

PENERAPAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION*

(*EUCS*) UNTUK EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA

PADA APLIKASI *MOBILE MYINDIHOME*

(Studi Kasus : PT Telkom Indonesia)

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi

di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh

Nilam Shafira

NIM 09031281722056

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

AGUSTUS

2021

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENERAPAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION*

(*EUCS*) UNTUK EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA

PADA APLIKASI *MOBILE MYINDIHOME*

(Studi Kasus : PT Telkom Indonesia)

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi

di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

Nilam Shafira

NIM 09031281722056

Disetujui,

Mengetahui,

Palembang, Agustus 2021

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Pembimbing,



Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP 197811172006042001



Dwi Rosa Indah, M.T

NIP 198201132015042001

HALAMAN PERSETUJUAN

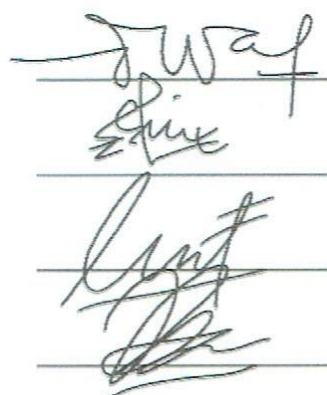
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Selasa

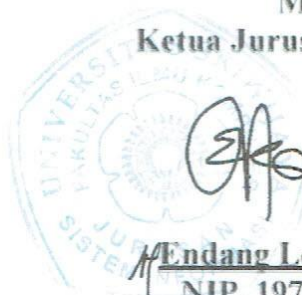
Tanggal : 27 Juli 2021

Tim Penguji :

1. Pembimbing : Dwi Rosa Indah, M.T
2. Ketua Penguji : Rizka Dhini Kurnia, M.Sc
3. Penguji 1 : Rahmat Izwan Heroza, M.T
4. Penguji 2 : Pacu Putra, M.Cs.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto :

Waktu bagaikan pedang. Jika kamu tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu. *HR. Muslim*

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT
- ❖ Kedua Orangtuaku
- ❖ Kedua Adikku dan Keluarga Besarku
- ❖ Teman – Teman Seperjuangan Angkatan 2017
- ❖ Semua Sahabat Penulis
- ❖ Sahabat Penulis BClub
- ❖ Dosen – Dosen Jurusan Sistem Informasi
- ❖ Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya
- ❖ Almamaterku

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil ‘alamin, segala puji milik Allah Tuhan semesta alam. Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENERAPAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) UNTUK EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI MOBILE MYINDIHOME (Studi Kasus : PT Telkom Indonesia)” sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Komputer Jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya .

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun penulis dapat melaluinya berkat adanya bimbingan, support, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tuaku, yang selalu mendoakan dan memberi semangat juga motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
2. Kedua Adikku, Detha Maharani Putri dan Muhammad Arya Syaputra serta keluarga besarku yang selalu mendukung penulis jika sedang dalam kesulitan.
3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dwi Rosa Indah, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu sabar dan siap untuk memberikan motivasi juga masukan yang baik untuk menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai.

6. Bapak Rahmat Izwan Heroza, S.T.,M.T. selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan saran dalam penulisan Skripsi, sehingga menjadi lebih baik lagi.
7. Bapak Pacu Putra Suarli, M.Cs selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan saran dalam penulisan Skripsi, sehingga menjadi lebih baik lagi.
8. Ibu Ken Ditha Tania, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah memberikan masukan selama masa perkuliahan.
9. Kak Angga selaku Administrasi Program Studi Sitem Informasi Fakultas Ilmu Komputer yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi bagi penulis.
10. Yuk Lia yang selalu membantu penulis selama proses penyelesaian skripsi.
11. Ibu Nuril Aprizamul dini selaku Manager Customer Care Witel Sumsel di PT Telkom Indonesia.
12. Sepupuku, Ayu Huba Ratumi yang selalu memberikan masukan – masukan serta dukungan untuk penulis.
13. Sahabat penulis Danti dan Salsa yang siap sedia menemani penulis dikala sedang sedih maupun senang.
14. Sahabat penulis semasa SMP (Rara, Ajeng, Nisha) yang sampai sekarang tetap bersama dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis.
15. Sahabat penulis semasa SMA (Dinda, Yuni, Vira, Indah, Salsa, Yasmin, Putri Virgania, Farah, Ibrahim, Dody dan Chris).
16. Sahabat penulis BClub (Amel, Mita, Eka, Endah, Laila, Rafly dan Fachri) yang sudah memberikan bantuan dan semangat untuk penulis.
17. Imam Riadillah, partner Kerja Praktek dan juga selalu memberikan semangat kepada penulis.
18. Seluruh teman – teman seperjuangan Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2017, yang juga sedang meraih gelar sarjana.
19. Seluruh Narasumber dan Responden yang sudah mau diwawancarai juga mengisi kuesioner yang penulis berikan.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua. Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan juga penulis sendiri.

