

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRAB MENGGUNAKAN MODEL EUCS DI PROVINSI GORONTALO

Muhammad Rifai Katili^{1*}, Alfian zakaria², Erlinawati A.Suleman³

^{1,2,3} Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo
Email: mrifaikatili@ung.ac.id, alfian.zakaria@ung.ac.id, erlinawatisuleman@gmail.com

Abstract

Grab is a commonly used online transportation application that is usually booked online to facilitate and assist people in daily tasks. However, there are challenges in its use, as observed from grab application customers, such as inaccuracies in the map for determining locations and disappearing location points in the grab application during updates. The purpose of this study was to determine the factors in the EUCS model that influence the level of user satisfaction with the grab application and to identify which the grab application. The research model used was End-User Computing Satisfaction (EUCS) using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) analysis technique. The results of this study indicate that the content variable has a t-test value of 3.949, the accuracy variable has a t-test of 0.724, the ease of use variable has a t-test value of 4.242, the format variable has a t-test of 3.574, and the timeliness variable has a t-test value of 5.097. Based on the research results, it is found that the content, ease of use, format, and timeliness variables have a significant influence on user satisfaction, while the accuracy variable does not have a significant influence on user satisfaction.

Keywords: End-User Computing Satisfaction (EUCS), Grab, Satisfaction, PLS-SEM

Abstrak

Grab adalah suatu aplikasi transportasi online yang umum dan biasa dipesan secara online untuk memudahkan dan membantu dalam pekerjaan sehari-hari. Namun, dalam penggunaannya terdapat kendala, berdasarkan hasil observasi terhadap pelanggan aplikasi Grab mempunyai kendala yang sering terjadi yaitu seperti ketidakakuratan peta dalam menentukan lokasi dan titik lokasi hilang pada aplikasi grab saat pengupdate aplikasi grab. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor dalam model EUCS yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab dan mengetahui variabel apa dalam model EUCS yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab. Model penelitian yang digunakan adalah *end-user computing satisfaction* (EUCS) dengan menggunakan Teknik analisis PLS-SEM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *content* memiliki nilai t-test 3.949, variabel *accuracy* memiliki nilai t-test 0.724, variabel *ease of use* memiliki nilai t-test 4.242, variabel *format* memiliki nilai t-test 3.574, variabel *timeliness* memiliki nilai t-test 5.097. berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel *content*, *ease of use*, *format* dan *timeliness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan untuk variabel *accuracy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Keywords: End-User Computing Satisfaction (EUCS), Grab, Kepuasan, PLS-SEM

1. Pendahuluan

Hadirnya berbagai perusahaan penyedia jasa transportasi online dinilai sebagai Inovasi dan solusi alternatif ditengah berbagai masalah transportasi (Banggoi dkk., 2023) Inovasi ini juga dilakukan perusahaan asal singapura dengan membuat aplikasi Grab. Grab merupakan aplikasi mobile terkemuka di asia tenggara yang menyediakan berbagai layanan transportasi seperti ojek online, pemesanan makanan, pengantaran barang, hingga layanan keuangan seperti pembayaran digital dan lainnya. Grab merupakan aplikasi transportasi skala international, data yang tercatat aplikasi Grab telah berhasil mencapai lebih dari 100 juta unduhan, menjalin kemitraan dengan lebih dari 7,1 juta pengusaha mikro, dan bekerjasama dengan 930.000 pengemudi. Bahkan, aplikasi ini digunakan untuk menjalani setidaknya 2,5 juta perjalanan setiap harinya, menunjukkan besarnya dampak dan popularitasnya di pasar (Grab, 2018).

Walaupun Layanan aplikasi Grab terus berkembang dan diterima oleh banyak orang, aplikasi ini masih menghadapi keluhan yang dialami oleh beberapa penggunanya. Berdasarkan hasil observasi awal pada PT. Grab ditemukan permasalahan yang sering terjadi yaitu kurang pengupdatenya maps pada aplikasi Grab (iqbal, hasil wawancara, 5 Oktober 2023), selain itu juga observasi awal dilakukan terhadap pelanggan aplikasi Grab yang sering mengalami beberapa ketidaknyamanan dalam menggunakan aplikasi ini, seperti ketidakakuratan peta dalam menentukan lokasi dan titik lokasi hilang pada aplikasi grab saat pengupdaten aplikasi grab. Selain itu permasalahan yang ada berdasarkan penilaian pada play store terdapat beberapa permasalahan yang ada seperti maps yang kurang akurat, sistem bug, dan metode pembayaran (non tunai) error.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indarto, (2019) ditemukan beberapa masalah berdasarkan *feedback* pengguna aplikasi Grab di *PlayStore* yaitu pengguna mengeluh antarmuka aplikasi penuh sesak sehingga memperlambat aplikasi, pengguna mengeluh stok makanan mitra GrabFood tidak diperbaharui, pengguna merasa tidak nyaman jika informasi pengemudi tidak sesuai dengan yang dicantumkan di aplikasi. Adapun solusi yang digunakan adalah melakukan analisis kepuasan pengguna dari aplikasi Grab di wilayah kabupaten Jember menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

