



User Satisfaction Analysis of the Maxim Application Using Model End User Computing Satisfaction (EUCS)

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim dengan Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Yolangga^{1*}, Dinna Yunika Hardiyanti²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya, Indonesia

E-Mail: ¹alyolangga@gmail.com, ²dinna.yunika@gmail.com

Received May 31th 2024; Revised Jun 12th 2024; Accepted Jul 12th 2024
Corresponding Author: Yolangga

Abstract

This research aims to analyze the level of user satisfaction with the Maxim application using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model and the Technology Acceptance Model (TAM) model. In this research, researchers used descriptive quantitative methods to collect data from 108 respondents who represent the population of Maxim application users in the city of Palembang. The data collection process was carried out by distributing questionnaires to the Maxim application user community in Palembang. The sampling technique uses the Slovin formula. The data processing method used in this research uses validity tests, reliability tests, and hypothesis tests which are processed using SmartPLS software. The results of hypothesis testing showed that there were 5 variables that had no influence, namely accuracy, format, timeliness, ease of use, content and 1 variable that had an influence, namely perception of usefulness. From the results of the correlation analysis, R2 was obtained at 0.878, indicating that the variable satisfaction can be explained by the variables content, accuracy, format, ease of use, perceived usefulness and timeliness at 87.8%. The results of this research can be used as reference material to improve the quality of Maxim application services and increase the level of user satisfaction.

Keyword: EUCS, Maxim, Satisfaction, SmartPLS, TAM, User

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) dan model Technology Acceptance Model (TAM). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk mengumpulkan data dari 108 responden yang mewakili populasi pengguna aplikasi Maxim di kota Palembang. Proses pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada masyarakat pengguna aplikasi Maxim di Palembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Metode pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji realibilitas, dan uji hipotesis yang diolah dengan menggunakan software SmartPLS. Hasil dari pengujian hipotesis terdapat 5 variabel yang tidak berpengaruh yaitu accuracy, format, timeliness, ease of use, content dan 1 variabel yang berpengaruh yaitu perceived of usefulness. Dari hasil analisis korelasi diperoleh R2 sebesar 0,878 menunjukkan bahwa variabel satisfaction dapat dijelaskan oleh variabel content, accuracy, format, ease of use, perceived of usefulness dan timeliness sebesar 87,8 %. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi Maxim dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Kata Kunci: EUCS, Kepuasan, Maxim, Pengguna, SmartPLS, TAM

1. PENDAHULUAN

Pesatnya kemajuan teknologi informasi di era globalisasi saat ini, kebutuhan akan informasi menjadi hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Pemanfaatan informasi ini terus meluas ke segala bidang dan aspek kehidupan. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, penyediaan informasi juga ikut berkembang. Perkembangan teknologi informasi telah membuka peluang baru bagi perusahaan dalam melakukan bisnis. Teknologi informasi telah membawa peluang bisnis baru bagi perusahaan [1]. Teknologi informasi telah membuat bisnis menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien. Berbagai pakar industri teknologi

memperkirakan bahwa teknologi akan memegang peranan penting di masa depan, khususnya di bidang industri. Tidak hanya di bidang industri skala besar saja, namun banyak pula usaha kecil dan menengah yang didirikan dengan bantuan teknologi [2].

Teknologi informasi meningkatkan persaingan di antara produsen menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta berupaya memenuhi keinginan dengan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dibandingkan pesaing. Hal ini mengharuskan perusahaan untuk lebih cermat dan berinovasi dalam merumuskan strategi bersaing untuk memenangkan persaingan bisnis [3], serta memberikan dampak positif untuk peggunganya [4].

