

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Fore Coffee Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction

1st Laurensia Elisabeth Angela Susanto

Program Studi Sistem Informasi

Universitas Telkom

Kampus Purwokerto

Purwokerto, Indonesia

laurensiacangels@student.telkomuniversity.ac.id

2st Sarah Astiti

Program Studi Sistem Informasi

Universitas Telkom

Kampus Purwokerto

Purwokerto, Indonesia

sarahas@telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Industri *food and beverage*, termasuk Fore Coffee, sangat bergantung pada pemanfaatan teknologi digital, khususnya aplikasi mobile. Pengguna aplikasi Fore Coffee melaporkan berbagai keluhan, seperti estimasi waktu pemrosesan pesanan yang tidak akurat, *bug/error*, metode pembayaran terbatas, dan kecepatan aplikasi yang kurang optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Fore Coffee menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, dengan lima variabel utama: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Data diperoleh dari 400 pengguna yang valid dari total 454 responden kuesioner. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji menggunakan *Factor Loading* dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Hasil uji hipotesis menunjukkan hanya variabel *timeliness (H5)* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel lainnya (*H1–H4*) tidak signifikan. Temuan ini memberikan dasar bagi rekomendasi pengembangan aplikasi, antara lain peningkatan estimasi waktu tunggu yang dinamis, penjadwalan pesanan yang fleksibel, notifikasi promo relevan, program loyalitas berbasis poin, promo eksklusif seperti *cashback* atau diskon, dan fitur umpan balik pengguna untuk peningkatan berkelanjutan.

Kata kunci— *Aplikasi Mobile, EUCS, Fore Coffee, Kepuasan pengguna, Teknologi Informasi*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi (TI) mengalami kemajuan yang sangat signifikan dan hampir mempengaruhi seluruh aspek kehidupan manusia di berbagai bidang, termasuk bisnis, kehidupan sosial, dan layanan publik. Salah satu sektor yang terdampak adalah industri kuliner (Darwati & Fitriyani, 2022). TI memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, terutama dengan kehadiran *online store* dan *marketplace* yang menawarkan inovasi pemesanan makanan dan minuman secara digital melalui aplikasi. Digitalisasi teknologi, yaitu proses transformasi dari bentuk analog ke digital dengan memanfaatkan TI, telah mendorong pertumbuhan pesat pada ekonomi digital di Indonesia, termasuk layanan *online food and drink delivery* (Aprilia & Sanjaya, 2023).

Layanan pemesanan makanan dan minuman secara *online*, baik *delivery* maupun *pick-up*, ditujukan untuk memudahkan konsumen memenuhi kebutuhannya. Kualitas layanan menjadi faktor penting yang mempengaruhi kinerja dan posisi perusahaan karena penilaian pelanggan berdampak signifikan terhadap keberhasilan layanan tersebut. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima (Wulan Sari & Amalia, 2023). Citra merek juga berperan sebagai persepsi konsumen yang dibentuk dari kepercayaan terhadap merek sesuai ekspektasi mereka. Atribut produk yang memiliki nilai positif akan memperkuat kepercayaan dan kepuasan pelanggan, serta mendorong keberlanjutan pembelian (Wulan Sari & Amalia, 2023).

Industri kopi kekinian di Indonesia mengalami perkembangan pesat. Merek lokal dengan konsep menarik, harga terjangkau, dan cita rasa yang disukai generasi muda semakin mendominasi pasar. Berdasarkan data *Top Brand Index* tahun 2025, Janji Jiwa dan Kopi Kenangan memimpin pasar dengan persentase masing-masing 39,70% dan 39,50%. Sementara itu, Fore Coffee hanya memperoleh 7,50%, tertinggal dibanding dua kompetitornya. Hal ini menunjukkan bahwa Fore Coffee perlu melakukan peningkatan, terutama dalam pemanfaatan TI pada layanan *order* dan *delivery* melalui aplikasi.

Fore Coffee berdiri pada Agustus 2018. Nama "Fore" berasal dari kata *forest* (hutan) yang mencerminkan filosofi pertumbuhan kuat dan berkelanjutan. Hingga Agustus 2024, Fore Coffee telah memiliki 208 gerai di lebih dari 40 kota di Indonesia. Brand ini memanfaatkan biji kopi lokal berkualitas tinggi dan mengontrol seluruh proses dari petani hingga pemanggangan (Prajasantana et al., 2021). Salah satu aspek penting adalah konsistensi kualitas produk, baik pada pemesanan *take away* maupun *dine-in*, serta pengiriman yang menjamin kualitas tetap terjaga saat sampai di tangan konsumen (Mahening & Handrianto, 2024).

Hasil *pra-penelitian* pada November 2024 yang melibatkan 400 responden menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Fore Coffee memiliki rating tinggi di *App Store* (4,5/5) dan *Google Play* (4,9/5), masih terdapat sejumlah keluhan pengguna. Keluhan utama yang muncul adalah pada

variabel *content* (14,9%), diikuti oleh *timeliness* (17,05%), *accuracy* (9,9%), *format* (9,3%), dan *ease of use* (9,23%). Keluhan teknis seperti kegagalan transaksi, aplikasi tertutup secara tiba-tiba, voucher yang tidak dapat digunakan, serta metode pembayaran terbatas menjadi catatan penting. Selain itu, keluhan mengenai biaya pengantaran yang tinggi dan fitur promosi yang kurang jelas juga muncul. Beberapa pengguna juga menyebutkan kesulitan *login*, keterbatasan memori ponsel, dan minimnya pemahaman terhadap manfaat aplikasi.

Sebuah sistem dinilai baik apabila sesuai standar dan memudahkan pengguna. Sebaliknya, sistem dianggap gagal jika pengguna tidak merasakan manfaatnya (Yolangga & Hardiyanti, 2024). Berdasarkan masalah tersebut, perlu dianalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Fore Coffee supaya mengetahui area yang perlu ditingkatkan.