Palembang, 2021

Penulis

**PENERAPAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS) UNTUK EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA
PADA APLIKASI MOBILE MYINDIHOME
(Studi Kasus : PT Telkom Indonesia)**

Oleh

Nilam Shafira

09031281722056

ABSTRAK

PT Telkom Indonesia menyediakan pelayanan jasa di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Saat ini Badan Usaha Milik Negara (BUMN) satu ini telah dikenal dan banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia dalam penggunaan internet yang disebut dengan layanan Indihome. Indihome adalah penyedia layanan digital dengan beragam pilihan paket yang bisa digunakan berupa Internet Rumah, Telepon Rumah dan juga Indihome TV. Agar dapat bersaing di dunia TIK, PT Telkom Indonesia membuat sebuah aplikasi *mobile* yang dimana masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya dimanapun mereka berada dan harapannya dapat memberikan layanan terbaik kepada pengguna setianya. Metode *End User Computing Satisfaction* itu sendiri ialah suatu metode yang menilai tingkat kepuasan pengguna pada suatu sistem informasi dengan cara membandingkan realita dan ekspektasi pada sistem informasi tersebut. Metode ini biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi dengan melihat isi, keakuratan, format, waktu dan juga kemudahan pengguna saat menggunakannya.

Kata Kunci : Indihome, Aplikasi *mobile*, Metode *End User Computing Satisfaction*

**END USER COMPUTING SATISFACTION APPLICATION METHOD
(EUCS) FOR USER SATISFACTION EVALUATION**

ON MYINDIHOME MOBILE APP

(Case Study : PT Telkom Indonesia)

By

Nilam Shafira

09031281722056

ABSTRACT

PT Telkom Indonesia provides services in the field of Information and Communication Technology (ICT) and telecommunications networks in Indonesia. Currently, this State-Owned Enterprise (BUMN) has been known and widely used by people in Indonesia in using the internet, which is called the Indihome service. Indihome is a digital service provider with a variety of package options that can be used in the form of Home Internet, Home Phones and also Indihome TV. In order to compete in the world of ICT, PT Telkom Indonesia created a mobile application where people can easily access it wherever they are and hope to provide the best service to loyal users. The End User Computing Satisfaction method itself is a method that assesses the level of user satisfaction in an information system by comparing the reality and expectations of the information system. This method is usually used to measure user satisfaction of information systems by looking at the content, accuracy, format, time and also the ease with which users use it.

Keywords: Indihome, Mobile Application, End User Computing Satisfaction Method

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI	8
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR TABEL	11
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 End User Computing Satisfaction (EUCS).....	5
2.2 Kepuasan Pengguna	7
2.3 Aplikasi Mobile	8
2.4 MyIndihome	8
2.4.1 Pengertian MyIndihome	8
2.4.2 Manfaat MyIndihome	9
2.4.3 Aplikasi Mobile MyIndihome	10
2.5 Profil PT Telkom Indonesia.....	14
2.6 Kegiatan PT Telkom Indonesia	14
2.7 Tujuan, Visi, dan Misi PT Telkom Indonesia	15
2.7.1 Tujuan.....	15
2.7.2 Visi.....	15
2.7.3 Misi	15
2.8 Penelitian Sebelumnya	16
2.8.1 Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)	16
2.8.2 ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau)	16

2.8.3	ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA ELEARNING MENGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION	17
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1	Tahapan Penelitian	18
3.2	Studi Literature	18
3.2.1	Studi Lapangan	18
3.2.2	Studi Pustaka	19
3.3	Identifikasi Masalah	19
3.4	Memilih Model	19
3.5	Pengembangan dan Pengujian Kuesioner	20
3.6	Penyebaran Kuesioner	22
3.6.1	Populasi	22
3.6.2	Sampel	22
3.7	Analisis Data	23
3.7.1	Deskripsi Data	24
3.7.2	Sumber Data	24
3.8	Pembahasan	24
3.9	Kesimpulan dan Saran	25
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1	Hasil	26
4.1.1	Uji Validitas	26
4.1.2	Uji Reliabilitas	28
4.1.3	Penyajian Data Penelitian	28
4.2	Pembahasan	35
4.2.1	Variabel Isi (<i>Content</i>)	35
4.2.2	Variabel Akurat (<i>Accuracy</i>)	36
4.2.3	Variabel Bentuk (<i>Format</i>)	36
4.2.4	Variabel Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Use</i>)	37
4.2.5	Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	37
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	38
5.1	Kesimpulan	38
5.2	Saran	39
	DAFTAR PUSTAKA	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Variabel Metode End User Computing Satisfaction	5
Gambar 2.2 Interface Menu Utama	10
Gambar 2.3 Interface Menu Add On	11
Gambar 2.4 Interface Menu Pengaduan Layanan	11
Gambar 2.5 Interface Menu Berlangganan Baru	12
Gambar 2.6 Interface Menu Chat Indita	12
Gambar 2.7 Interface Menu Pilih Paket	13
Gambar 2.8 Interface Menu Tukar Poin	13
Gambar 3.1 Diagram Tahapan Penelitian.....	18