Salah satu pemanfaatan teknologi informasi pada ranah bisnis ialah bisnis layanan transportasi online, pada tahun 2022 data penggunaan layanan transportasi online yang dikeluarkan Survei Badan dan Pengembangan (Balitbang) Kementerian Perhubungan (Kemenhub) pada daerah JABODETABEK tercatat paling besar menggunakan layanan Gojek (59,13), Grab (32,24%), Maxim (6,93%), Indriver (1,47%) [5]. Data tersebut selaras dengan penggunaan kendaraan bermotor menurut Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa peningkatan jumlah kendaraan bermotor dari tahun 2020-2021 adalah sebesar 136,13 juta unit [6]. Hal ini menunjukkan kebutuhan akan transportasi mengalami peningkatan secara terus menerus baik kendaraan roda empat maupun kendaraan roda dua. Penggunaan layanan transportasi online Maxim berada posisi ketiga yang berarti perlu adanya perbaikan dalam kepuasan pelanggan serta kemudahan dalam menggunakan aplikasi Maxim. Kepuasan pelanggan menjadi faktor dalam membangun kepercayaan pada kemampuan sistem informasi yang mudah digunakan [7].

Maka dari itu perlu adanya analisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi online Maxim untuk mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki ataupun dikembangkan kembali sehingga meningkatkan kepuasan pengguna [8]. Pengukuran kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu metode untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan kenyataan dengan harapan pengguna sistem aplikasi [9]. Model evaluasi EUCS menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknis dengan mengevaluasi konten, akurasi, format, waktu, dan kemudahan penggunaan sistem [10]. Model EUCS telah diuji secara ekstensif oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya, dan meskipun metode tersebut telah diterjemahkan ke dalam bahasa yang berbeda, namun tidak ada perbedaan hasil yang signifikan [11]. Pada tahun 1988, Doll dan Torkzadeh mengembangkan metode EUCS [12]. Model ini menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap sistem aplikasi. Dalam metodologi EUCS, pengukuran sistem terdiri dari konten, akurasi, format, kegunaan sistem, dan ketepatan waktu [13]. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Maxim sebagai upaya meningkatkan loyalitas kepada pengguna layanan transportasi online maxim.

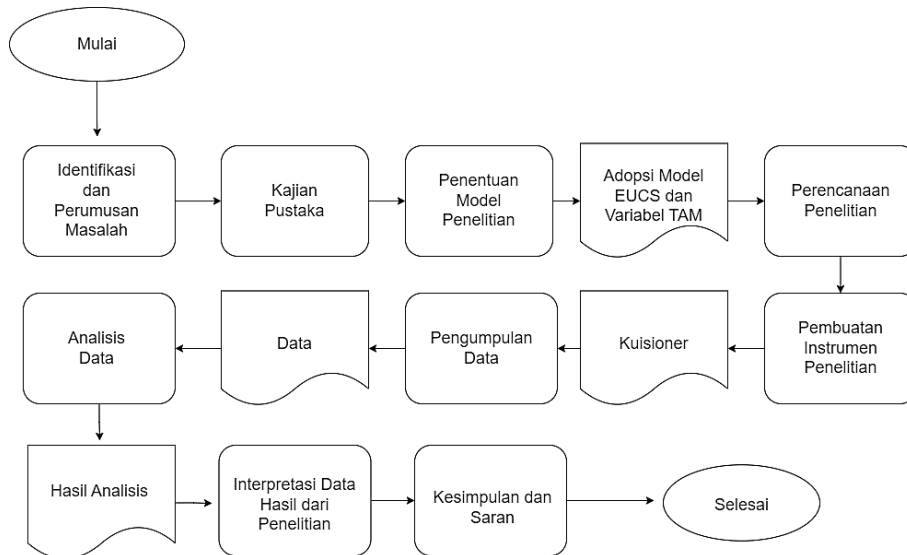
2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian yang sudah dilakukan oleh Saputri (2022) dengan judul “*Iraise Satisfaction Analysis Use The End User Computing Satisfaction (EUCS) Method in Department of Sains And Teknologi UIN Suska Riau*”. Mendapatkan hasil tingkat kepuasan penggunaan sistem IRAISE cukup baik dalam beberapa variabel [10]. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayah (2020) dengan judul “*Model Satisfaction Users Measurement of Academic Information System Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method*” didapatkan hasil sebanyak 36% responden merasa cukup puas, 35% responden merasa puas, dan 21% responden merasa sangat puas dalam penggunaan sistem [14]. Penelitian yang sudah dilakukan oleh Aprilian (2023) dengan judul “*Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*” didapatkan hasil pada analisis korelasi terdapat hubungan dengan variabel terikat dan variabel bebas yaitu *timeliness* berada dalam interval yang kuat kemudian pada uji koefisien menjelaskan variabel *satisfaction* didapatkan nilai sebesar 52,1% dan 47,9% [15]. Lalu pada penelitian Putera (2020) dengan judul “*Analysis of e-learning user satisfaction itb stikom bali using end user computing satisfaction (EUCS) method*” didapatkan hasil skor variabel isi sebesar 4,54; skor variabel akurasi didapat sebesar 4,48; variabel format didapat nilai sebesar 4,53, skor variabel ketepatan waktu 4,5, dan skor variabel kemudahan penggunaan 4,51 [16]. Dari analisis kepuasan pengguna e-learning, diketahui bahwa sistem telah mampu memenuhi kepuasan pengguna. Keterbaruan dari penelitian ini menggunakan responden sebanyak 108 pengguna dari wilayah Palembang yang sebelumnya belum pernah dilakukan