Metode yang digunakan adalah *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, yang mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem berdasarkan lima variabel utama: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Damayanti et al., 2018). Penelitian terdahulu oleh Ramadhayanti et al. (2023) tentang aplikasi TIX ID menggunakan metode ini dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna dan berhasil mengidentifikasi aspek yang memerlukan peningkatan. Model *EUCS* sendiri dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (Gobel et al., 2022) dan difokuskan pada kepuasan pengguna akhir terhadap teknologi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee dan merekomendasikan strategis bagi pengembangan aplikasi di masa depan. Dengan pendekatan berbasis bukti melalui *EUCS*, hasil kuesioner akan menjadi dasar dalam merumuskan perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Rekomendasi yang dihasilkan akan mempertimbangkan kemampuan teknis pengembang dan sumber daya yang tersedia, serta divalidasi bersama tim pengembang dan manajemen agar sesuai dengan visi perusahaan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberi gambaran tentang tingkat kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee, tetapi juga menawarkan kerangka kerja yang realistis untuk perbaikan dan pengembangan sistem secara berkelanjutan.

II. KAJIAN TEORI

A. Analisis

Analisis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah proses mempelajari sesuatu, seperti tulisan, tindakan, dan lainnya, untuk memahami hubungan sebab-akibatnya. Analisis adalah suatu aktivitas berpikir yang memiliki tujuan untuk memahami ciri dari bagian masing-masing, agar dapat menentukan fungsi dan hubungan antara satu dengan lainnya (Indriyani, 2022). Menurut Gorys Keraf, analisis merupakan proses dalam pemecahan sesuatu menjadi beberapa bagian yang relevan. Menurut Komaruddin, analisis adalah aktivitas berpikir untuk memecah sesuatu menjadi bagian-bagian komponennya agar dapat dipahami hubungan antara satu dengan lainnya. Menurut Sugiono, analisis adalah kegiatan menemukan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian sistem untuk mengetahui bagian-bagiannya, hubungannya satu sama lain, dan hubungannya secara keseluruhan.

B. Kepuasan Pelanggan

Menurut Armstrong et al. (2006), kepuasan pelanggan adalah rasa puas atau kecewa yang timbul setelah perbandingan kinerja produk dengan ekspektasi. Kepuasan dijelaskan sebagai selisih antara harapan dan hasil (Nugroho, 2023). Evaluasi kepuasan pengguna memungkinkan perusahaan memperoleh feedback untuk perbaikan sistem agar sesuai harapan. Pengujian ini menilai sejauh mana sistem memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna serta dapat diterima dengan baik (Setiawan & Novita, 2021). Kepuasan tercapai bila sistem berkualitas tinggi, sesuai harapan, dan didukung oleh pengalaman serta pengetahuan pengguna. Sistem yang memuaskan meningkatkan kepercayaan, yang berdampak pada loyalitas berkelanjutan terhadap layanan perusahaan.

C. Mobile Application

Mobile application merupakan program yang dijalankan pada perangkat seluler seperti *smartphone*, *iPad*, dan *tablet*, serta dapat beroperasi secara mandiri selama didukung oleh sistem operasi yang kompatibel. Aplikasi ini tersedia untuk diunduh melalui Google Play Store (Android) dan App Store (iOS). *Mobile application* memfasilitasi koneksi antara pengguna dan layanan daring yang sebelumnya hanya dapat diakses melalui *Personal Computer (PC)* atau *notebook*, sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses informasi dan layanan (Mahesa, 2023). Selain itu, penggunaan *mobile application* kini menjadi strategi penting dalam bisnis digital karena memberikan kemudahan interaksi langsung dengan konsumen. Kemampuan aplikasi seluler untuk menyimpan data pengguna, mengirim notifikasi, dan menawarkan antarmuka yang intuitif juga turut meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna.

D. End-User Computing Satisfaction (EUCS)

End-User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi dengan mengukur lima variabel utama: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Doll & Torkzadeh, 1988). Kelima variabel tersebut merupakan indikator untuk menilai sejauh mana sistem memenuhi harapan pengguna, seperti kelengkapan informasi (*content*), keakuratan data (*accuracy*), tampilan antarmuka yang rapi dan konsisten (*format*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), serta ketepatan waktu dalam penyajian output setelah input diberikan (*timeliness*) (Al Fakhirah & Ade Sekarwati, 2022). Model *EUCS* banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi karena mampu memberikan gambaran objektif terhadap kepuasan pengguna akhir. Dengan memakai pendekatan ini, perusahaan dapat teridentifikasi aspek sistem untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

E. Variabel Independen dan Dependen

Variabel independen adalah variabel yang secara struktural memprediksi dampak terhadap variabel lain dan sering disebut sebagai variabel antecedent, yang biasanya dilambangkan dengan huruf X. Dalam konteks End-User Computing Satisfaction (EUCS), lima variabel utama yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*

berperan sebagai variabel independen. Sementara itu, variabel dependen, atau variabel consequent, merupakan hasil yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini, user satisfaction merupakan variabel dependen yang mencerminkan dampak dari kelima variabel independen tersebut.

F. Skala Likert

Skala *Likert* merupakan metode mengukur yang dipakai dalam menilai sikap, perilaku, pendapat, dan pengetahuan individu melalui kuesioner. Dikembangkan oleh *Rensis Likert* pada tahun 1932, skala ini mengubah variabel menjadi indikator terukur (Awaludin et al., 2023). Dalam penelitian ini digunakan lima pilihan jawaban dengan skor 1 hingga 5, yaitu: *Sangat Tidak Setuju* (1), *Tidak Setuju* (2), *Netral* (3), *Setuju* (4), dan *Sangat Setuju* (5). Skala ini dipilih karena kemampuannya dalam menyederhanakan interpretasi data kuantitatif dari persepsi responden. Selain itu, *Skala Likert* memudahkan analisis statistik, terutama dalam mengukur kecenderungan sikap secara sistematis dan terukur.