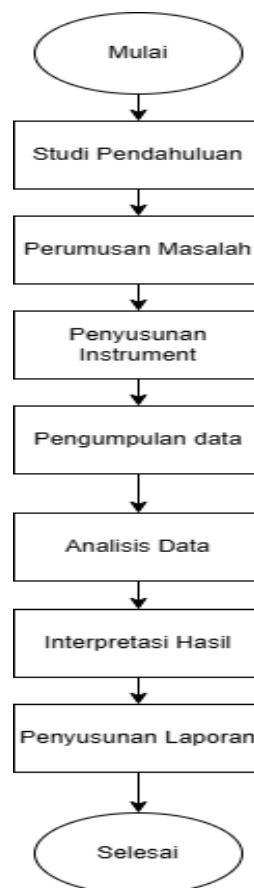
Dari uraian tersebut, maka perlu dilakukanya evaluasi kepuasan pengguna berdasarkan persepsi penggunanya menggunakan model EUCS terhadap aplikasi Grab. Evaluasi kepuasan pengguna sangat penting karena untuk mengetahui harapan dari pengguna terhadap suatu sistem, apakah sudah sesuai dengan kenyataan yang diharapkan oleh pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Adapun alasan menggunakan model EUCS selain sering digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, model EUCS juga memberikan kerangka kerja untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan berbagai variabelnya, seperti kemudahan penggunaan, kualitas layanan dukungan, dan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi. Dengan metode ini, kita dapat mengumpulkan data yang lebih terstruktur dan komprehensif untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada, memprioritaskan perbaikan yang diperlukan, dan memastikan bahwa aplikasi menghadirkan nilai tambah yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak aplikasi Grab untuk dapat merancang perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor dalam model EUCS yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab dan mengetahui

variabel apa dalam model EUCS yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif karena penelitian ini berfokus untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi Grab.

penelitian ini menerapkan serangkaian tahapan penelitian yang berurutan, sebagaimana tergambar dalam gambar 1 Penelitian ini mencakup sejumlah tahapan, dimulai studi pendahuluan, Perumusan masalah, Penyusunan instrumen, pengumpulan data, analisis data, interpretasi hasil hingga penyusunan laporan Perancangan Penelitian. Hal dimaksudkan untuk menjamin akurasi dan kesuksesan keseluruhan penelitian ini. Tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini, menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner dengan melakukan penyebaran kuesioner digital dan secara langsung. Penyebaran kuesioner ini dengan tujuan untuk mengetahui variabel tingkat kepuasan pengguna dalam

menggunakan aplikasi Grab. Kuesioner yang di kembangkan mencakup serangkaian pertanyaan yang terkait dengan model EUCS tentang Kepuasan Pengguna sistem informasi.

Selanjutnya untuk menilai variabel pada kuesioner penelitian digunakan skala penilaian menggunakan modifikasi skala *Likert*. Secara umum, skala *Likert* adalah alat pengukuran untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu (Sugiyono, 2018). Namun pada skala *Likert* yang dimodifikasi variabel yang diukur hanya terbatas pada skala 1-4 yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Setuju (3), Sangat Setuju (4) dan meniadakan alternatif jawaban netral. hal ini dilakukan agar data penelitian lebih akurat karena kategori jawaban ragu ragu mempunyai makna ganda tidak digunakan dalam kuesioner sehingga dapat menghilangkan kecenderungan efek bias yang ada pada jawaban responden (Hertanto, 2017). Tingkat alternatif jawaban dapat dilihat pada table 1 berikut.

Tabel 1. Jumlah Sampel Penelitian

Pernyataan	Skor Positif
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak setuju	1

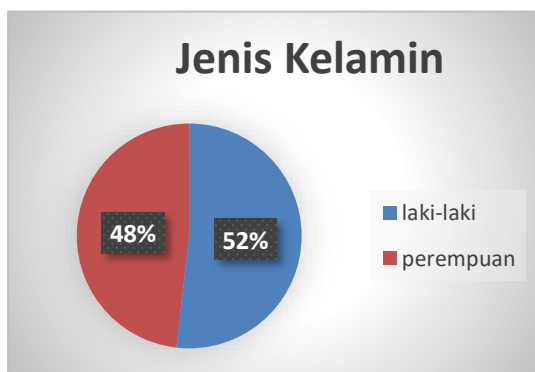
Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif dengan pendekatan PLS-SEM. Analisis deskriptif ini bertujuan untuk menguraikan ciri khas setiap variabel penelitian. Dengan cara menyajikan data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Hasil analisis tersebut kemudian diinterpretasikan. Sedangkan analisis kuantitatif adalah analisis data dilakukan setelah langkah-langkah akumulasi data dari semua partisipan atau sumber data yang relevan telah dilaksanakan yang kemudian kumpulan data tersebut dimasukkan kedalam perangkat lunak atau software *SmartPLS* dan diolah dalam analisis data menggunakan teknik analisis statistic menggunakan metode PLS-SEM.