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Prosedur Penelitian

Prosedur pada penelitian ini dapat dilihat dari gambar 1.



Gambar 1. Prosedur Penelitian

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Maxim di Palembang, yang berjumlah 100.000 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut [17]. Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi.

3.3. Penentuan Sampel

Jumlah populasi yang akan diteliti telah ditetapkan sebanyak 100.000 pengguna aplikasi Maxim di Kota Palembang pada tahun 2024, dengan tingkat kesalahan (e) = 10%. Berdasarkan data tersebut, ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin sebagai berikut.

$$N = 100000 / 1 + 100000(0,1)^2$$

$$N = 99,999 \rightarrow \text{Dibulatkan menjadi } 100 \text{ orang}$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini minimal sebanyak 100 orang pengguna.

3.4. Variabel Penelitian

Berdasarkan kajian literatur, variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari jurnal penelitian sebelumnya. Hal ini merujuk pada Tabel 1 yang mencantumkan variabel dan indikator penelitian dengan metode EUCS dan TAM.

Tabel 1. Variabel Penelitian

No.	Variabel	Kode	Indikator	Referensi
1	<i>Content</i>	CON1	Kesesuaian Informasi	[11],[18],[19],[20]
		CON2	Kelengkapan	
		CON3	Output	
		CON4	Manfaat	
		CON5	Kualitas	
2	<i>Accuracy</i>	CON6	Pengelolaan Sistem Informasi	[11],[18],[19],[20]
		ACC1	Kebenaran	
		ACC2	Keakuratan & Konsistensi	
		ACC3	Standarisasi	
3	<i>Format</i>	ACC4	Kepercayaan	[11],[18],[19],[20]
		FOR1	Menarik	
		FOR2	Jelas	
		FOR3	Kualitas	
4	<i>Ease Of Use</i>	FOR 4	<i>Interface User Friendly</i>	[11],[18],[19],[20]
		EOU1	<i>End User Friendly System</i>	
		EOU2	Kemudahan Penggunaan Menu	
		EOU3	Kenyamanan	
		EOU4	Kemudahan Akses	

No.	Variabel	Kode	Indikator	Referensi
5	<i>Timeliness</i>	EOU5	Interaksi Sistem	[11],[18],[19],[20]
		TIM1	<i>Up to Date</i>	
		TIM2	Kesiapan Informasi	
		TIM3	Ketepatan Waktu	
		TIM4	Kecanggihan Sistem	
		TIM5	Kecepatan Sistem	
		TIM6	Ketepatan sistem	
6	<i>Perceived of usefulness</i>	POU1	Kecepatan Sistem	[18],[19],[20]
		POU2	Kinerja Sistem	
		POU3	Produktivitas Penggunaan Aplikasi	
		POU4	Efektivitas Sistem	
		POU5	Manfaat Kemudahan Sistem	
		POU6	Kegunaan Sistem	
7	<i>User Satisfaction</i>	US1	Kecukupan	[11],[18],[19],[20]
		US2	Efektifitas	
		US3	Efisiensi	
		US4	Kepuasan Informasi	
		US5	Kepuasan secara menyeluruh	

3.5. Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian yang menggunakan model dengan 6 hipotesis, setiap hipotesis merujuk pada dugaan mengenai hubungan antara dua variabel. Berikut adalah penjelasan untuk masing-masing hipotesis:

