salsabila Fahira, Tessa Patika, Mutiara Ramadina, Aqila Putri, Fadila Fatarsyah, Andini Putri, dan Daniela Salsabrina, terimakasih senantiasa menjadi *support system* dan menjadi bagian dari kehidupan penulis.
13. Kepada Yulia, Jihan, Yohana, Cecil, Dita, Liza, Safira, Metti, Yunika, Nabila, dan Rifa terimakasih telah memberikan bantuan dan dukungan.

14. Rekan kelas Sireg C 21, Organisasi Bujang Gadis Fasilkom, dan BEM KM Fasilkom yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan berkembang bersama selama kuliah, *see you on top*.
15. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan tugas akhir, meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu terima kasih atas segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan yang turut mewarnai di setiap langkah.
16. Kepada seseorang yang namanya belum bisa kutulis dengan jelas di sini, namun sudah tertulis pasti di *Lauhul Mahfudz* untukku, kelak kamu akan menjadi salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini.
17. Kepada raga kecilku Amel, terimakasih aku ucapkan karena telah mengusahakan untuk dirimu sendiri, mempercayai diri ini, atas semua kerja keras maupun perjuangan mencapai titik ini, selalu berusaha memberikan yang terbaik, terimakasih sudah bertahan. Sangat bangga atas semua pencapaian ini dan semua hal baik akan menyertai.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Segala kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini. Penulis juga berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan serta berguna bagi penelitian selanjutnya.

Indralaya, 29 November 2024

Penulis,



Dea Fitri Sabrina
NIM. 09031282126090

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI VIU MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS) DAN DELONE AND MCLEAN***

Oleh

Dea Fitri Sabrina

09031282126090

ABSTRAK

Salah satu komponen teknologi telekomunikasi yang turut berkembang di bidang hiburan yaitu video streaming. Viu merupakan layanan menonton video dengan menawarkan berbagai macam konten hiburan secara premium maupun gratis kepada pengguna. Namun, masih ditemukan berbagai keluhan dalam menggunakan aplikasi Viu serta rating aplikasi Viu yang tergolong rendah. Kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi berperan sangat krusial. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Viu menggunakan dua metode yaitu End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Delone & Mclean. Didapatkan sampel sebanyak 244 responden yang berpartisipasi pada penelitian ini, data yang diperoleh ini dianalisis dengan teknik PLS SEM menggunakan tools Smart-PLS 4. Hasil akhir yang didapatkan bahwa variabel isi, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, kualitas sistem, dan terakhir kualitas informasi berpengaruh signifikan bagi kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, VIU, *EUCS, DeLone & McLean*.

***ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING VIU APPLICATION USER
SATISFACTION USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS) AND DELONE & MCLEAN***

By

**Dea Fitri Sabrina
09031282126090**

ABSTRACT

One area of telecommunications technology that is also undergoing development in the context of entertainment is that of video streaming. Viu is a video streaming service that provides a range of premium content free of charge. Nevertheless, the Viu application continues to elicit a range of grievances, with the application's rating remaining relatively low. It is of great importance to consider user satisfaction with an application. This research employs two methods, namely End User Computing Satisfaction (EUCS) and Delone & McLean, to ascertain the factors influencing user satisfaction with the Viu application. A sample of 244 respondents was obtained for the purposes of this research. The data obtained was analysed using the PLS-SEM technique with the Smart-PLS 4 tool. The final results obtained were that the variables of content, ease of use, timeliness, system quality, and finally information quality have a significant effect on user satisfaction.