3. Hasil dan Pembahasan

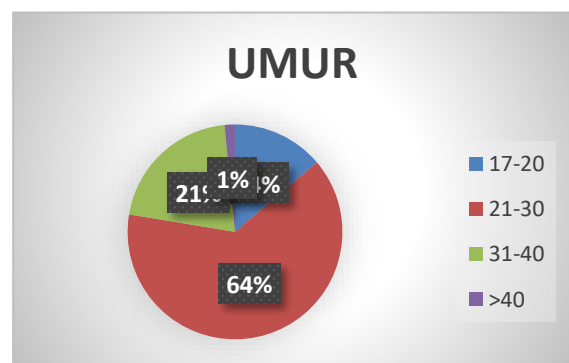
Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

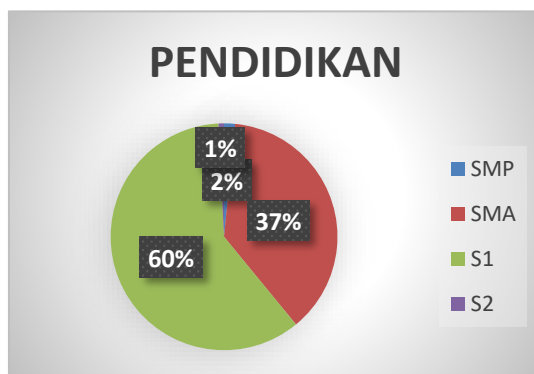
Penelitian ini terdiri dari pertanyaan seputar profil responden dan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan aplikasi Grab yang diolah menggunakan Ms. Excel. Adapun pengambilan kuesioner yang telah diisi oleh responden, diketahui informasi karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, umur, Pendidikan, pekerjaan, dan jenis pengguna,. Berikut ini adalah hasil rekapitulasi karakteristik responden pada penelitian ini :



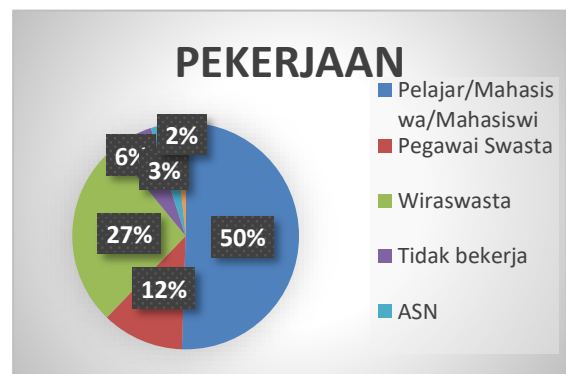
(a) Jenis kelamin



(b) Umur



(c) Pendidikan



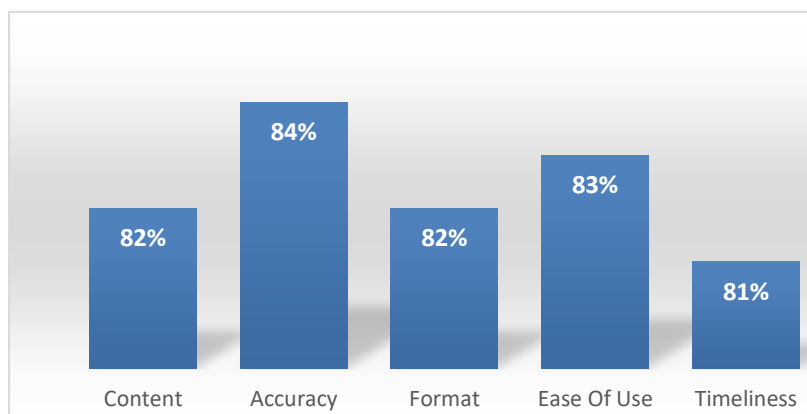
(d) Pekerjaan

Gambar 2. Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik responden, dari keseluruhan pengguna yang berpartisipasi dalam mengisi kuesioner (384 orang), berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden didominasi oleh responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 199 responden atau sejumlah 52%. Karakteristik responden berdasarkan umur 21-30 tahun sebanyak 245 orang atau sejumlah 64%. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan didominasi oleh S1 yaitu sebanyak 231 orang atau 60%, dan Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh pelajar/mahasiswa/mahasiswi yang berjumlah 196 atau sejumlah 50% dari jumlah total.