G. Metode Sampling

Metode *sampling* terdiri atas *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Penelitian ini menggunakan *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak yang setiap anggota populasinya berpeluang sama untuk terpilih. Teknik ini dinilai sederhana dan mampu merepresentasikan populasi secara menyeluruh. Salah satu pendekatan yang digunakan adalah rumus *Cochran* untuk menghitung jumlah sampel ideal pada populasi besar (Wina Almayanti & Chaerudin, 2022). Tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% dengan *Z-score* sebesar 1,96 (Sukwika, 2023). Rumus penghitungan jumlah sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}$$

n = Jumlah sampel yang diperlukan

Z^2 = nilai Z yang yang dipilih 0,05

p = peluang benar 0,5

q = peluang salah 0,5

e = Presentase batas kesalahan pengambilan sampel

(*sampling error*) 0,05

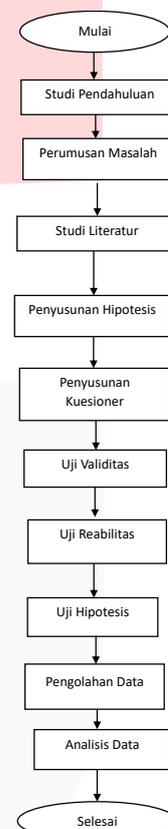
H. Structural Equation Modeling (SEM)

Structural Equation Modeling SEM diperkenalkan oleh Sewall Wright pada tahun 1916 sebagai alat untuk analisis hubungan kausal dalam penelitian sosial. Sejak saat itu, SEM telah berkembang pesat dan menjadi populer dalam berbagai bidang, termasuk ekonomi, psikologi, dan pendidikan. Teknik ini mengintegrasikan analisis jalur dan analisis faktor, sehingga peneliti dapat menguji model teoritis menggunakan data empiris. Beberapa keunggulan SEM atas penelitian meliputi: (1) kemampuan untuk menguji hubungan kausalitas, validitas, dan reliabilitas

secara simultan; (2) kemampuan untuk menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel; (3) kemampuan untuk menguji beberapa variabel dependen dan independen dalam satu waktu.; (4) mampu mengukur sejauh mana variabel indikator mempengaruhi variabel faktor yang diwakilinya; serta (5) dapat mengukur variabel faktor yang bersifat laten atau tidak dapat diukur secara langsung dengan menggunakan variabel indikator (Lubis et al., 2020).

III. METODE

Pada tahap penyusunan proposal penelitian ini disusun dengan melakukan beberapa tahapan penelitian seperti pada gambar dibawah ini :



GAMBAR 1
(DIAGRAM ALIR PENELITIAN)

A. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan melalui pengumpulan berbagai informasi yang relevan dengan rencana penelitian mulai dari observasi terhadap aplikasi Fore Coffee hingga melakukan pra-kuesioner terkait objek penelitian agar dapat memahami permasalahan dan juga mengidentifikasi kebutuhannya.

B. Perumusan Masalah

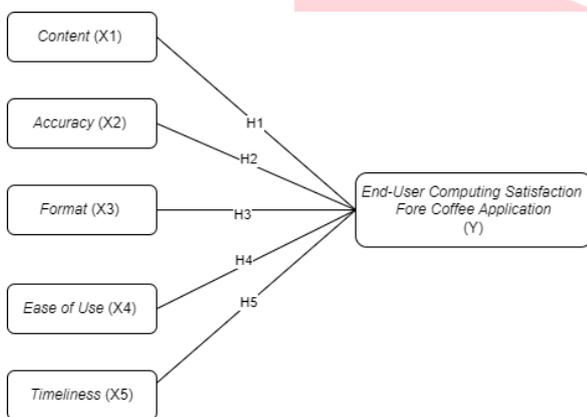
Perumusan masalah berdasarkan studi pendahuluan diatas maka dirumuskan permasalahan yang ada terhadap aplikasi Fore Coffee agar mempermudah dan membantu fokus penelitian terhadap topik yang telah ditentukan yaitu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Fore Coffee. Perumusan masalah ini dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi.

C. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk menelaah jurnal-jurnal guna memperoleh informasi dan teori yang relevan untuk analisis faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Fore Coffee dapat dilakukan dengan menggunakan metode EUCS. Metode ini membantu dalam mengidentifikasi berbagai aspek yang berpengaruh tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi, termasuk kemudahan penggunaan, kualitas layanan, serta kinerja aplikasi secara keseluruhan.

D. Penyusunan Hipotesis

Penyusunan Hipotesis digambarkan sebagai berikut :



GAMBAR 2 (PENYUSUNAN HIPOTESIS)

Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) terdiri dari lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Fore Coffee*, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Dimensi *content* menilai kepuasan berdasarkan isi atau konten sistem, seperti fungsi, modul, serta informasi yang dihasilkan apakah sesuai dengan kebutuhan pengguna, dengan indikator relevansi, kelengkapan, kualitas, manfaat, dan transparansi (Anggraeni, 2022; Dianty, 2020; Doll et al.). *Accuracy* mengukur tingkat keakuratan sistem dari frekuensi kesalahan dan kesesuaian output, dengan indikator seperti akurasi, keandalan, output, dan standarisasi (Doll et al., 1988). *Format* mengevaluasi tampilan dan estetika antarmuka sistem, termasuk kemudahan akses dan efektivitas penggunaan, yang terbukti memengaruhi kepuasan pengguna (Dianty, 2020; Sugandi et al., 2020). Dimensi *ease of use* mencakup sejauh mana sistem memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan fitur, termasuk input data, pemrosesan, pencarian informasi, dan interaksi sistem, dengan indikator seperti *user-friendly*, mudah dipahami, mudah dioperasikan, serta kejelasan informasi (Anggraeni, 2022; Laily, 2019; Putra, 2020). Terakhir, *timeliness* mengacu pada kepuasan terhadap ketepatan waktu informasi yang diberikan sistem secara *real-time*, dinilai melalui indikator seperti informasi yang *up-to-date* (Dianty, 2020). Berdasarkan kelima dimensi tersebut, dirumuskan hipotesis bahwa masing-masing variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi *Fore Coffee*.

