

**ANALISIS FAKTOR UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PENGGUNA  
APLIKASI ACCESS BY KAI DI OKU TIMUR MENGGUNAKAN  
METODE EUCS**

**SKRIPSI**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Jenjang Sarjana**



**Oleh :**

**Nurul Amma**

**09031482326015**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS FAKTOR UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PENGGUNA**

**APLIKASI ACCESS BY KAI DI OKU TIMUR MENGGUNAKAN**

**METODE EUCS**

**SKRIPSI**

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana

Oleh

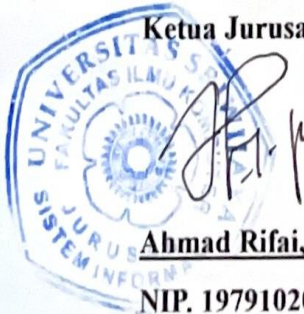
**NURULAMMA**

**09031482326015**

**Palembang, 27 Desember 2024**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



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

**Pembimbing,**



**Apriansyah Putra, M.Kom.**

**NIP. 197704082009121001**

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Amma

NIM : 09031482326015

Jurusan : Sistem Informasi

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor Untuk Mengetahui Kepuasan Pengguna Aplikasi *Access by KAI* di OKU Timur menggunakan Metode EUCS

Hasil pengecekan Software Authenticate/Turnitin : 15%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil dari plagiat. Apabila ditemukan unsur plagiat dalam laporan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



Palembang, 11 Desember 2024



Nurul Amma  
NIM. 09031482326015

## HALAMAN PERSETUJUAN TELAH DIUJI

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 27 Desember 2024

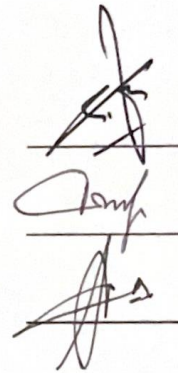
Nama : Nurul Amma

NIM : 09031482326015

Judul : Analisis Faktor Untuk Mengetahui Kepuasan Pengguna Aplikasi  
Access by KAI di OKU Timur menggunakan Metode EUCS

Komisi Penguji :

1. Ketua Penguji : Ari Wedhasmara, M.TI.
2. Pembimbing I : Apriansyah Putra, M.Kom.
3. Penguji : Ken Ditha Tania, M.Kom., Ph.D.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



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

NIP. 197910202010121003

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**“Jangan sia-siakan waktu yang telah diberikan, karena waktu bisa bosan  
untuk memberi kesempatan”**

**Skripsi ini saya persembahkan untuk :**

- ❖ Allah SWT**
- ❖ Diri sendiri**
- ❖ Orang tua dan keluarga**
- ❖ Dosen pembimbing**
- ❖ Sahabat dan teman-teman**
- ❖ Almamater**

## KATA PENGANTAR



Dengan mengucap puji dan Syukur kepada Allah SWT, karena hanya atas rahmat dan hidayah-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS FAKTOR UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI DI OKU TIMUR MENGGUNAKAN METODE EUCS”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan kelulusan mahasiswa Pendidikan Strata-1 Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rezeki dan anugerah berupa ilmu, kesempatan, dan kesehatan sehingga penulis mampu menyelesaikan kuliah terutama pada penelitian dan penyusunan skripsi.
2. Diri sendiri yang telah bertahan, melawan rasa malas, berjuang sehingga bisa melewati dan menyelesaikan berbagai tantangan, mulai dari mencari dosen pembimbing, mencari judul, membuat proposal, mencari responden, mengolah data dan membuat laporan akhir.
3. Kedua orang tuaku yang tersayang, ayah Marwi dan ibu Masnah. Serta kedua ayukku, cak Ia dan yuk Dwik serta kak Agus, kak Reza dan juga Iyai. Berkat do'a, dukungan berupa moral dan juga materi, kepercayaan dan kasih sayang

yang mereka berikan kepada penulis menjadikan alasan utama penulis berjuang hingga saat ini.