Keyword: *User Satisfaction, VIU, End User Computing Satisfaction, DeLone & McLean.*

DAFTAR ISI

HALAMAN 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	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
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 Kepuasan Pengguna	6
2.2 Viu.....	6

2.3 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	10
2.4 <i>DeLone and McLean</i>	12
2.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel	13
2.6 <i>Partial Least Square Equation Modeling (PLS-SEM)</i>	15
2.7 Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Tahapan Penelitian	23
3.2 Jenis Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.4 Model Penelitian	25
3.5 Hipotesis Penelitian	26
3.6 Instrumen Pertanyaan	27
3.7 Metode Pengumpulan Data	30
3.8 Pilot Test	31
3.9 Analisis Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Analisis Demografis	33
4.2 Uji Pilot Test	37
4.3 Hasil Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	38
4.4 Hasil Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	44
BAB V KESIMPULAN & SARAN	51

5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	51
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Menu Registrasi atau Login.....	7
Gambar 2.2 Menu Halaman Awal	8
Gambar 2.3 Menu Kategori dan Menu Search	8
Gambar 2.4 Menu Daftar Tontonan, Menu Riwayat, dan Menu Unduhan	9
Gambar 2.5 Menu Ketika Menonton Video	9
Gambar 2.6 Menu Transaksi Berlangganan Viu.....	10
Gambar 2.7 <i>End User Computing Satisfaction</i>	10
Gambar 2.8 Rumus <i>Lemeshow</i>	14
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	23
Gambar 3. 2 Model Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Usia Responden	33
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	34
Gambar 4.3 Domisili Responden	36
Gambar 4.4 Lama Penggunaan Aplikasi	36
Gambar 4.5 Platform yang Digunakan Responden	37
Gambar 4.6 <i>Model Path Coefficients(β)</i>	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Keterangan Rumus <i>Lemeshow</i>	15
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Instrumen Pertanyaan	27
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	31
Tabel 4.1 <i>Outer Loading</i>	38
Tabel 4.2 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	40
Tabel 4. 3 <i>Cross Loading</i>	41
Tabel 4.4 <i>Fornell Larckers</i>	42
Tabel 4. 5 <i>Composite Reliability dan Cronbach Alpha</i>	43
Tabel 4. 6 <i>R-Square</i>	44
Tabel 4.7 Uji Hipotesis	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Wawancara	A-1
Lampiran 2. Surat Kediaan Pembimbing Tugas Akhir	B-1
Lampiran 3. Surat Keputusan Pembimbing Tugas Akhir.....	C-1
Lampiran 4. Form <i>Desk Evaluation</i>	D-1
Lampiran 5. Surat Konsultasi Pembimbing	E-1
Lampiran 6. Uji Validasi Kuesioner	F-1
Lampiran 7. Jawaban Responden.....	G-1
Lampiran 8. <i>Letter of Acceptance (LoA)</i>	H-1
Lampiran 9. Bukti Proses Submit Jurnal Hingga Publish.....	I-1
Lampiran 10. Hasil Turnitin.....	J-1
Lampiran 11. Surat Keterangan Similarity.....	K-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan global yang semakin pesat mendorong kemajuan teknologi dan media elektronik. Komponen teknologi telekomunikasi terus mengalami kemajuan yaitu pada bidang hiburan. Melalui revolusi teknologi digital, masyarakat beralih dari media massa ke media baru berbasis internet. Dalam media massa terdapat banyak hiburan salah satunya platform streaming video, menonton video menjadi hiburan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan emosional dimana menonton video dapat menyenangkan hati maupun pikiran. Kemajuan teknologi telekomunikasi semakin memudahkan akses bagi masyarakat yang ingin menonton video kapanpun dan dari manapun.

Salah satu layanan video streamer yang ada di Indonesia dengan menawarkan berbagai konten yaitu aplikasi Viu. Viu dapat digunakan di desktop yang tersedia pada situs web resmi sedangkan pengguna smartphone dapat mengunduh di *Google Play Store* (Android) dan *App Store* (iOS). Viu ini lebih memfokuskan konten hiburan asia dengan menyajikan *subtitle* bahasa Indonesia di semua kategorinya seperti kategori Drama Korea, *Trailers*, Viu Original, *Variety Show*, Drama Thailand, Film Korea, Drama China, Anime, Drama Indonesia, Drama Turki, Serial Jazirah Arab, dan Drama Korea Dramatis. Viu menyediakan layanan untuk menonton video secara gratis maupun premium dengan spesifikasi yang berbeda. Berdasarkan survei oleh Jakpat didapatkan bahwa sebesar 57% pemirsa drakor di Indonesia memilih layanan Viu sebagai platform streaming untuk menonton (Pahlevi dalam Putri & Haninda, 2024)