E. Penyusunan Kuesioner

Proses mengumpulkan data yang dilakukan melalui penyusunan kuesioner yang disesuaikan dengan analisis yang dipakai pada penelitian. Kuesioner ini digunakan sebagai pengumpulan data yang menghasilkan sebuah pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap aplikasi *Fore Coffee*. Pengisian kuesioner dilakukan melalui Google Form yang disebar kepada pengguna aplikasi *Fore Coffee* secara *online*. Pengisian kuesioner secara online bertujuan agar mempermudah proses pengumpulan data. Tabel 3.2 menunjukkan penyusunan pertanyaan dalam kuesioner:

TABEL 1 PERTANYAAN KUESIONER

No	Variabel	Code	Items	Referensi
1	Content	CT1	Apakah aplikasi Fore Coffee menyediakan informasi yang tepat yang Anda butuhkan? (Misalnya, informasi mengenai menu, harga, lokasi gerai, promo, dll.)	(Doll & Torkzadeh, 1988)
		CT2	Apakah konten informasi dalam aplikasi Fore Coffee memenuhi kebutuhan Anda? (Misalnya, informasi yang mudah dipahami, lengkap, dan relevan)	(Doll & Torkzadeh, 1988)
		CT3	Apakah aplikasi Fore Coffee menyediakan laporan riwayat pemesanan dan poin Forewards yang sesuai dengan kebutuhan Anda? (Misalnya, laporan yang detail, mudah diakses, dan informatif)	(Doll & Torkzadeh, 1988)
		CT4	Apakah Anda merasa informasi yang ditampilkan di aplikasi Fore Coffee relevan? (Misalnya, rekomendasi menu, promo yang sesuai preferensi, informasi terkait keanggotaan Forewards, dll.)	(Doll & Torkzadeh, 1988)
		CT5	Apakah aplikasi Fore Coffee menyediakan informasi yang cukup? (Misalnya, informasi tentang cara pemesanan, metode pembayaran, syarat dan ketentuan promo, dll.)	(Doll & Torkzadeh, 1988)
2	Accuracy	ACR1	Apakah informasi yang ditampilkan di aplikasi Fore Coffee akurat? (Misalnya, akurasi harga, ketersediaan menu, estimasi waktu pengantaran, jumlah poin Forewards, dll.)	(Doll & Torkzadeh, 1988)
		ACR2	Apakah Anda puas dengan keakuratan sistem di aplikasi Fore Coffee? (Misalnya, ketepatan pemrosesan pesanan, pencatatan poin Forewards, penerapan promo, dll.)	(Doll & Torkzadeh, 1988)
		ACR3	Apakah Anda merasa informasi yang dihasilkan oleh aplikasi Fore Coffee dapat diandalkan? (Misalnya, informasi status pesanan, riwayat transaksi, notifikasi promo, dll.)	(Doll & Torkzadeh, 1988)
		ACR4	Apakah Anda merasa aplikasi Fore Coffee dapat diandalkan? (Misalnya, aplikasi jarang mengalami error, informasi selalu update, sistem pembayaran aman, dll.)	(Doll & Torkzadeh, 1988)
3	Format	FT1	Apakah Anda merasa informasi yang ditampilkan di aplikasi Fore Coffee disajikan dalam format yang berguna? (Misalnya, tata letak menu, informasi promo, detail pesanan, riwayat transaksi)	(Doll & Torkzadeh, 1988)
		FT2	Apakah informasi yang ditampilkan di aplikasi Fore Coffee jelas? (Misalnya, penggunaan font, ukuran teks, warna, dan gambar yang mudah dipahami)	(Doll & Torkzadeh, 1988)
		FT3	Apakah Anda puas dengan tata letak informasi di aplikasi Fore Coffee? (Misalnya, penempatan menu, tombol, informasi promo, dan fitur-fitur di aplikasi)	(Doll & Torkzadeh, 1988)
		FT4	Apakah informasi yang ditampilkan di aplikasi Fore Coffee mudah dimengerti? (Misalnya, bahasa yang digunakan, alur pemesanan, cara penzusunan fitur, dll.)	(Doll & Torkzadeh, 1988)
4	Ease of Use	EU1	Apakah aplikasi Fore Coffee mudah digunakan? (Misalnya, mudah dipahami, navigasi sederhana, fitur mudah ditemukan, dll.)	(Doll & Torkzadeh, 1988)
		EU2	Apakah sistem pada aplikasi Fore Coffee ramah pengguna (<i>user-friendly</i>)? (Misalnya, tampilan aplikasi menarik, bahasa yang digunakan mudah dimengerti, alur pemesanan jelas, dll.)	(Doll & Torkzadeh, 1988)(Aini et al., 2022)
		EU3	Apakah aplikasi Fore Coffee efisien? (Misalnya, proses pemesanan cepat, tidak banyak langkah yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi, respon aplikasi cepat, dll.)	(Doll & Torkzadeh, 1988)
5	Timeliness	TS1	Apakah Anda mendapatkan informasi yang Anda butuhkan tepat waktu di aplikasi Fore Coffee? (Misalnya, informasi promo, estimasi waktu pengantaran, update status pesanan)	(Doll & Torkzadeh, 1988)
		TS2	Apakah aplikasi Fore Coffee menyediakan informasi yang terbaru (<i>up-to-date</i>)? (Misalnya, ketersediaan menu, harga, lokasi gerai, promo yang sedang berlangsung)	(Doll & Torkzadeh, 1988)

F. Uji Validitas

Tahap uji validitas dipakai mengevaluasi sejauh mana instrumen pengukuran secara akurat mengukur konsep yang dimaksud. Proses ini mencakup dua pengujian utama yaitu Uji *validitas konvergen* dan uji konstruk. *Validitas konvergen* dianggap terpenuhi jika nilai *outer loading* lebih besar dari 0,7, sementara uji AVE dianggap *valid* jika nilai AVE lebih

besar dari 0,5. Untuk melakukan uji *validitas* menggunakan SmartPLS. Berikut adalah rumus perhitungan uji *validitas* menurut Pearson (Utami et al., 2023).