4. Bapak Apriansyah Putra, M.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan banyak kebaikan berupa bantuan informasi akademik, bimbingan, arahan dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama mengerjakan skripsi.
5. Teman terdekat ku Pawrit, Indah, Mona, Rara, Tintin, Nabila, serta anggota grup Miaw dan Kak Nimas, yang selalu ada dan selalu membantu serta memberikan *support* kepada penulis untuk terus mengerjakan skripsi.
6. Semua orang yang sudah menjadi partisipan dan telah bersedia mengisi kuesioner dan menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Seluruh teman-teman Jurusan Sistem Informasi Kelas Profesional Angkatan 2023 atas kebersamaannya selama berkuliah di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Ahmad Rifai., S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
9. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
10. Seluruh Dosen Jurusan Sistem Informasi beserta Staf yang telah membantu dalam proses akademik dan administrasi selama masa perkuliahan.

Palembang, 27 Desember 2024

Penulis



**ANALISIS FAKTOR UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PENGGUNA  
APLIKASI ACCESS BY KAI DI OKU TIMUR MENGGUNAKAN  
METODE EUCS**

**Oleh**

**Nurul Amma                      09031482326015**

**Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya**

**Email : [09031482326015@student.unsri.ac.id](mailto:09031482326015@student.unsri.ac.id)**

**ABSTRAK**

Aplikasi *Access by* KAI sebagai media pemesanan tiket kereta api secara *online* yang berfokus pada pemesanan tiket kereta api jarak jauh, menengah maupun local/komuter. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis faktor untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Access by* KAI. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang terdiri dari lima faktor, yaitu : isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Proses pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat OKU Timur yang menggunakan aplikasi *Access by* KAI. Penelitian ini menggunakan *software* SmartPLS, yang menunjukkan bahwa variabel *content* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Access by* KAI.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pengguna, *Access by* KAI, *EUCS*, SmartPLS, Analisis



***FACTOR ANALYSIS TO DETERMINE THE SATISFACTION OF ACCESS  
BY KAI APPLICATION USERS IN EAST OKU USING THE EUCS***

***METHOD***

***By***

**Nurul Amma                      09031482326015**

*Information Systems, Faculty of Computer Science, Sriwijaya University*

*Email: [09031482326015@student.unsri.ac.id](mailto:09031482326015@student.unsri.ac.id)*

***ABSTRACT***

*The Access by KAI application is an online train ticket booking medium that focuses on booking long-distance, medium and local/commuter train tickets. The aim of this research is to analyze the level of user satisfaction with the Access by KAI application. The method used in this research is End User Computing Satisfaction (EUCS) which consists of five factors, namely: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The data collection process was carried out by distributing questionnaires to the OKU Timur community using the Access by KAI application. This research uses SmartPLS software, which shows that the content variable has no effect on user satisfaction of the Access by KAI application.*

***Keywords:*** *User Satisfaction, Access by KAI, EUCS, SmartPLS, Analysis*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1. Profil PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	5
2.1.1. Profil PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	5
2.1.2. Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	5
2.1.3. Logo PT Kereta Api Indonesia .....	6
2.2. <i>Access By KAI</i> .....	7
2.3. Analisis .....	8
2.4. <i>E-government</i> .....	8
2.5. <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .....	9

2.6.	Penelitian Terdahulu.....	10
2.7.	Populasi dan Sampel .....	16
2.7.1.	Populasi .....	16
2.7.2.	Sampel .....	17
2.8.	Teknik <i>Sampling</i> .....	17
2.9.	Pembentukan Instrumen Penelitian.....	18
2.9.1.	<i>Content Validity</i> .....	18
2.9.2.	<i>Pilot Test</i> .....	18
2.9.3.	Skala <i>Likert</i> .....	18
2.10.	Teknik Analisis Data .....	19
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>		<b>21</b>
3.1.	Tahapan Penelitian .....	21
3.2.	Objek Penelitian .....	21
3.3.	Jenis Penelitian.....	21
3.4.	Hipotesis Penelitian.....	22
3.5.	Pengumpulan Data .....	23
3.5.1.	Studi Literatur.....	23
3.5.2.	Kuesioner.....	23
3.6.	Populasi dan Sampel .....	26
3.7.	Content Validity .....	27
3.8.	Pilot Test.....	30
3.9.	Analisis Data .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>32</b>
4.1.	Alur Penelitian .....	32