Rating penilaian oleh pengguna dapat menjadi representasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Viu yang diunduh (Khusna et al., 2021). Rating pengguna yang rendah seringkali menunjukkan bahwa pengguna belum mendapatkan pengalaman positif dengan aplikasi yang disebabkan oleh berbagai faktor (Alshehhi et al., 2022). Berdasarkan data yang didapatkan pada *App Store* Viu mendapatkan rating yang rendah yaitu rating 2,6 dari 5 dengan 19 ribu ulasan penilaian. Rating bintang 1 menempati peringkat pertama terbanyak. Ulasan yang dirasakan pengguna teridentifikasi bahwa masih ada beberapa kekurangan dalam aplikasi Viu. Ditemukan beberapa keluhan seperti pelanggan yang telah melakukan pembayaran Viu premium tidak dapat menikmati fasilitas premium yang dijanjikan, *stuck* dengan *loading* yang lama ketika menonton, kualitas gambar dan resolusi yang disediakan rendah, selain itu ketika pengguna lupa *password* akunnya proses *verifikasi* email tidak terkirim ke pengguna, hal ini mengakibatkan kesulitan *login* ke aplikasi. Dapat dilihat di *App Store* maupun *Play Store* penilaian aplikasi Viu termasuk rating rendah dibandingkan aplikasi pesaing video streamer lainnya seperti Netflix, We Tv, Iqiyi, dan Iflix. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara oleh penulis yang dapat dilihat di **Lampiran 1** kepada beberapa pengguna Viu yang berdomisili di Palembang juga mengalami beberapa kendala seperti muncul *notifikasi* jaringan buruk meskipun jaringan internet atau *wifi* sedang dalam kondisi yang baik, terlalu banyak menampilkan iklan, *subtitle* sering tidak berfungsi, tampilan antarmuka pengguna yang membutuhkan waktu lama untuk dimuat.

Pengguna yang menggunakan layanannya dapat merasakan ketidakpuasan, apabila kualitas layanan tidak diberikan secara maksimal memberikan dampak nilai negatif bagi bisnis serta mempengaruhi loyalitas pelanggan mengakibatkan

penurunan pendapatan dan profitabilitas (Putra & Raharjo, 2021). Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator dalam menentukan sebuah aplikasi dinyatakan berhasil dan dapat terus digunakan. Dengan memperhatikan kepuasan pengguna Viu dapat mempertahankan pelanggan agar citra perusahaan meningkat (Putra & Raharjo, 2021).

Dalam mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi permasalahan yang ada di aplikasi Viu, dapat dilakukan penelitian menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*. Dua model ini dapat saling melengkapi untuk memahami berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dimana model EUCS yang berfokus pada segi aspek teknologi serta model *DeLone and McLean* menekankan pada aspek keberhasilan sistem informasi (Hermawan & Suyatno, 2023). Didapatkan juga bahwa kedua model ini saling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Hengky & Satrianansyah, 2022). Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk menganalisis kepuasan dari pengguna berdasarkan pengalaman mereka dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem yang sedang berjalan. Semua variabel dalam model EUCS dapat digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna (Rezalina et al., 2023). Sementara itu, model *DeLone and McLean* yang merupakan model keberhasilan sistem informasi, model ini banyak direkomendasikan karena dianggap paling komprehensif (Fitriana et al., 2023). *DeLone and McLean* ini juga telah terbukti efektif menjadi model guna memahami faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna (Wicaksono et al., 2023). Didapatkan bahwa sebagian variabel yang terdapat pada model *DeLone and McLean* yaitu variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan

memberikan kontribusi yang memadai untuk presisi variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Utami et al., 2022). Didukung juga oleh penelitian Putra & Darmawan (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan penjabaran permasalahan pada latar belakang di atas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Viu menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* dan *DeLone & McLen*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Viu menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dari penelitian ini untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Viu menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan studi yang dilakukan peneliti berharap dapat memberikan manfaat yang dapat diperoleh sebagai berikut :

1. Manfaat akademis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca tentang model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*, Serta diharapkan nantinya penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat praktis dari hasil penelitian ini yaitu mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Viu menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*.