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Kategori	23
Tabel 3.3 Skor Kriteria	24
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	26
Tabel 4.2 Reliability Statistics.....	28
Tabel 4.3 Pernyataan Variabel Isi (Content)	29
Tabel 4.4 Analisis Data Variabel Isi (Content)	29
Tabel 4.5 Pernyataan Variabel Akurat (Accuracy)	30
Tabel 4.6 Analisis Data Variabel Akurat (Accuracy)	30
Tabel 4.7 Pernyataan Variabel Bentuk (Format).....	31
Tabel 4.8 Analisis Data Variabel Bentuk (Format).....	32
Tabel 4.9 Pernyataan Variabel Kemudahan Pengguna (Ease of Use).....	33
Tabel 4.10 Analisis Data Kemudahan Pengguna (Ease of Use)	33
Tabel 4.11 Pernyataan Variabel Ketepatan Waktu (Timeliness)	34
Tabel 4.12 Analisis Data Ketepatan Waktu (Timeliness)	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Telkom Indonesia menyediakan pelayanan jasa di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Saat ini Badan Usaha Milik Negara (BUMN) satu ini telah dikenal dan banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia dalam penggunaan internet yang disebut dengan layanan Indihome. Indihome adalah penyedia layanan digital dengan beragam pilihan paket yang bisa digunakan berupa Internet Rumah, Telepon Rumah dan juga Indihome TV. Jaringan Indihome telah tersebar di seluruh wilayah yang ada di Indonesia sehingga selalu memberikan layanan yang terbaik untuk penggunaan internet bagi masyarakat Indonesia. Dengan melihat keadaan sekarang, masyarakat kini banyak menggunakan gadget di kehidupan sehari – hari untuk melakukan seluruh aktivitas kehidupan. Agar dapat bersaing di dunia TIK, PT Telkom Indonesia membuat sebuah aplikasi *mobile* yang dimana masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya dimanapun mereka berada dan harapannya dapat memberikan layanan terbaik kepada pengguna setianya.

Aplikasi *mobile* dengan nama ‘MyIndihome’ adalah salah satu contoh layanan aplikasi *mobile* yang diberikan oleh PT Telkom Indonesia. Dalam aplikasi *mobile* ini terdapat berbagai macam menu yang dapat digunakan. Menu pertama yaitu menu Beranda, di menu ini menampilkan tagihan, poin, kecepatan internet, *channel* TV yang digunakan, kuota telepon rumah, info terkini, dan pilihan jika kita ingin mengubah layanan yang digunakan. Menu kedua yaitu menu Beli, di menu ini terdapat pilihan menu lain yaitu Berlanggan Baru dan Add On. Menu ketiga

yaitu menu Tagihan, menu ini untuk melihat tagihan yang harus kita bayar dan juga melihat riwayat tagihan sebelumnya. Menu keempat yaitu menu Bantuan, di menu ini terdapat menu lain seperti Pengaduan Layanan, Indita dan Plasa Telkom. Terakhir menu Lainnya, di menu ini menunjukkan profil pengguna dan informasi mengenai pengguna aplikasi.

Untuk mengetahui permasalahan apa yang pernah terjadi pada aplikasi, maka penulis melakukan wawancara dengan tiga orang pengguna aplikasi *mobile* MyIndihome. Dan didapatkan kesimpulan bahwa pernah terjadi gangguan pada aplikasi saat pengguna menggunakan aplikasi *mobile* tersebut. Seperti contoh, jumlah tagihan tidak ada, limit bonus telepon tidak ada, penggunaan internet tidak ada, dan tidak bisa login ke aplikasi. Agar pengguna aplikasi *mobile* 'MyIndihome' tetap setia menggunakannya, dapat diketahui dari seberapa puas pengguna menggunakan aplikasi *mobile* tersebut. Menurut (Yazid et al., 2019) "kepuasan pengguna dapat diukur dari pencapaian harapan pengguna melalui pengalaman menggunakan sistem atau aplikasi".

Metode *End – User Computing Satisfaction* (EUCS) sangat cocok untuk digunakan guna menyelesaikan masalah di atas. Menurut (Rasman, 2012) pengertian dari *End User Computing Satisfaction* itu sendiri ialah suatu metode yang menilai tingkat kepuasan pengguna pada suatu sistem informasi dengan cara membandingkan realita dan ekspektasi pada sistem informasi tersebut. Metode ini biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi dengan melihat isi, keakuratan, format, waktu dan juga kemudahan pengguna saat menggunakannya.