Analisis Data Deskriptif

Bagian ini akan mengevaluasi arah kecenderungan mengenai jawaban responden terhadap setiap variabel. Pola jawaban responden ini dapat diidentifikasi melalui deskripsi variabel yang diterapkan pada setiap variabel, jawaban responden mengenai variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada Hasil keseluruhan Tingkat capaian responden pada penelitian pada gambar 3.



Gambar 3. Tingkat Capaian Responden

Berdasarkan gambar 3 Dapat dilihat bahwa nilai rata-rata Tingkat capaian responden pada masing-masing variabel yaitu sebesar 82%. Hal ini menunjukkan bahwa *content, accuracy, format ease of use* dan *timeliness* berada pada kategori sangat baik.

Analisis Data Kuantitatif

1. Hasil Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengukuran model (*measurement model*) adalah pengukuran yang dilakukan untuk mengukur validitas dan reabilitas suatu variabel. Pengujian ini terdiri dari 4 tahapan pengujian yaitu uji *Convergent validity, Discriminant validity, Average variance extracted (AVE), Reliability*.

a. *Convergent Validity*

Pengujian *Convergent validity* pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui besarnya korelasi dari setiap konstruk dengan indikatornya. Nilai dari *Convergent validity* harus lebih besar dari 0,6 agar dapat dikatakan ideal atau valid. *Convergent validity* dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil uji *convergent validity*

	Outer loadings	Kesimpulan
C1>Kepuasan Pengguna	0.819	Valid
C2>Kepuasan Pengguna	0.868	Valid
C3>Kepuasan Pengguna	0.85	Valid
C4>Kepuasan Pengguna	0.799	Valid
A1>Kepuasan Pengguna	0.844	Valid
A2>Kepuasan Pengguna	0.921	Valid
E1>Kepuasan Pengguna	0.861	Valid
E2>Kepuasan Pengguna	0.92	Valid
F1>Kepuasan Pengguna	0.873	Valid
F2>Kepuasan Pengguna	0.907	Valid
T1>Kepuasan Pengguna	0.838	Valid
T2>Kepuasan Pengguna	0.894	Valid
U1>Kepuasan Pengguna	0.648	Valid
U2>Kepuasan Pengguna	0.692	Valid
U3>Kepuasan Pengguna	0.779	Valid
U4>Kepuasan Pengguna	0.758	Valid
U5>Kepuasan Pengguna	0.715	Valid

Berdasarkan tabel 2 Bahwa semua indikator di tiap-tiap konstruk memenuhi pengujian *Convergent validity* atau nilainya sudah melebihi dari 0,6 sehingga dapat dilanjutkan pada tahap selanjutnya.

b. *Discriminant validity*

Pengujian *Discriminant validity* dapat dilihat pada nilai *fornell-larcker*, berdasarkan nilai akar *AVE* harus lebih besar dari korelasi antar konstruk, pengujian *Discriminant validity* dengan melihat pada nilai *fornell-larcker* dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Pengujian *Discriminant Validity*

	Accuracy	Content	Ease of use	Format	Timeliness	User satisfaction
Accuracy	0.883					
Content	0.579	0.834				
Ease of use	0.472	0.545	0.891			
Format	0.441	0.583	0.421	0.89		
Timeliness	0.495	0.595	0.587	0.458	0.866	
User satisfaction	0.504	0.665	0.599	0.56	0.642	0.72

Berdasarkan tabel 4.7 Nilai dari setiap akar *AVE* lebih besar dari korelasi antar konstruk sehingga semua konstruk dapat memenuhi kriteria dari pengujian *Discriminant validity*.

c. *Average Variance Extracted (AVE)*

Pada tahapan pengujian ini menunjukkan bahwa nilai dari setiap konstruk telah memenuhi validitas konvergen jika nilai dari *AVE* > 0,5. Hasil dari pengujian *AVE* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4 Hasil Pengujian *Average Variance Extracted (AVE)*

	Average variance extracted (AVE)	Nilai yang Ditetapkan	Kesimpulan
Accuracy	0.78	>0,5	Valid
Content	0.696		Valid
Ease of use	0.794		Valid
Format	0.793		Valid
Timeliness	0.75		Valid
User satisfaction	0.518		Valid

Berdasarkan pengujian pada nilai *AVE* yang dapat dilihat pada tabel 4 Diketahui bahwa semua konstruk bernilai valid atau memenuhi *validitas konvergen*.

d. *Reliability*

Pada tahapan ini, dilakukan pengujian *reliability* dengan tujuan mengukur sejauh mana peningkatan variabel indikator. Pengujian *reliability* dilakukan dengan mengevaluasi hasil dari *composite reliability*, nilai *composite reliability* dapat dipercaya jika >0,7. Pengujian *reliability* dapat dilihat pada tabel berikut.