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(\sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot (N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan :

- r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- X : Total nilai *item*
- Y : Total nilai
- $\sum XY$: Total nilai X dan Y
- $\sum X$: Kuadrat nilai *item*
- $\sum Y$: Kuadrat nilai responden
- N : Total responden

G. Uji Reabilitas

Tahap uji reliabilitas merupakan proses untuk menguji tingkat konsistensi sebuah alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Pada proses pengujian menggunakan nilai *Cronbach alpha* dan *composite reliability* dipakai dalam menguji *reliabilitas variabel*. *Variabel* dianggap diterima jika nilai *Cronbach alpha* dan *composite reliability* lebih dari 0,7 (Doll & Torkzadeh, 1988). Untuk menghitung uji reliabilitas, digunakan rumus *Cronbach alpha* dan *composite reliability* sebagai berikut. (Puspasari & Puspita, 2022).

Berikut merupakan rumus pengujian reabilitas menggunakan *Cronbach alpha*:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} x \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\} \dots\dots\dots(3.2)$$

Keterangan :

- r_{11} : Nilai reliabilitas
- $\sum S_i$: Jumlah varian per indikator
- S_t : Varians total
- K : jumlah indikator.

H. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dipakai untuk mengetahui nilai yang signifikan berdasarkan *path coefficient* dan *T-statistics*. Nilai yang digunakan pada *T-statistics* >1,96 dan nilai *path coefficient* 0,05. Apabila nilai ≤0,05 memiliki arti berpengaruh, apabila nilai >0,05 memiliki arti tidak berpengaruh.

I. Pengolahan data

Pada tahap ini setelah data yang dihasilkan melalui penyebaran kuesioner, langkah selanjutnya melakukan pengolahan data. Data diolah menggunakan metode EUCS dan menggunakan skala likert untuk analisisnya. Kemudian menunjukkan hasil dari prngolahan data.

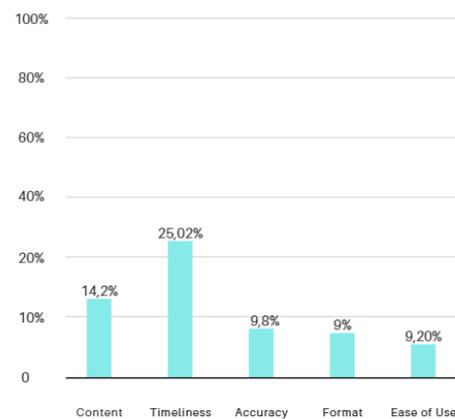
J. Analisis Data

Setelah proses evaluasi data dalam penlitia ini, hasil dari pengolahan data menunjukkan nilai rata-rata berdasarkan hasil kuesioner yang ada dari responden. Hasil memberi gambaran mengenai tingkat kepuasan yang dicapai pada setiap aspek yang diteliti, tinggi rendahnya tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi factor apa sja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

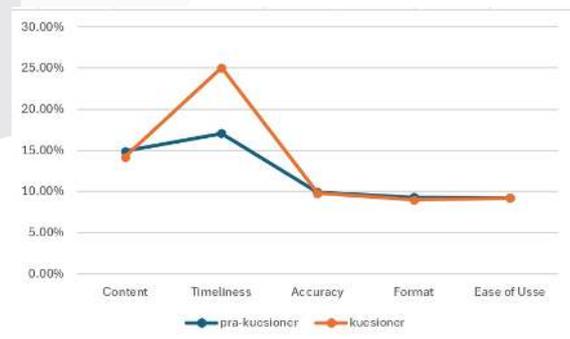
A. Pengumpulan Data

Pengambilan data penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang disusun melalui Google Form dan disebarkan secara *online* melalui WhatsApp dan menemui responden secara langsung dengan menyebarkan barcode link Google Form kepada pelanggan yang berada di Fore Coffee untuk mempermudah responden dalam mengisi kuesioner. Pengumpulan data disebarkan pada tanggal 05 Februari-02 Mei 2025. Pengumpulan data responden menggunakan rumus *Cochran* yang mengindikasikan bahwa memerlukan 385 sampel, berdasarkan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan memperoleh hasil 454 responden pelanggan Fore Coffee, 400 responden adalah pengguna aplikasi Fore Coffee dan 54 responden bukan pengguna aplikasi Fore Coffee. Data yang digunakan adalah pengguna aktif aplikasi Fore Coffee yaitu sejumlah 400. Data ini mencakup daftar pertanyaan tentang tingkat kepuasan pelanggan Fore Coffee, minat beli, dan kualitas pelayanan untuk keputusan pembelian pada penggunaan aplikasi Fore Coffee. Adapun penyajian data sebagai berikut :



GAMBAR 3 (GRAFIK HASIL OLAH DATA)

Berdasarkan Gambar 4.1 Grafik hasil kuesioner dijelaskan bahwa *Content* dengan presentase 14,2%. Keluhan lain yang teridentifikasi, *Timeliness* 25,02%, *Accuracy* 9,8%, *Format* 9%, dan *Ease of Use* 9,20%.