4.2.	Hasil Perhitungan Content Validity.....	33
4.3.	Hasil Perhitungan Pilot Test.....	35
4.4.	Hasil Pengumpulan Data.....	38
4.5.	Distribusi Frekuensi Responden .....	38
4.5.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4.5.2.	Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.5.3.	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
4.5.4.	Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi .....	40
4.6.	Analisis Data .....	41
4.6.1.	Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	41
4.6.2.	Evaluasi <i>Iner Model</i> .....	46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>50</b>
5.1.	Kesimpulan .....	50
5.2.	Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>52</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1.</b>	Peneliti Terdahulu .....	10
<b>Tabel 2.2.</b>	Skala <i>Likert</i> .....	19
<b>Tabel 3.1.</b>	Instrumen Pertanyaan Kuesioner .....	24
<b>Tabel 3.2.</b>	<i>Content Validity</i> .....	27
<b>Tabel 4.1.</b>	Hasil Perhitungan <i>Content Validity</i> .....	33
<b>Tabel 4.2.</b>	Validitas <i>Pilot Test</i> Bagian <i>Convergency Validity</i> .....	36
<b>Tabel 4.3.</b>	Validitas <i>Pilot Test</i> Bagian <i>Discriminant Validity</i> .....	37
<b>Tabel 4.4.</b>	Hasil Reabilitas <i>Pilot Test</i> .....	38
<b>Tabel 4.5.</b>	Hasil Nilai <i>Outer Loading</i> .....	43
<b>Tabel 4.6.</b>	Hasil Keterangan Pengujian <i>Outer Loading</i> .....	43
<b>Tabel 4.7.</b>	Nilai <i>Cross Loading</i> .....	45
<b>Tabel 4.8.</b>	Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	45
<b>Tabel 4.9.</b>	Nilai <i>R-Square</i> .....	46
<b>Tabel 4.10.</b>	Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	47
<b>Tabel 4.11.</b>	Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	48

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1.</b>	Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	6
<b>Gambar 2.2.</b>	Logo Aplikasi Access by KAI.....	7
<b>Gambar 3.1.</b>	Diagram Alir Tahapan Penelitian .....	21
<b>Gambar 3.2.</b>	Hipotesis Penelitian.....	22
<b>Gambar 4.1.</b>	Uji <i>Outer Model Pilot Test</i> .....	35
<b>Gambar 4.2.</b>	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
<b>Gambar 4.3.</b>	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	39
<b>Gambar 4.4.</b>	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
<b>Gambar 4.5.</b>	Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi .....	40
<b>Gambar 4.6.</b>	Uji <i>Outer Model</i> .....	42
<b>Gambar 4.7.</b>	Hasil <i>Bootstrapping</i> .....	47

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia digital semakin cepat dan meluas semakin bertambahnya hari hampir di semua bidang, untuk menciptakan inovasi-inovasi baru yang dapat membantu kelancaran kehidupan sehari-hari dalam Masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadinya peningkatan interaksi antar manusia dan komputer. Dampak signifikan pada ekonomi Indonesia yaitu perkembangan transportasi umum berbasis online (Anon 2024a). Ini memiliki arti bahwa transportasi yaitu suatu alat bantu untuk proses pindah harus cocok dan juga sesuai dengan maksud dan jarak objek, baik berdasarkan segi kualitas ataupun kuantitasnya (Setiawan and Novita 2021). Dengan berkembangnya bisnis jasa transportasi pada saat ini tingkat kompetisi antar Perusahaan semakin meningkat, konsumen sekarang ini lebih selektif dalam pemilihan layanan transportasi dengan memperhatikan *service quality*nya.

Pemerintah mempunyai BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang beroperasi dalam sektor transportasi darat di antaranya PT Kereta Api Indonesia (Persero). Ini adalah transportasi dengan jalur sendiri yang mampu mengangkut lebih banyak penumpang dari pada transportasi darat lainnya dan juga mempunyai jalur tersendiri yang bebas dari hambatan. Sebagai perseroan yang termasuk kedalam BUMN, PT KAI diharuskan memperoleh keuntungan maksimal serta memberi layanan prima kepada seluruh pengguna atau konsumennya (Setiawan and Novita 2021).