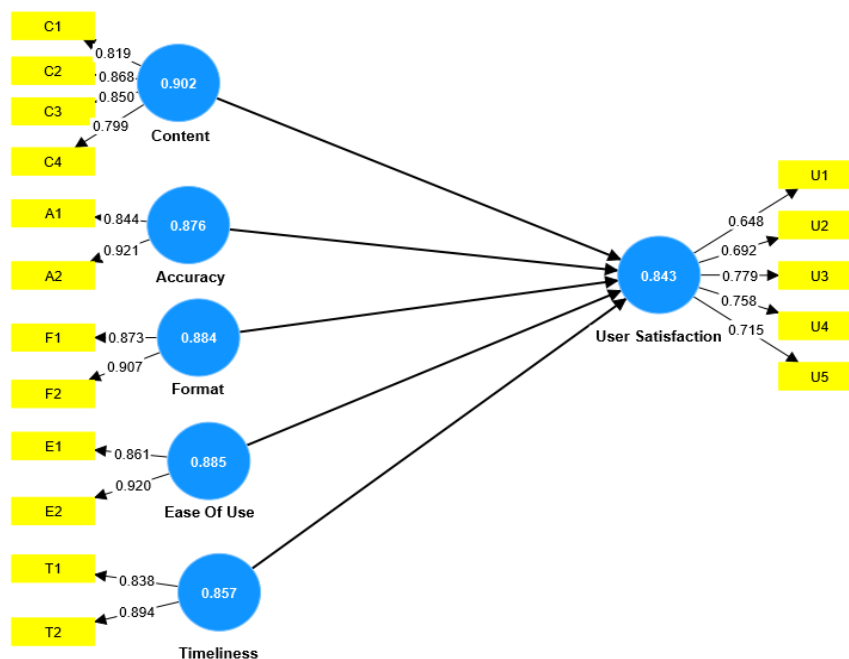
Tabel 5. Hasil Pengujian Cronbach Alpha

	Composite reliability (rho_c)	Nilai yang ditetapkan	Kesimpulan
Accuracy	0.876	>0,7	Reliabel
Content	0.902		Reliabel
Ease of use	0.885		Reliabel
Format	0.884		Reliabel
Timeliness	0.857		Reliabel
User satisfaction	0.843		Reliabel

Berdasarkan pengujian pada tabel 4.9 Diketahui bahwa semua nilai dari pengujian composite reliability memiliki nilai >0,7 artinya semua konstruk dapat diterima dan valid.

Hasil Keseluruhan Model Pengukuran (*Outer Model*)

Setelah melakukan empat tahapan pengujian dalam *outer model* diketahui bahwa semua pengujian telah memenuhi karakteristik statistik yang baik yaitu telah memenuhi syarat dan ketentuan di setiap tahapan pengukuran sehingga hasil analisis *outer model* telah memenuhi syarat untuk lanjut pada tahapan pengujian inner model. Hasil pengujian *measurement model* dapat dilihat pada gambar 4 berikut.



Gambar 4. Hasil Pengujian Pengukuran Model (*Measurement Model*)

2. Hasil Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis *structural model* merupakan suatu analisis yang dilakukan dengan enam tahapan pengujian untuk melihat hubungan antar konstruk. Enam tahapan pengujian diantaranya yaitu :

a. Uji *Path Coefficient*

Uji path coefficient dilakukan untuk melihat signifikansi antar konstruk. penilaian dalam pengujian ini menggunakan nilai dari *P Value* yang memiliki nilai <0,05 agar bisa dikatakan signifikan. Uji *path coefficient* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Pengujian P value

	<i>P Values</i>	Kesimpulan
<i>Content -> User satisfaction</i>	0	signifikan
<i>Accuracy-> User satisfaction</i>	0.469	Tidak signifikan
<i>Ease of use -> User satisfaction</i>	0	signifikan
<i>Format -> User satisfaction</i>	0	signifikan
<i>Timeliness -> User satisfaction</i>	0	signifikan

Berdasarkan tabel 6 Menunjukkan hasil dari pengujian *P values Accuracy -> User satisfaction* memiliki nilai 0.465 yang termasuk tidak signifikan.