1.5 Batasan Masalah

Pada studi ini peneliti menetapkan batasan masalah agar penelitian lebih terarah, sebagai berikut :

1. Responden penelitian ini merupakan pengguna Viu berdomisili Palembang.
2. Variabel pada penelitian ini menggunakan 5 variabel dari *End User Computing Satisfaction* yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) serta menambahkan 3 variabel *DeLone and McLean* yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*).
3. *Tools* yang digunakan untuk pengolahan data pada penelitian ini yaitu Smart-PLS 4.

DAFTAR ISI

- Alshehhi, Y. A., Abdelrazek, M., & Bonti, A. (2022). Analysis of Personal Data Visualization Reviews On mHealth Apps. *The Fifteenth International Conference on Advances in Computer-Human Interactions*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2202.10620>
- Alwi, Ivanisa, N. K. B., & Respati, H. T. (2023). Analisis Penggunaan Website Sistem Informasi Akademik (SIAMIK). *CHAIN: Journal of Computer Technology, Computer Engineering*, 1(3). <https://doi.org/10.58602/chain.v1i3.45>
- Daniswara, M. C., Afandi, M. I., & Wibowo, N. C. (2024). Rancang Bangun Aplikasi Marketplace Pangkas Rambut Berbasis Android. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan (JITET)*, 12(3). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i3.5017>
- Dedi, R. R. (2023). *Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (Pls-Sem) 2023* (1st ed.). Lentera Ilmu Madani. <https://www.researchgate.net/publication/372827232>
- Dewi, wina utari, & Handayani, F. S. (2024). Analisis Kepuasan pengguna Pada Web Palcomtech.Ac.Id Menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan End- User Computing Satisfaction (EUCS). *PALCOMTECH*.
- Dewi, Y. A., Imanirubiarko, S., Simbolon, D. M., Tubagus, M., & Nurdiani, T. W. (2023). The Application of Delon and McLean Method and End User Computing Satisfaction to Analyze User Satisfaction of Mobile Banking Applications. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(1), 20–25. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i1.977>
- Fahmi, I. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Dan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Pariwisata Kota Sawahlunto. *JIMT (Jurnal Ilmu Manajemen Terapan)*, 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Febriyata, M. R., & Yunita, F. (2024). Penerapan Metode Pieces Framework pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi E-Book Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Sistem Informasi (TEKNOFILE)*, 2(6), 421–431. <https://jurnal.nawansa.com/index.php/teknofile/article/view/252>
- Fitriana, I., Singasatia, D., & Kaniawulan, I. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Wifi TB dengan Metode Delon and Mclean. *Sudo Jurnal Teknik Informatika*, 2(3), 96–110. <https://doi.org/10.56211/sudo.v2i3.324>
- Harmutika, D., Rahmawita, M., Rozanda, N. E., & Zarnelly. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction dan Delone & Mclean. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 7(2), 472–482. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i2.38876>
- Hengky, & Satrianansyah. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem E–Raport Menggunakan Metode EUCS dan Model Delone and McLean. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(5), 1487. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i5.4906>
- Hermawan, G. C., & Suyatno, D. F. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Aplikasi Klik Indomaret Menggunakan Metode End User Computing

- Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 04(3). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/54230>
- Ismail, A. K. F., Prambudi, D. A., & Sunardi, H. I. (2024). Evaluasi Usability Website Dengan Metode Webuse : Studi Kasus Dinas Koperasi Kota XYZ. *EQUIVA Journal of Mathematics & Information Technology*, 2(1). <https://journal.itk.ac.id/index.php/equiva/article/view/1178>
- Jesica, S. P., Pranata, S., & Lukita, C. (2023). Pengaruh Efektivitas Iklan dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mie Instan LEMONILO. *Jurnal Witana*, 1(1), 1–9. <https://jurnalwitana.com/index.php/jw/article/view/3>
- Kartika, D., Komariah, K., Mulia, F., Muhammadiyah, U., & Abstract, S. (2023). Analisis Perceived Quality dan Perceived Value terhadap Intention to Subscribe pada Layanan Video on Demand Viu. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Oktober, 20, 170–180. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8409061>
- Khusna, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi (JIFoSI)*, 2(2), 2722–130. <https://doi.org/10.33005/jifosi.v2i2.299>
- Nopitasari, N. A., & Suyatno, D. F. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. *JEISBI*, 04(3), 9–24. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/54177>
- Nuralim, Rizky, M. S., & Yani, A. (2023). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dalam Mengatasi Kepercayaan Masyarakat Pada Bank Syariah Indonesia. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 3(1). <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Nurhayati, S., Guntara, A., & Fadil, I. (2024). Kepuasan Pengguna Fitur Medis ePuskesmas dengan Model EUCS dan DeLone & McLean di Sumedang. *NUANSA INFORMATIKA*, 18(2), 2614–5405. <https://doi.org/https://doi.org/10.25134/ilkom.v18i2.216>
- Nurvarahim. (2024). Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Tiktok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Indonesian Journal Computer Science*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/ijcs.v3i1.2547>
- Pane, D. H., & Purba Tiurniari. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Di Situs E-Commerce Bukalapak. *Jurnal Ilmiah KOHESI*, 4. <https://kohesi.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/view/166>
- Purwanza, S. W., Wardhana, (Cand) Aditya, Mufidah, A., Yuniarti Reny Renggo, Adrianus Kabubu Hudang, Dr. Jan Setiawan, & Dr. Atik Badi'ah. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. CV. MEDIA SAINS INDONESIA. <https://www.researchgate.net/publication/363094958>
- Putra, D. N. G., & Raharjo, S. T. (2021). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 10(6). <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.678>

- Putra, D. S., & Darmawan, M. A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model Delone and Mclean. *Jurna Sisitem Informasi Bisnis*, 11(1), 78–85. <https://doi.org/10.21456/vol11iss1pp78-85>
- Putri, N. F., & Haninda, A. R. (2024). Pengaruh Motivasi Maraton (Binge-Watching) Terhadap Keterlibatan Perilaku Pengguna Aplikasi Viu. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.572349/kultura.v2i2.1013>
- Putu, D., Aprilia, A., Dharmendra, K., Kadek, N., Damayanti, M., Ayu, N., & Dewi, N. (2024). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelatihan Digital Asuransi Manulife dengan Menggunakan Metode EUCS dan IPA. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.36002/jutik.v10i2.3000>
- Rezalina, W., Salisah, F. N., Angraini, & Munzir, M. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna SIAM Poltekkes Riau Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10(2), 117–128. <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/3950>
- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *JEISBI Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(3). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47236>
- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Panatap, J., Soehaditama, & Nuraeni. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- Utami, A. S., Dian, H. Z., & Rahayu, S. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Model Delone dan Mclean. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 3(2), 2775–2496. <https://doi.org/10.51519/journalcisa.v3i2.163>
- Wara, L. S., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (Siap) Di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL,"* 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.35800/jjs.v12i1.31885>
- Wicaksono, E., Safitri, E. M., Anam, M. A. S., & Bimantara, R. A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gojek Menggunakan Pendekatan Metode Delone-Mclean. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 394–402. <https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.613>
- Widodo, F. T. (2024). Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo terhadap SIMTIK Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Neptunus: Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(3), 60–73. <https://doi.org/10.61132/neptunus.v2i3.185>

- Yudistira, A., & Novita, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) User Satisfaction Analysis of Digital Archive Applications Using Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *JTSI*, 3(2), 176–188.
- Yuliantini, T., & Suryatiningsih. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(2), 104–120. <https://doi.org/10.47313/pjsh.v6i2.1255>