Maka dari itu, penulis mengajukan judul **“Penerapan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) Untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Mobile MyIndihome (Studi Kasus : Pt Telkom Indonesia)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijabarkan diatas rumusan masalah dari penelitian ini adalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi *mobile* MyIndihome.
2. Bagaimana layanan pada aplikasi *mobile* MyIndihome.
3. Bagaimana penerapan *End User Computing Satisfaction (EUCS) method* terhadap evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi *mobile* MyIndihome.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi MyIndihome.
2. Memberikan saran atau rekomendasi terkait layanan aplikasi *mobile* MyIndihome.
3. Mengetahui langkah – langkah penerapan *End User Computing Satisfaction (EUCS) method* terhadap evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi *mobile* MyIndihome.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui seberapa puas pengguna dalam menggunakan aplikasi *mobile* MyIndihome.

2. Dapat meningkatkan layanan aplikasi *mobile* MyIndihome.
3. Peneliti mampu menerapkan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) *method* terhadap evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi *mobile* MyIndihome.

1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan tidak berlebihan, dibuat batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi *mobile* MyIndihome.
2. Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi *mobile* MyIndihome.
3. Variabel yang digunakan berupa isi (*content*), akurat (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*).

DAFTAR PUSTAKA

- Anggrayeni, D. P. (2015). *Analisis Faktor Kesuksesan Sistem Mandatory Use Berdasarkan Model Tam Dan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus : Aplikasi Ur Pada Bpjs Kesehatan Divisi Regional Vii Jawa Timur)*.
- Arifah, F. N., Rosidi, A., & Fatta, H. Al. (n.d.). *Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pengguna Aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta*. 46–56.
- Damayanti, A. S., Musityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833–4839.
- Dinata, F. H., Nurmawati, I., & Muflihatin, I. (2020). *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan EVALUASI PENDAFTARAN ONLINE DENGAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*. 1(3), 226–233.
- Esfandari, D. A., & Istiningrum. (2019). *Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Merdeka Malang*. 6(1), 15–23.
- Fatima, M., Mursityo, Y. T., & Wardani, N. H. (2019). Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu K Omputer*, 3(7), 6464–6472.
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). *Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. 5341(April), 1–8.
- Hadisuwarno, A. E., & Bisma, R. (2021). Analisis penerimaan pengguna aplikasi e-Kinerja dengan metode TRAM dan EUCS pada kepolisian Analysis of user acceptance of e-Kinerja applications with the TRAM and EUCS methods at the police. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 10(2), 93–109.
- Hartawan, M. S. (2017). Evaluasi Kepuasan User Interface Desain Aplikasi Android Menggunakan End User Computing Satisfaction (EuCs) Pada Aplikasi Android Sciencom Evaluation. *Incomtech*, 6(1), 1–7.
- Ilias, A., Yasoa', M. R., Razak, M. Z. A., & Rahman, R. A. (2015). The Study of End-User Computing Satisfaction (EUCS) on Computerised Accounting System (CAS) Among Labuan F.T Private Companies. *Sustaining Competitiveness in a Liberalized Economy: The Role of Accounting*, 2(1), 12–35. <https://doi.org/10.5848/csp.1487.00001>
- Listianto, F., Fauzi, Irviani, R., Kasmi, & Garaika. (2017). *KONVEKSI SERAGAM DRUMBAND DI PEKON KLATEN GADINGREJO KABUPATEN PRINGSEWU Program Studi Manajemen , STIE Trisna Negara , OKU Timur*. 8, 146–152.

- Nur Rahmi, A., Supriatin, & Prabowo, D. (2019). *EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI AMIKOM ONE MENGGUNAKAN METODE EUCS*. *Abstraksi Tinjauan Pustaka*, 2(1), 67–73. <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/INFOSJournal/article/view/2430>
- Rasman, Y. I. K. (2012). Gambaran hubungan unsur-unsur End USER Computing Satisfaction terhadap kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit umum daerah kota depok 2012. *Sripsi Gambaran Hubungan Unsur-Unsur EUCS*.
- Risianto, A. (2014). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik. *Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta*, 28.
- 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>
- Suryawan, M. B., & Prihandoko, P. (2018). Evaluasi Penerapan SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM dan EUCS. *Creative Information Technology Journal*, 4(3), 233. <https://doi.org/10.24076/citec.2017v4i3.113>
- Wijaya, I. G. N. S., & Suwastika, I. W. K. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. *Konferensi Nasional Sistem & Informatika 2017*, 558–562.
- Yazid, M. A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8496–8505.