- Content* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang dibuktikan oleh nilai *P values* 0,000 yang lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan setiap perubahan pada *content* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
- Accuracy* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang diperkuat oleh nilai *P values* sebesar 0,469 yang melebihi nilai signifikansi 0,05 dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap perubahan pada *accuracy* tidak berdampak pada kepuasan pengguna.
- Format* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang dibuktikan oleh nilai *P values* 0,000 yang lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan setiap perubahan pada *format* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
- Ease of use* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang dibuktikan oleh nilai *P values* 0,000 yang lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan setiap perubahan pada *ease of use* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
- Timeliness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang dibuktikan oleh nilai *P values* 0,000 yang lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan setiap perubahan pada *timeliness* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

b. Uji *Coefficient Of Determinant*

Pengujian ini dilakukan dengan memperlihatkan nilai *coefficient of determinant*, Penilaian yang menjadi tolak ukur dari uji *coefficient of determinan* yaitu 0,67 kuat, 0,33 moderat, dan 0,19 atau dibawahnya menunjukkan lemah. Hasil pengujian uji *coefficient of determinan* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7. Hasil uji coefficient of determinant

	<i>R-square</i>	Keterangan
<i>User satisfaction</i>	0,590	Moderat

Berdasarkan tabel 7 Menunjukkan variabel *user satisfaction* memiliki nilai 0,590 yang termasuk kedalam kategori moderat.

c. Uji *t-test* (*T-Statistic*)

pengujian T- test dilakukan dengan metode *bootstrapping* untuk menguji suatu hipotesis dengan nilai signifikansi 5%. Hipotesis dapat diterima apabila memiliki nilai lebih besar dari 1,96. Pengujian T-test dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8 Hasil pengujian *t-test*

Jalur Penelitian	T statistics	Kesimpulan
<i>Content -> User satisfaction</i>	3.949	Diterima
<i>Accuracy -> User satisfaction</i>	0.724	Ditolak
<i>Ease of use -> User satisfaction</i>	4.242	Diterima
<i>Format -> User satisfaction</i>	3.574	Diterima
<i>Timeliness -> User satisfaction</i>	5.097	Diterima

Berdasarkan hasil pengujian *T-test* yang dapat dilihat pada tabel 8 Menunjukkan bahwa semua hipotesis diterima kecuali hipotesis hubungan antara *Accuracy -> User satisfaction* yang harus ditolak karena memiliki nilai kurang dari 1,96.

d. Uji *Effect Size*

Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai dari pengaruh antar konstruk dengan konstruk lainnya. Pengukuran nilai yang digunakan pada uji *effect size* sekitar 0.02 menyatakan pengaruh kecil, 0,15 menyatakan pengaruh menengah dan 0,35 menyatakan pengaruh besar. Pengujian effect size dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 9. Uji Effect Size

Jalur Penelitian	R^2 include	R^2 exclude	f^2	hasil
<i>Content -> User satisfaction</i>	0,590	0,557	0,080	kecil
<i>Accuracy-> User satisfaction</i>	0,590	0,589	0,007	kecil
<i>Ease of use -> User satisfaction</i>	0,590	0,570	0,048	kecil
<i>Format -> User satisfaction</i>	0,590	0,566	0,171	menengah
<i>Timeliness -> User satisfaction</i>	0,590	0,556	0,082	kecil

Berdasarkan pengujian *effect size* diketahui semua variabel menunjukkan pengaruh kecil kecuali *Ease of use → User satisfaction* yang memberikan pengaruh menengah karena memiliki nilai 0,171.

e. Uji *Predictive Relevance* (Q^2)

Pada tahapan pengujian *predictive relevance* ini menggunakan metode *blindfolding* dengan tujuan membuktikan konstruk tertentu memiliki kaitan dengan konstruk lainnya secara prediktif, dan untuk nilai ambang batas > 0 .

Tabel 10 Uji Predictive Relevance

<i>Q-Square</i>	
<i>User satisfaction</i>	0.297

Berdasarkan tabel 4.14 Menunjukkan bahwa variabel *user satisfaction* memiliki nilai >0 yang artinya memiliki keterkaitan secara *prediktif*.

f. Uji *Relative Impact* (q^2)

Pada tahapan pengujian *relative impact* ini menggunakan metode *blindfolding* untuk mengetahui keterkaitan antar konstruk, pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat nilai pada q^2 untuk nilai yang menjadi ambang batas yaitu 0,02 untuk pengaruh kecil, 0,15 pengaruh menengah dan nilai 0,35 memiliki nilai pengaruh besar. Pengujian *relative impact* dapat dilihat pada tabel berikut.