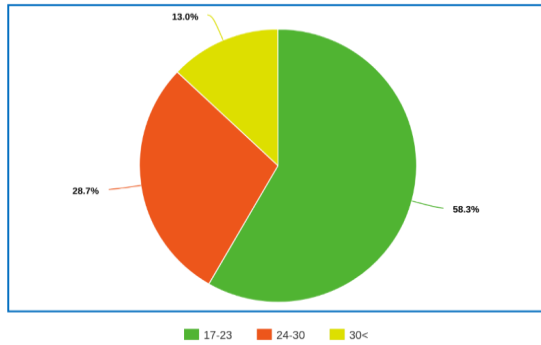
1. H1: Variabel CON memiliki pengaruh positif terhadap variabel US
 - a. CON (*Convenience*): Variabel menggambarkan kemudahan atau kenyamanan penggunaan suatu sistem.
 - b. US (*User Satisfaction*): Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem
 - c. Hipotesis H1 menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem
2. H2: Variabel ACC memiliki pengaruh positif terhadap variabel US
 - a. ACC (*Accessibility*): Variabel menggambarkan kemudahan akses terhadap sistem.
 - b. US (*User Satisfaction*): Tingkat kepuasan pengguna.
 - c. Hipotesis H2 menyatakan bahwa semakin mudah akses ke sistem atau layanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.
3. H3: Variabel FOR memiliki pengaruh positif terhadap variabel US
 - a. FOR (*Form*): Variabel merujuk pada desain atau tata letak dari sistem atau layanan.
 - b. US (*User Satisfaction*): Tingkat kepuasan pengguna.
 - c. Hipotesis H3 menyatakan bahwa desain atau tata letak yang lebih baik meningkatkan kepuasan pengguna.
4. H4: Variabel EOU memiliki pengaruh positif terhadap variabel US
 - a. EOU (*Ease of Use*): Variabel mengukur seberapa mudah pengguna dapat menggunakan sistem.
 - b. US (*User Satisfaction*): Tingkat kepuasan pengguna.
 - c. Hipotesis H4 menyatakan bahwa semakin mudah pengguna menggunakan sistem, maka semakin tinggi kepuasan pengguna.
5. H5: Variabel TIM memiliki pengaruh positif terhadap variabel US
 - a. TIM (*Timeliness*): Variabel untuk mengukur ketepatan waktu dalam penyediaan informasi atau layanan.
 - b. US (*User Satisfaction*): Tingkat kepuasan pengguna.
 - c. Hipotesis H5 menyatakan bahwa semakin tepat waktu informasi atau layanan, maka semakin tinggi kepuasan pengguna.
6. H6: Variabel POU memiliki pengaruh positif terhadap variabel US
 - a. POU (*Perceived Usefulness*): Variabel mengukur sejauh mana pengguna merasa bahwa sistem bermanfaat bagi mereka.
 - b. US (*User Satisfaction*): Tingkat kepuasan pengguna.
 - c. Hipotesis H6 menyatakan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem, maka semakin tinggi tingkat kepuasan.

Secara keseluruhan, hipotesis-hipotesis ini mencoba menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap suatu sistem, dengan asumsi bahwa setiap faktor tersebut memiliki pengaruh positif. Penelitian ini kemungkinan besar bertujuan untuk menguji apakah faktor-faktor tersebut benar-benar berpengaruh dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

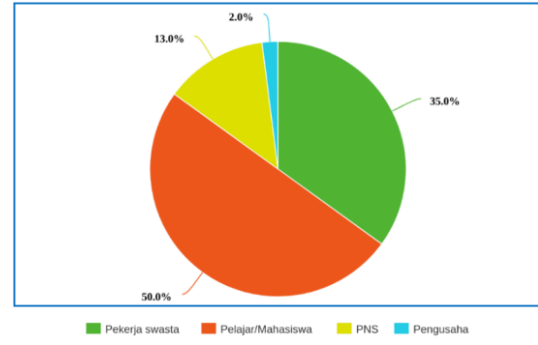
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden

Data responden dikelompokkan berdasarkan usia dan pekerjaan. Gambar 2 adalah responden berdasarkan usia dan gambar 3 merupakan responden berdasarkan pekerjaan.