GAMBAR 4 (GRAFIK PERBANDINGAN DATA)

Berdasarkan Gambar 4 analisis menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) menunjukkan bahwa dari lima dimensi yang diukur, hanya *timeliness* yang mengalami peningkatan signifikan sebesar 7,97%, sementara *content*, *accuracy*, *format*, dan *ease of use* mengalami

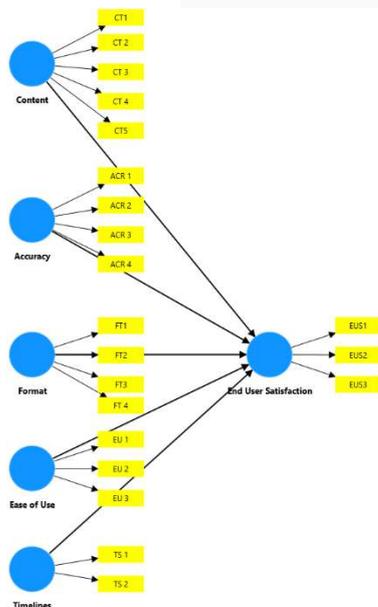
penurunan. Tingginya nilai *timeliness* mencerminkan kepuasan pengguna terhadap kecepatan dan ketepatan informasi yang disediakan aplikasi *Fore Coffee*. Sebaliknya, penurunan pada dimensi lainnya mengindikasikan beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, seperti kelengkapan dan relevansi informasi (*content*), ketepatan data (*accuracy*), tampilan antarmuka (*format*), serta kemudahan penggunaan (*ease of use*). Oleh karena itu, meskipun aplikasi unggul dalam aspek ketepatan waktu, peningkatan pada dimensi lain sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna secara menyeluruh.

B. Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan dari penyebaran kuesioner diproses dan disortir menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Terdapat 400 data responden yang memenuhi kriteria penelitian yang ditetapkan yaitu pengguna aplikasi *Fore Coffee*. Pengolahan data dilakukan menggunakan software SmartPLS 4.1.1.2. Proses pengolahan data meliputi pembuatan model struktural, melakukan uji validitas, uji validitas reliabilitas, uji *R-square* dan melakukan uji hipotesis.

C. Pembuatan model struktural

Model struktural dibangun dengan menggunakan seluruh variabel laten yang didasarkan pada kerangka teori yang telah ditetapkan. Variabel laten tersebut terbagi jadi dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.1. Variabel independen merupakan variabel berpengaruh atau berpotensi memengaruhi variabel lainnya, sedangkan variabel dependen merupakan variabel yang nilainya berpengaruh pada variabel independen. Penyusunan model pengukuran dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS, dengan cara menginput dan menghubungkan setiap variabel sesuai dengan hubungan teoritis yang telah ditentukan.



GAMBAR 5 (MODEL STRUKTURAL)

D. Uji Validitas

Pada tahap ini dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu *Factor Loading* dan *Average Variance Extracted (AVE)*.

E. Factor Loading

Pada Uji validitas konvergen merupakan tahapan penting dalam validasi sebuah instrumen penelitian khususnya model berbasis SEM-PLS. Uji validitas konvergen bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel dalam suatu konstruk memiliki keterkaitan yang tinggi. Variabel-variabel tersebut dirancang untuk mengukur konstruk tertentu yang saling berhubungan secara kuat. Pengujian ini digunakan untuk memastikan bahwa setiap variabel benar-benar mencerminkan konstruk tersebut secara konsisten. Uji validitas konvergen dinyatakan valid jika mendapat nilai *outer loading* > 0,7.

TABEL 1 (HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL *CONTENT*)

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
<i>Content</i>	CT1	0,842	Valid
<i>Content</i>	CT2	0,872	Valid
<i>Content</i>	CT3	0,707	Valid
<i>Content</i>	CT4	0,745	Valid
<i>Content</i>	CT5	0,829	Valid

Berdasarkan tabel 1 menyatakan hasil bahwa uji validitas dengan pernyataan penelitian dengan variabel *Content* dinyatakan valid karena memiliki nilai *outer loading* > 0,7, oleh karena itu dinyatakan memenuhi syarat uji validitas konvergen dan akan dilakukan analisis selanjutnya.

TABEL 2 (HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL *ACCURACY*)

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
<i>Accuracy</i>	ACR1	0,890	Valid
<i>Accuracy</i>	ACR2	0,778	Valid
<i>Accuracy</i>	ACR3	0,890	Valid
<i>Accuracy</i>	ACR4	0,846	Valid

Berdasarkan tabel 2, menjelaskan bahwa uji validitas dengan pernyataan penelitian dengan variabel *Accuracy* dinyatakan valid karena memiliki nilai *outer loading* > 0,7, oleh karena itu dinyatakan memenuhi syarat uji validitas.

TABEL 3 (HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL *FORMAT*)

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
<i>Format</i>	FT1	0,741	Valid
<i>Format</i>	FT2	0,774	Valid
<i>Format</i>	FT3	0,874	Valid
<i>Format</i>	FT4	0,754	Valid

Berdasarkan tabel 4.3, menunjukkan hasil bahwa uji validitas dengan pernyataan penelitian dengan variabel *Format* dinyatakan valid karena memiliki nilai *outer loading* > 0,7, oleh karena itu dinyatakan memenuhi syarat uji validitas konvergen dan dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

TABEL 4
(HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL *EASE OF USE*)

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
<i>Ease Of Use</i>	EU1	0,929	Valid
<i>Ease Of Use</i>	EU2	0,832	Valid
<i>Ease Of Use</i>	EU3	0,936	Valid

Berdasarkan tabel 4.4, menunjukkan hasil bahwa uji validitas dengan pernyataan penelitian dengan variabel *Ease of Use* dinyatakan valid karena memiliki nilai *outer loading* > 0,7, oleh karena itu dinyatakan terpenuhi syarat uji validitas konvergen dan dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

TABEL 5
(HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL *TIMELINESS*)

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
<i>Timeliness</i>	TS1	0,939	Valid
<i>Timeliness</i>	TS2	0,938	Valid

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan hasil bahwa uji validitas dengan pernyataan penelitian dengan variabel *Timeliness* dinyatakan valid karena memiliki nilai *outer loading* > 0,7, oleh karena itu dinyatakan memenuhi syarat uji validitas konvergen dan dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

TABEL 6
(HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL *END-USER COMPUTING SATISFACTION*)

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
End-User Computing Satisfaction	EUS1	0,813	Valid
End-User Computing Satisfaction	EUS2	0,919	Valid
End-User Computing Satisfaction	EUS3	0,912	Valid

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan hasil jika uji validitas dengan pernyataan penelitian dengan variabel *End-User Computing Satisfaction* dinyatakan valid karena memiliki nilai *outer loading* > 0,7, oleh karena itu dinyatakan memenuhi syarat uji validitas konvergen dan dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

F. Average Variance Extracted (AVE)

AVE adalah ukuran yang digunakan dalam analisis SEM-PLS untuk mengetahui seberapa besar keterkaitan variabel-variabel dalam satu konstruk. Kriteria nilai AVE yaitu > 0,5, hal ini dapat menunjukkan konstruk tersebut memiliki validitas yang baik.