Kereta api pada saat ini termasuk transportasi favorit masyarakat Indonesia. Hal ini bisa dibuktikan dari peningkatan layanan khusus Kereta Api Indonesia diberbagai perangkat seperti Android, windows, maupun IOS. Diberbagai aplikasi semacam Traveloka, Shopee, aplikasi *Access by KAI* dan juga Tiket.com. Ini menjadi faktor yang merupakan acuan penulis dalam mempelajari aplikasi *Access by KAI* terhadap kepuasan pengguna aplikasi transportasi darat secara lebih lanjut.

Penelitian ini berfokus terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Access by KAI*, yang dimana kualitas layanan merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan untuk menjadi sebuah strategi bisnis. Tujuannya adalah memenuhi kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diterimanya, kebutuhan dan keinginan, oleh karena itu memiliki dampak positif yakni loyaltitas para pelanggan secara kontinyu. Masalah yang dipertimbangkan peneliti antara lain minat pengguna *Access by KAI*, apakah aplikasi memiliki tampilan yang sudah cukup baik dan apakah mudah digunakan. Selain itu, apakah terdapat masalah dari segi isi aplikasi, serta bagaimana aplikasi dapat menampilkan *output* dengan cepat. Ini menjadi alasan bagi peneliti untuk mengambil objek peneitian Aplikasi *Access by KAI* untuk mengatasi masalah terkait kepuasan pengguna.

Tujuan penelitian ini dalam rangka “menganalisis faktor kepuasan pengguna Aplikasi *Access by KAI* sebagai media pemesanan tiket kereta api secara *online* dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.” *EUCS* ini ialah suatu metode sebagai pengukur kepuasan pengguna aplikasi melalui memperbandingkan kenyataan dan harapan dari sistem informasi. Doll & Torkzadeh adalah tokoh yang mengembangkan model evaluasi ini. Evaluasi melalui model ini cenderung berorientasi terhadap kepuasna pengguna akhir atas

aspek teknologi yang didasarkan pada dimensi *Accuracy, Content, Easy Of Use, Format, serta Timeliness*.

Dua metode yang umum digunakan untuk melakukan penilaian terhadap kepuasan pelanggan adalah metode PIECES (*Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, and Service*) dan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*)(Cahyadi et al. 2024). Metode PIECES adalah sebuah analisis dasar terhadap kinerja, informasi, ekonomi, kontrol, efisiensi dan pelayanan untuk mendapatkan pokok permasalahan lebih khusus (Nugraha et al. 2022). Sedangkan menurut (Sevtiyani et al. 2020) metode EUCS ode *End User Computing Satisfaction* adalah metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi dari segi *content, accuracy, format, ease of use dan timelines*. Oleh karena itu setelah membandingkan antara kedua metode diatas, penulis memilih metode EUCS untuk digunakan pada penelitian ini karena metode EUCS itu sendiri dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sesuai denga napa yang akan diteliti pada penelitian in.

Mengacu pada latar belakang sebelumnya, penulis memilih judul Tugas Akhir ini “**Analisis Faktor untuk Mengetahui Kepuasan Pengguna Aplikasi Access by KAI di Oku Timur Menggunakan Metode EUCS**”. Dalam hal ini terdapat lima faktor untuk mengukur kepuasan yakni *Accuracy, Content, Easy Of Use, Format, dan Timeliness*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini adalah faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *Access by KAI di OKU Timur* ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi guna mendorong niat keberlanjutan penggunaan aplikasi *Access by KAI* di OKU Timur.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini, di antaranya:

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi PT. Kereta Api Indonesia untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam mengembangkan aplikasi *Access by KAI*
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi serta memperluas pengetahuan pembaca dan bisa dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan penelitian ini di Kabupaten OKU Timur.
2. Penelitian ini hanya menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *Access by KAI* pada konsumen yang mempergunakan aplikasi *Access by KAI* di OKU Timur.
3. Data didapat melalui kuesioner terbatas serta didapatkan dari responden yang menggunakan aplikasi *Access by KAI* di OKU Timur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adha Oktarini Saputri N Measurement Of User Satisfaction Level In The Bina Darma Information Systems Study Program Portal *Using End User Computing Satisfaction Method* Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan *Metode End User Computing Satisfaction Journal Of Information Systems And Informatics* (2020)
- Alfa, A. A. G., Rachmatin, D., & Agustina, F. (2017). Analisis pengaruh faktor keputusan konsumen dengan *structural equation modeling partial least square*. *Jurnal EurekaMatika*, 5(2), 59-71.
- Astuti, W., & Waluyo, R. (2022). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi pedulilindungi menggunakan metode eucs. *J. Rekayasa Inf*, 11(1), 9-16.
- Budi Santoso, Ali Haidir, Priyono, Henny Destiana Dan Muhammad Hilman Fakhriza, (2024) . Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi Gojek Khusus Driver Menggunakan Metode Eucs*journal Ilmiah Komputasi* 23(1)
- Cut Aja Anis Layyinna Analisis kepuasan pengguna aplikasi bni mobile banking menggunakan metode end user computing satisfaction (EUCS)
- Damayanti, A. S., Mursityo, 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) 34-42
- Desmaniar, I., Harapan, E., & Kesumawati, N. (2020). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Antar Pribadi Terhadap Hasil Belajar Siswa *The Influence Of The Use Of Information Technology And Interpersonal Communication On Student Learning Outcomes*. Cahaya Pendidikan, 6(2), 79–93.
- Fahmi, I. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Dan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Pariwisata Kota Sawahlunto. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 52-64.
- Fikri, D., Khafa ,W ., & Anggraini ,D, P. H. (2024). Perbandingan Efektivitas Metode PIECES dan EUCS dalam Analisis Kepuasan Pengguna MyXL. ICIT Journal Vol 10 No 2 – Agustus 2024.
- Firmansyah, D., Pasim Sukabumi, S., & Al Fath Sukabumi, S. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (Jiph)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927>.
- Hafni Sahir, S. (2022). Metodologi Penelitian. [www.penerbitbukumurah.com](http://www.penerbitbukumurah.com)
- Febriani, K. T., & Putra, A. (2023). Pengaruh Konsistensi Implementasi Kebijakan Terhadap Niat Keberlanjutan Penggunaan SRIKANDI di Kota Palembang. *The Indonesian Journal of Computer Science*, 12(5).

- Magdalena, I., Sundari, T., Nurkamilah, S., Ayu Amalia, D., & Muhammadiyah Tangerang, U. (2020). Analisis Bahan Ajar. In *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial* (Vol. 2, Issue 2). <https://Ejournal.Stitpn.Ac.Id/Index.Php/Nusantara>
- Makbul. (2021). Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian
- Nugraha, F., Agushinta, D., & Bastian, I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mytelkonsel Menggunakan Evaluasi Heursitik Dan Metode Pieces (Studi Kasus: Mahasiswa Kampus Karawaci Universitas Gunadarma). *Jurnal Teknologi Informasi dan.... academia. edu. https://www.academia. edu/download/99701131/4403-25120-1-PB. pdf.*
- Nur Fadilah Amin<sup>1</sup>; Sabaruddin Garancang<sup>2</sup>; Kamaluddin Abunawas. Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian
- Pangestu, I. D., Fahrullah, F., & Sari, N. W. W. (2023). Evaluasi kesuksesan penggunaan sistem informasi accurate menggunakan delone and mclean models. *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, 4(1), 7–14. <https://doi.org/10.37859/coscitech.v4i1.4033>
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- 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*

*System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 19–26. Retrieved from <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/43245>

Ramadhayanti, F. N., & Rasywir, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143-151.

Setiawan H, Novita D Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kai Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode Eucs User Satisfaction Analysis Of The Kai Access Application As A Train Ticket Booking Media Using The Eucs Method (2021) 162-175

Subiyakto, A., & Wijaya, D. J. (2018). Evaluasi Website Badan Pusat Statistik Menggunakan Metode Usability Testing. *Applied Information System and Management (AISM)*, 1(2), 81-89. Sugandi M, Halim R .(2020) Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma 2302-8149

Sevtiyani, I., & Fatikasari, F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 8(2), 64-68.

Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas EGovernment Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.31289/Jab.V6i1.2752>



Yuliani, N. R., & Ansori, M. (2024). Religius Obligation dan Social Influence Terhadap Keputusan Muslim Generasi Z Untuk Menabung di Bank Syariah (Studi Pada Muslim Generasi Z di Kabupaten Jepara). *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 4(3), 782-794.