Gambar 2. Usia



Gambar 3. Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 2 diketahui responden pada penelitian ini terdiri dari 61% responden berusia 18-23 Tahun yaitu 63 orang, 30% responden berusia 24-29 Tahun yaitu sebanyak 11 orang, dan 9% responden berusia >30 Tahun yaitu 14 orang. Berdasarkan gambar 3 diketahui bahwa sebagian besar didominasi oleh Mahasiswa yaitu sebanyak 54 (50%), responden dengan pekerjaan Karyawan Swasta sebanyak 38 (35%), responden PNS sebanyak 14 (13%), Pengusaha sebanyak 2 (2%).

4.2. Uji Individual Item Reability

Pada tahap ini bertujuan untuk mengetahui *standardized loading factor* yang menggambarkan besarnya hubungan antara setiap item pengukuran (indikator) dengan variabelnya yaitu dengan melihat hasil dari *outer loading*. Hasil dari perhitungan uji *individual item reability* ditunjukkan table 2.

Tabel 2. Uji Individual Item Reability

	ACC	CON	EOU	FOR	POU	TIM	US
ACC1	0.891						
ACC2	0.892						
ACC3	0.873						
ACC4	0.862						
CON1		0.835					
CON2		0.814					
CON3		0.772					
CON4		0.771					
CON5		0.852					
CON6		0.871					
EOU1			0.886				
EOU2			0.887				
EOU3			0.831				
EOU4			0.881				
EOU5			0.8				
FOR1				0.897			
FOR2				0.912			
FOR3				0.908			
FOR4				0.868			
POU1					0.872		
POU2					0.861		
POU3					0.908		
POU4					0.841		
POU5					0.852		
POU6					0.835		
TIM1						0.799	

	ACC	CON	EOU	FOR	POU	TIM	US
TIM2						0.861	
TIM3						0.852	
TIM4						0.79	
TIM5						0.839	
TIM6						0.88	
US1							0.783
US2							0.768
US3							0.816
US4							0.851
US5							0.869

Hasil uji nilai *Composite Reliability* dapat dilihat pada Tabel 2. diketahui bahwa hasil pengujian seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Composite Reliability* di atas ambang batas 0,7, artinya semua variabel dapat diterima dan valid memenuhi syarat untuk digunakan.

4.3. Uji Internal Consistency Reliability

Pada tahap ini dilakukan pengujian Internal Consistency Reliability merupakan tahap kedua yang dilakukan dengan melihat hasil nilai *Composite Reliability* (CR). Nilai *Composite Reliability* memiliki nilai ambang batas di atas 0.7.

Tabel 3. Uji Internal Consistency Reliability

	Composite Reliability
ACC	0.932
CON	0.925
EOU	0.933
FOR	0.942
POU	0.945
TIM	0.934
US	0.910

Hasil uji nilai *Composite Reliability* dapat dilihat pada Tabel 3. diketahui bahwa hasil pengujian seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Composite Reliability* di atas ambang batas 0,7, artinya semua variabel dapat diterima dan valid memenuhi syarat untuk digunakan.

4.4. Uji Average Variance Extracted

Tahap ketiga yang dilakukan adalah pengujian untuk mengetahui nilai *average variance extracted* (AVE). Nilai AVE merupakan besaran varian atau keragaman variabel manifes (indikator) yang terdapat pada variabel laten (konstruk) dan memiliki nilai minimal 0,5 untuk dapat dikatakan ukuran *convergent validity* yang baik.

Tabel 4. Uji Average Variance Extracted

	Composite Reliability
ACC	0.773
CON	0.673
EOU	0.736
FOR	0.804
POU	0.743
TIM	0.701
US	0.67

Hasil pengujian nilai AVE dapat dilihat pada Tabel 4 dimana nilai AVE pada setiap variabel telah melebihi 0,5 sehingga seluruh variabel dapat diterima dan baik untuk digunakan pada penelitian ini.