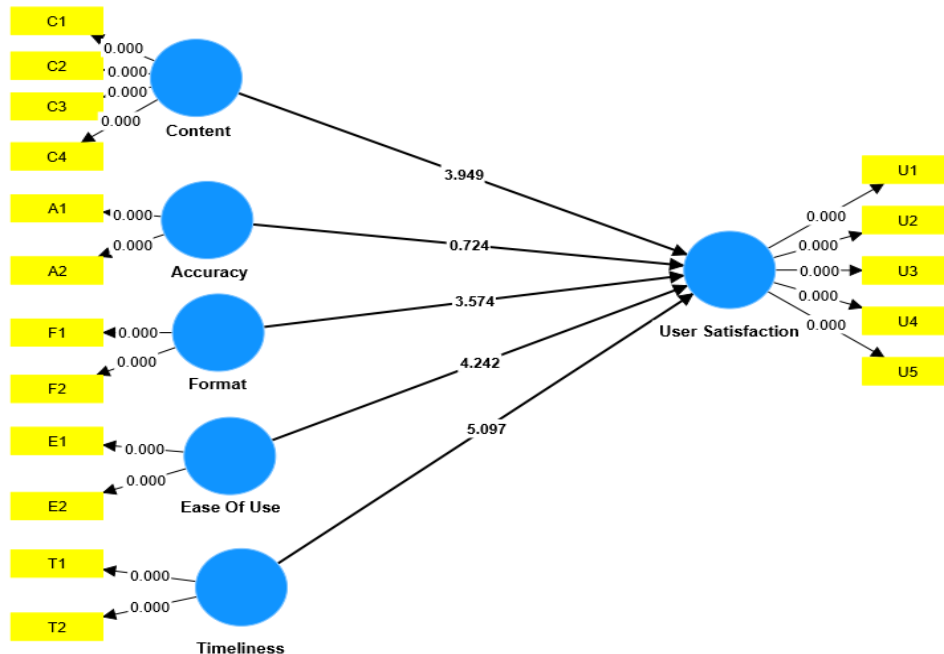
Tabel 11 Uji Relative Impact

Jalur Penelitian	$Q^2 in$	$Q^2 ex$	q^2	hasil
<i>Content -> User satisfaction</i>	0,297	0,282	0,021	kecil
<i>Accuracy-> User satisfaction</i>	0,297	0,298	-1	kecil
<i>Ease of use -> User satisfaction</i>	0,297	0,288	0,012	kecil
<i>Format -> User satisfaction</i>	0,297	0,285	0,071	kecil
<i>Timeliness -> User satisfaction</i>	0,297	0,279	0	kecil

Hasil pengujian *relative impact* menunjukkan bahwa semua variabel memiliki pengaruh kecil karena memiliki nilai $< 0,15$.

Hasil Keseluruhan Pengujian Pengukuran Struktural Model (*Inner Model*)

Hasil pengujian inner model yang terdiri dari *path coefficient*, *coefficient of determinant*, *t-test*, *effect size*, *predictive relevance*, dan *relative impact* dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5 Hasil Pengujian Struktural Model (*inner model*)

Pembahasan

Analisis Data Deskriptif Dan Kuantitatif

a. *Content*

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel *content* termasuk ke dalam kategori sangat baik dengan rata-rata nilai tingkat capaian responden 82%. Hal tersebut diketahui dari ketersediaan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan, informasi yang dihasilkan memenuhi kebutuhan, penyediaan laporan yang sesuai dengan kebutuhan, dan ketersediaan informasi yang cukup.

Berdasarkan hasil analisis PLS-SEM diketahui bahwa *content* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction*. Hal ini didukung juga dengan keadaan aplikasi Grab yang selalu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Rahmawita dkk., (2022), Pibriana dan Fitriyani, (2022) dan Sorongan dkk., (2019) yang membuktikan bahwa variabel *content* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

b. *Accuracy*

Hasil analisis deskriptif variabel *accuracy* termasuk dalam kategori sangat baik dengan rata-rata nilai tingkat capaian responden 84%. Hal tersebut diketahui dari informasi yang akurat dan kepuasan pengguna terhadap keakuratan aplikasi.

Berdasarkan hasil analisis PLS-SEM diketahui bahwa *accuracy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction*. Hal ini didukung juga dengan keadaan aplikasi Grab yang masih sering terdapat keluhan tentang maps yang tidak akurat yang mengakibatkan kerugian pada pengguna dan driver. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Supriadi, (2020), Saputri dan Alvin, (2020) dan Lukman Pondaag dkk., (2023) yang menyatakan bahwa variabel *accuracy* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

c. *Format*

Hasil analisis deskriptif variabel *format* termasuk dalam kategori sangat baik dengan rata-rata nilai tingkat capaian responden 82%. Hal tersebut diketahui dari *format* yang disajikan bermanfaat dan informasi yang jelas.