TABEL 7
(UJI VALIDITAS MENGGUNAKAN AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
<i>Content</i>	0,642	Valid
<i>Accuracy</i>	0,726	Valid
<i>Format</i>	0,620	Valid
<i>Ease Of Use</i>	0,811	Valid
<i>Timeliness</i>	0,880	Valid
<i>End-User Computing Satisfaction</i>	0,779	Valid

Berdasarkan tabel 4.7. menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE > 0,5 sehingga seluruh variabel dinyatakan valid dan dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

G. Uji Realiabilitas

Uji reliabilitas adalah sebuah alat ukur yang bertujuan dalam mengukur sejauh mana suatu variabel dalam penelitian memberikan hasil yang konsisten dan stabil. Uji reliabilitas dapat menunjukkan tingkat keandalan alat ukur. Pada uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*.

H. Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas dari suatu instrumen penelitian untuk menguji seberapa baik variabel mengukur konstruk yang sama. *Cronbach's Alpha* bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh variabel saling berkaitan dan mengukur satu variabel yang sama secara konsisten. Syarat uji reliabilitas, nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7.

TABEL 8
(HASIL UJI REABILITAS *CRONBACH'S ALPHA*)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Content</i>	0,872	Reliabel
<i>Accuracy</i>	0,879	Reliabel
<i>Format</i>	0,805	Reliabel
<i>Ease Of Use</i>	0,884	Reliabel
<i>Timeliness</i>	0,864	Reliabel
<i>End-User Computing Satisfaction</i>	0,859	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan jika seluruh variabel mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7, maka dinyatakan reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* yang tinggi menunjukkan bahwa jawaban setiap responden saling berkaitan dan menunjukkan bahwa setiap variabel tidak saling bertentangan tetapi slaing melengkapi. Nilai yang tinggi dianggap layak digunakan untuk melanjutkan penelitian karena telah terbukti mampu mengukur setiap variabel dengan konsisten.

I. Composite Reliability

Uji *Composite Reliability* adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui reliabel dari varibael-variabel untuk mengukur konstruk yang sama dan benar-benar konsisten. Syarat reliabilitas yaitu nilai *Composite Reliabilitas* harus > 0,7.

TABEL 9
(HASIL UJI REABILITAS *COMPOSITE REABILITY*)

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
<i>Content</i>	0,867	Reliabel
<i>Accuracy</i>	0,925	Reliabel
<i>Format</i>	0,914	Reliabel
<i>Ease of Use</i>	0,890	Reliabel
<i>Timeliness</i>	0,864	Reliabel
<i>End-User Computing Satisfaction</i>	0,887	Reliabel

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan hasil bahwa seluruh variabel mendapatkan nilai *Composite Reliability* > 0,7, maka dinyatakan reliabel. Nilai *Composite Reliability* yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen penelitian yaitu kuesioner

dapat dipercaya dan layak untuk melanjutkan analisis lebih lanjut. Dengan konstruk yang reliabel maka memiliki hasil penelitian yang lebih akurat.

J. Uji R-square

Uji *R-square* pada proses inner model bertujuan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel indenpenden terhadap variabel dependen pada suatu model struktural. Kriteria nilai *R-Square* yaitu jika $R^2 \geq 0,75$ masuk ke dalam kategori model kuat, nilai $R^2 \geq 0,50 - < 0,75$ masuk ke dalam kategori Model sedang (*moderate*), nilai $R^2 \geq 0,25 - < 0,50$ masuk ke dalam kategori Model lemah (rendah), dan nilai $R^2 < 0,25$ masuk ke dalam kategori Model sangat lemah.

TABEL 10
(NILAI *R-SQUARE*)

Variabel	R-Square	Keterangan
<i>End-User Computing Satisfaction</i>	0,952	Kuat

Berdasarkan tabel 4.10, menunjukkan hasil bahwa variabel *End-User Computing Satisfaction* mendapatkan nilai *R-square* $\geq 0,75$ dan dikategorikan sebagai model kuat. Dinyatakan bahwa variabel dependen dapat dijelaskan secara signifikan oleh variabel independen. Nilai *R-square* yang tinggi menunjukkan bahwa medel penelitian memiliki kemampuan sangat baik saat menggambarkan hubungan antar tabel. Model tersebut memiliki validitas yang tinggi sehingga dapat memperoleh hasil yang dapat dijadikan pedoman untuk kesimpulan dan rekomendasi. Model kuat mampu menangkap kebutuhan dan respon pengguna secara akurat.

K. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis, kami menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4.1.1.2 dengan metode bootstrapping. Suatu hipotesis dianggap signifikan jika nilai T-statistiknya 1,96 atau lebih tinggi dan P-value-nya 0,05 atau kurang $\leq 0,05$. Sebaliknya, hipotesis dianggap tidak signifikan jika P-value-nya lebih dari $>0,05$.

TABEL 11
(*PATH COEFFICIENT*)

Hipotesis	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics	P values	Keterangan
<i>Content -> End-User Computing Satisfaction</i>	-0,010	-0,009	0,019	0,532	0,595	Ditolak
<i>Accuracy -> End-User Computing Satisfaction</i>	-0,002	0,006	0,051	0,047	0,963	Ditolak
<i>Format -> End-User Computing Satisfaction</i>	0,000	0,001	0,013	0,009	0,993	Ditolak
<i>Ease of Use -> End-User Computing Satisfaction</i>	0,001	-0,009	0,050	0,027	0,979	Ditolak
<i>Timelines -> End-User Computing Satisfaction</i>	0,975	0,974	0,003	372,143	0,000	Diterima

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan hasil bahwa terdapat satu hipotesis diterima atau signifikan karena memiliki nilai *T-statistics* diaras 1,96 dan nilai *P-value* $\leq 0,05$ dan empat variabel hipotesis ditolak atau tidak signifikan karena memiliki nilai *P-value* $>0,05$.