4.5. Uji Effect Size (f^2)

Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *Effect Size* (f^2) yang mana dapat dikatakan mengetahui pengaruh variabel tertentu terhadap variabel lainnya dalam struktur model dengan nilai ambang batas sekitar 0,02 maka dinyatakan memberikan pengaruh kecil, jika 0,15 maka dinyatakan memberikan pengaruh menengah dan bila 0,35 maka dinyatakan memberikan pengaruh besar. Hasil perhitungan *Effect Size* (f^2) dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Uji Effect Size

	F ²	Analisis
H1	0.027	Kecil
H2	0.004	Kecil
H3	0.013	Kecil
H4	0.011	Kecil
H5	0.169	Sedang
H6	0.065	Kecil

Hasil uji *Effect Size* (f^2) penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5 dimana diketahui bahwa 1 jalur hipotesis pada penelitian ini memiliki pengaruh sedang terhadap struktur model yaitu POU-US dan lima jalur hipotesis lainnya memiliki pengaruh kecil.

4.6. Uji Path Coefficient (β)

Tahap pengujian ini dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antar konstruk dengan melihat koefisien jalur (*path coefficient*) yang menunjukkan kekuatan hubungan antar konstruk. Nilai ambang batas *path coefficient* yaitu di atas 0,1 untuk dapat dikatakan memiliki pengaruh dalam model (Hair et al 2019).

Tabel 6. Uji Path Coefficient

Hubungan antar Variabel	Path Coefficient (β)
ACC	0.158
CON	0.061
EOU	0.102
FOR	0.101
POU	0.341
TIM	0.228

Hasil analisis struktural model tahap pertama yaitu pengujian *path coefficient* dapat dilihat pada Tabel 6, dimana terdapat 1 dari 6 jalur yang memiliki nilai *path coefficient* di bawah ambang batas 0.1, yaitu jalur FOR → US, hal ini berarti jalur tersebut memiliki pengaruh yang tidak signifikan, artinya terdapat pengaruh langsung antara variabel FOR terhadap variabel US namun tidak secara signifikan dalam model. Berikut ini model *path coefficient* ditunjukkan pada gambar 6.

4.7. Uji t

Pengujian t-test dilakukan dengan metode *bootstrapping* pada SmartPLS 3.2.9 dengan tingkat signifikansi 5% dalam menguji hipotesis-hipotesis penelitian. Hipotesis akan diterima apabila memiliki nilai t-test lebih besar dari 1,96 (Hair et al. 2019).

Tabel 7. Uji t

	t	P-Values
ACC → US	1.656	0.049
CON → US	0.485	0.314
EOU → US	0.955	0.17
FOR → US	0.819	0.207
POU → US	2.687	0.004
TIM → US	1.86	0.032

Hasil ditunjukkan pada Tabel 7. dimana terdapat satu hipotesis yang memiliki nilai di atas 1,96 yaitu pada variabel *Content* terhadap *User Satisfaction* (POU-US) dengan nilai 2,678 yang berarti hipotesis ini diterima.

4.8. Uji Coefficient of Determination (R²)

Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *Coefficient of Determination* yang mana dapat dikatakan kuat apabila memiliki nilai 0,67 dinyatakan kuat, dan memiliki nilai di bawah 0,33 dinyatakan moderat dan 0,19 atau di bawahnya menunjukkan tingkat varian yang lemah. Hasil perhitungan *Coefficient of Determination* dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. menunjukkan hasil nilai *Coefficient of Determination* (R²) variabel dependen *User Satisfaction* yaitu sebesar 0,878 yang berarti kuat. Hal ini menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan aspek dari seluruh variabel independen dapat memberikan pengaruh terhadap *User Satisfaction* sebesar 87.8%. Sedangkan, sisanya sebesar 12.2% dipengaruhi oleh faktor faktor lain.

Tabel 7. Hasil Coefficient of Determination

Variabel	R Square	Keterangan
US	0.878	Kuat

4.9. Pembahasan

Pembahasan dari hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t untuk uji parsial masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Content* (CON) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (US) pada Aplikasi Transportasi Online Maxim. Berdasarkan hasil uji t, didapatkan nilai t hitung sebesar 0,485 kurang dari t tabel 1,96 dan nilai *effect size* sebesar 0,004 yang berarti variabel konten memiliki pengaruh kecil terhadap user satisfaction. Artinya dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara variabel *content* terhadap *satisfaction*. Menurut persepsi responden secara umum menganggap isi informasi pada aplikasi Maxim tidak sesuai harapan pengguna.
2. *Accuracy* (ACC) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (US). Berdasarkan hasil uji t, didapatkan nilai t hitung sebesar 1,656 lebih kecil dari t tabel 1,96 dan nilai *effect size* sebesar 0,027. Artinya dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara variabel *accuracy* terhadap variabel *satisfaction*. Menurut persepsi responden secara umum menganggap keakuratan informasi pada aplikasi Maxim kurang memuaskan pengguna karena adanya kesalahan ketika aplikasi menerima inputan, kemudian mengelolanya menjadi suatu informasi.
3. *Format* (FOR) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (US). Berdasarkan hasil uji t, didapatkan nilai t hitung sebesar 0,819 lebih kecil dari t tabel 1,96 dan nilai *effect size* sebesar 0,011. Artinya dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara variabel *format* terhadap variabel *satisfaction*. Menurut persepsi responden secara umum menganggap tampilan pada aplikasi maxim belum sesuai dengan harapan dan keinginan pengguna.
4. *Ease of Use* (EOU) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (US) Berdasarkan hasil uji t, didapatkan nilai t hitung sebesar 0,955 kurang dari t tabel 1,96 dan nilai *effect size* sebesar 0,013. Artinya dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara variabel *ease of use* dengan variabel *satisfaction*. Menurut persepsi responden secara umum menganggap kemudahan penggunaan pada aplikasi Maxim tidak sesuai harapan pengguna.
5. *Timeliness* (TIM) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (US). Berdasarkan hasil uji t, didapatkan nilai t hitung sebesar 1,86 lebih kecil dari t tabel 1,96 dan *effect size* sebesar 0,065. Artinya dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara variabel *timeliness* dengan variabel *satisfaction*.
6. *Perceived of usefulness* (POU) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (US). Berdasarkan hasil uji t, didapatkan nilai hitung sebesar 2.687 lebih besar dari t table 1,96 dan nilai *effect size* sebesar 0,169. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel *perceived of usefulness* dengan variabel *satisfaction*.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, disimpulkan bahwa dari enam hipotesis yang diuji, yaitu variabel *content* (CON), *accuracy* (ACC), *format* (FOR), *ease of use* (EOU), *timeliness* (TIM) dan *perceived of usefulness* (POU), secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel *satisfaction* (US) sebesar 87,8%. Artinya, dari 100 responden, 87 responden merasa puas dengan aplikasi Maxim. Namun, dari uji t diketahui bahwa hanya variabel *perceived of usefulness* (POU) yang mempengaruhi *satisfaction* (US), sedangkan variabel lainnya tidak berpengaruh. Pengguna merasa tidak puas dengan *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness* dan *ease of use* aplikasi Maxim, sehingga perlu ada peningkatan kualitas dan kelengkapan pada kelima aspek tersebut untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Terima kasih kepada rekan-rekan sejawat yang telah memberikan saran, dukungan, dan inspirasi selama proses penelitian. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua partisipan dan responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Tak lupa, kami juga mengucapkan terima kasih kepada lembaga atau institusi yang telah memberikan dukungan dan fasilitas dalam menjalankan penelitian ini. Semua kontribusi dan bantuan yang diberikan sangat berarti bagi

kelancaran dan kesuksesan penelitian ini. Terima kasih atas segala kerja keras dan kolaborasi yang telah terjalin.