L. Hasil dan Pembahasan

Hasil dari penelitian ini terdapat lima hipotesis dari variabel dependen dan independen. Hasil hipotesis tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.12

TABEL 12
(HASIL UJI HIPOTESIS)

Hipotesis	Hasil	Keterangan
H1 <i>Content -> End-User Computing Satisfaction</i>	P-value $>0,05$ dan T-statistics $<1,96$	Ditolak
H2 <i>Accuracy -> End-User Computing Satisfaction</i>	P-value $>0,05$ dan T-statistics $<1,97$	Ditolak
H3 <i>Format -> End-User Computing Satisfaction</i>	P-value $>0,05$ dan T-statistics $<1,98$	Ditolak
H4 <i>Ease of Use -> End-User Computing Satisfaction</i>	P-value $>0,05$ dan T-statistics $<1,99$	Ditolak
H5 <i>Timelines -> End-User Computing Satisfaction</i>	P-value $<0,05$ dan T-statistics $>1,96$	Diterima

Hasil penelitian terhadap lima hipotesis menunjukkan bahwa hanya variabel *timeliness* yang berpengaruh signifikan terhadap *End-User Computing Satisfaction*, sedangkan *content*, *accuracy*, *format*, dan *ease of use* tidak berpengaruh signifikan. Ketepatan waktu (*timeliness*) dinilai positif karena aplikasi Fore Coffee mampu menyediakan informasi secara *real time*, seperti status pesanan, ketersediaan menu, promo aktif, dan riwayat transaksi yang mendukung efisiensi waktu pengguna. Sebaliknya, variabel *content* dinilai kurang relevan karena kontennya statis dan tidak interaktif. *Accuracy* tidak dianggap penting karena aplikasi lebih digunakan untuk transaksi cepat, bukan informasi detail. *Format* dinilai standar tanpa inovasi visual yang menarik, dan *ease of use* dianggap tidak signifikan karena pengguna hanya fokus pada hasil akhir tanpa mengeksplorasi fitur aplikasi secara menyeluruh. Temuan ini mengindikasikan pentingnya optimalisasi *timeliness* dalam meningkatkan kepuasan pengguna, serta perlunya inovasi konten, tampilan antarmuka, dan fitur navigasi.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima variabel utama, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*, penelitian ini telah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee. Hasil analisis hipotesis menunjukkan bahwa hanya variabel *Timeliness* yang memiliki pengaruh signifikan (meningkat) terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Fore Coffee, dengan nilai *T-statistics* $> 1,96$ dan *P-value* $\leq 0,05$, sehingga hipotesis H5 diterima. Variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, dan *Ease of Use* tidak menunjukkan pengaruh signifikan (H1-H4 ditolak karena *P-value* $> 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa ketepatan waktu dalam penyampaian informasi merupakan faktor krusial yang berkontribusi pada kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna lebih lanjut, direkomendasikan perbaikan pada estimasi waktu penyelesaian pesanan, notifikasi keterlambatan, fitur penjadwalan pesanan, dan pemberitahuan promo yang akan berakhir.

REFERENSI

- [1]Aini, F., Muttakin, F., AhsyarTengku, K., & Saputra, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65–76. <https://doi.org/10.37396/jsc.v6i1.288>
- [2]Al Fakhirah, A., & Ade Sekarwati, K. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 21(4), 579–586.
- [3]Aprilia, N., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer Dan Sistem Informasi)*, 5(2), 511–520. <https://doi.org/10.56327/jtksi.v6i2.1487>
- [4]Awaludin, M., Mantik, H., & Fadillah, F. (2023). *LIKERT (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale)*. 10(2), 89–106.
- [5]Bima Anandia, F., & Aisyah, N. (2023). Analysis Of The Application Of The Utaut2 Model On The Use Of Mobile Banking In Sharia Banks Analisis Penerapan Model Utaut2 Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Syariah. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 1). <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- [6]Damayanti, A., Mursityo, Y., & Herlambang, A. (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.
- [7]Darwati, L., & Fitriyani. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 12(4), 34–42. <https://doi.org/10.32409/jikstik.21.4.3217>
- [8]Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction Professor of MIS and Strategic Management The University of Toledo Gholamreza Torkzadeh Assistant Professor of Information Systems. *MIS Quarterly*, 12(13512(2)), 259–274. <http://www.jstor.org/stable/248851%0Ahttp://www.jstor.org/page/info/about/policies/terms.jsp%0Ahttp://www.jstor.org>
- [9]Huda, M. Q., Nurmiati, E., & Sari, N. W. (2020). *Predicting User Satisfaction Using an Extended EUCS Model (The Case of Customer Application System in Telkom)*. <https://doi.org/10.4108/eai.2-10-2018.2295409>
- [10]Indriyani, E. (2022). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TANGERANG LIVE MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TANGERANG LIVE MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*.
- [11]Mahening, S. R. M., & Handrianto, Y. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Mcdonald’s Dengan Perspektif Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *Informatics and Computer ...*, 4(1), 25–38.
- [12]Mahesa, P. (2023). *Analisis Tingkat kepuasan Pengguna Aplikasi Skill Academy Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. 1–129.
- [13]Nugroho, A. B. (2023). *Analisis kepuasan pelanggan terhadap GOPAY PAYLATER menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
- [14]Ompusunggu, H., & Anugrah, M. D. (2021). Gender in Mobile Wallet Adoption By Using Utaut Model. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 13(1), 26–31. <https://doi.org/10.23969/jrak.v13i1.3486>
- [14]Prajasantana, K. A., Mardartmi, A. B. D., & Argo, J. G. (2021). Analisis Keputusan Pembelian Konsumen Fore Coffee Senopati (Studi Pada Masa Pandemi Covid-19). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2, 187–200.