REFERENSI

- [1] A. Budi Pratomo, M. A. Kurnia Harahap, T. Oswari, P. M. Akhirianto, and A. Widarman, "The Application of End User Computing Satisfaction (EUCS) to Analyze the Satisfaction of MyPertamina User," *J. Sistim Inf. dan Teknol.*, vol. 5, no. 1, pp. 78–83, 2023, doi: 10.37034/jsisfotek.v5i1.205.
- [2] Farhatun Nisaul Ahadiyah, "Perkembangan Teknologi Infomasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online," *INTERDISIPLIN J. Qual. Quant. Res.*, vol. 1, no. 1, pp. 41–49, 2023, doi: 10.61166/interdisiplin.v1i1.5.
- [3] LESLY R. KROME, "A Review of Zoom Utilization in Higher Education During the COVID-19 Pandemic," *Educ. Think.*, vol. 1, no. 1, 2021.
- [4] R. Novializa, F. Rini, and I. Irsyadunas, "Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode EUCS Pada Mahasiswa Pengguna E-Learning STKIP PGRI Sumatera Barat," *JTEV (Jurnal Tek. Elektro dan Vokasional)*, vol. 8, no. 2, p. 213, 2022, doi: 10.24036/jtev.v8i2.116699.
- [5] M. Ariandi and D. Marsolina, "Analisis Kepuasan Driver Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 10, no. 2, p. 412, 2023, doi: 10.30865/jurikom.v10i2.5819.
- [6] R. Tahir *et al.*, *Transformasi Bisnis di Era Digital (Teknologi Informasi dalam Mendukung Transformasi Bisnis di Era Digital)*, no. August. 2023.
- [7] N. Nopalia and D. Dalilah, "Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim Pada Pengguna Mahasiswa Di Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas PGRI Silampari Menggunakan Metode Servqual," *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 7, no. 2, pp. 167–174, 2022, doi: 10.32767/jusim.v7i2.1866.
- [8] A. Gormantara, "Evaluation of the Success of the Academic Information System (SIAMIK) with the DeLone and McLean Model," *J. Teknol. Inf. dan Pendidik.*, vol. 15, no. 2, pp. 2023–99, 2022, [Online]. Available: <https://doi.org/10.24036/tip.v15i2>
- [9] N. A. O. Saputri and A. Alvin, "Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 2, no. 1, pp. 154–162, 2020, doi: 10.33557/journalisi.v2i1.43.
- [10] N. Saputri, F. S. Lubis, and M. Rizki, "Iraise Satisfaction Analysis Use The End User Computing Satisfaction (EUCS) Method In Department Of Sains And Teknologi UIN Suska Riau," pp. 1863–1874, 2023, doi: 10.46254/sa03.20220368.
- [11] M. A. Hamzah, K. Rini, and M. R. Arief, "ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI KAI ACCESS DANGAN MODEL UTAUT PADA PT. KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP VI YOGYAKARTA," *NJCA (Nusantara J. Comput. Its Appl.)*, vol. 4, no. 1, pp. 9–14, 2019, doi: 10.36564/njca.v4i1.98.
- [12] G. Pujana, I. Made Ardwi Pradnyana, and I. Ketut Resika Artha, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada," *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 57–66, 2023, [Online]. Available: <http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>
- [13] A. Winantu and S. I. Viony, "Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD STMIK El Rahma Dengan Metode EUCS dan IPA," *J. Inform. Komputer, Bisnis dan Manaj.*, vol. 21, no. 3, pp. 30–42, 2023, doi: 10.61805/fahma.v21i3.7.
- [14] N. A. Hidayah, E. Fetrina, and A. Z. Taufan, "Model Satisfaction Users Measurement of Academic Information System Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method," *Appl. Inf. Syst. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 119–123, 2020, doi: 10.15408/aism.v3i2.14516.
- [15] M. R. S. Nazwa Aprilliaa, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 5, pp. 511–520, 2023, doi: <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i4.1053>.
- [16] W. A. Putera and I. M. Candiasa, "Analysis of e-learning user satisfaction itb stikom bali using end user computing satisfaction (eucs) method," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1810, no. 1, 2021, doi: 10.1088/1742-6596/1810/1/012017.
- [17] N. Suriani, Risnita, and M. S. Jailani, "Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan," *J. IHSAN J. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 24–36, 2023, doi: 10.61104/ihsan.v1i2.55.
- [18] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)," *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.
- [19] F. Darwati, Lilis, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JUST IT J. Sist. Informasi, Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 12, no. 2, pp. 34–42, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just->

- it/index
- [20] S. R. Hartatik and C. Budihartanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek Dengan Menggunakan Metode TAM," *PROSISKO J. Pengemb. Ris. dan Obs. Sist. Komput.*, vol. 7, no. 1, 2020, doi: 10.30656/prosisko.v7i1.1653.