Berdasarkan hasil analisis PLS-SEM diketahui bahwa *format* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction*. Hal ini juga didukung oleh aplikasi Grab yang memberikan *format* atau tampilan yang jelas dan bermanfaat kepada pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian Anggraini, (2021), Sudarmanto, (2019) dan Alfarasy dkk., (2022) yang menyatakan variabel *format* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

d. *Ease Of Use*

Hasil analisis deskriptif variabel *ease of use* termasuk dalam kategori sangat baik dengan rata-rata nilai tingkat capaian responden 83%. Hal tersebut diketahui dari penggunaan menu pada aplikasi yang mudah dipahami dan aplikasi yang dapat diakses dengan mudah.

Berdasarkan hasil analisis PLS-SEM diketahui bahwa *ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction*. Hal ini juga didukung oleh keadaan aplikasi Grab yang memberikan kemudahan mengakses aplikasi dan penggunaan menu sehingga pengguna dapat memahami sistem dengan cepat. Hasil ini sejalan dengan penelitian Al Habsyi, (2021), Fadila dan Oktaviani, (2023) dan Rizki dkk., (2022) yang menyatakan variabel *ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

e. *Timeliness*

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel *timeliness* termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai rata-rata tingkat capaian responden 81%. Hal tersebut diketahui dari informasi yang dibutuhkan tepat waktu dan ketersediaan informasi yang *up to date*. Meskipun demikian pada pertanyaan nomor 1 yaitu Apakah anda mendapatkan informasi yang anda butuhkan tepat waktu dalam aplikasi Grab, mendapatkan nilai paling rendah dari semua indikator. Hal ini dikarenakan beberapa pengguna pada aplikasi Grab tidak puas dengan ketepatan waktu pada aplikasi Grab sehingga indikator ini mendapatkan nilai Baik.

Berdasarkan hasil analisis PLS-SEM diketahui bahwa *timeliness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction*. Hal ini juga didukung oleh aplikasi Grab yang memberikan informasi tepat waktu sehingga pengguna merasa puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian Ramadhayanti dkk., (2023), Darwati, (2022) dan Saputri dan Alvin, (2020) yang menyatakan variabel *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. Kesimpulan

kesimpulan pada penelitian ini berdasarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab yaitu Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa dari 5 hipotesis, terdapat 4 variabel yang diterima, yakni variabel *content*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Grab; variabel *timeliness* memiliki pengaruh besar dengan nilai t-test sebesar 5,097, lebih besar dari 1,96, sementara variabel lainnya memiliki nilai masing-masing, yaitu 3,949 untuk *content*, 4,242 untuk *ease of use*, dan 3,574 untuk *format*.

Ucapan

Ucapan terima kasih kepada Bapak Drs. Muhammad Rifai Katili, M.Kom., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Alfian Zakaria, S.SI., M.T.,MCE selaku Dosen Pembimbing 2 yang selama ini telah banyak membimbing, memberikan arahan serta saran untuk kesempurnaan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Al Habsyi, K. N. R. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Universitas Telkom Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(2), 623–635.
- Alfarasy, F., Vitriyadi, Nizwardi Jalinus, Ambiyar, Rijal Abdullah, & Fadhilah. (2022). Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Opac Perpustakaan Universitas Lancang Kuning. *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*, 4, 37–47.
- Anggraini, M. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Opac Menggunakan Technology Acceptance Model Dan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus : Perpustakaan Soeman Hs). In *Sistem Informasi (Vol. 5, Issue 3)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah jakarta.
- Banggoi, R., Mendo, A. Y., & Asi, L. L. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo. *Jambura*, 6(1), 242–249.
- Darwati, L. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 21(4), 34–42.
- Fadila, Y., & Oktaviani, N. (2023). Analisa Tingkat Kepuasan Penggunaan E-learning Pada SMAN 2 Lahat Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Penelitian Ilmu Dan Teknologi Komputer*, 15(1), 671–681.
- Grab. (2018). *Grab Perkenalkan Strategi Platform Terbuka Untuk Ciptakan 'Everyday Superapp' Pertama di Asia Tenggara*. Press Centre. <https://www.grab.com/id/press/business/grab-perkenalkan-strategi-platform-terbuka-untuk-ciptakan-everyday-superapp-pertama-di-asia-tenggara/> diakses 29 september 2023.
- Hertanto, E. (2017). Perbedaan_Skala_Likert_Lima_Skala_Dengan. *Metodologi Penelitian*, 2., September, 2–3.
- Indarto, D. A. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Grab di Wilayah Kabupaten Jember Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Repository Universitas Jember*, 1–62.
- Lukman Pondaag, A., Rifai Katili, M., & Zakaria, A. (2023). Evaluasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Siakad) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Di Universitas

- Gorontalo. *Jurnal Od System and Information*, 3(2), 1–10.
- Pibriana, D., & Fitriyani, L. (2022). Penggunaan Metode EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning di MTs N 2 Kota Palembang. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 81–95.
- Rahmawita, M. T., Riswandi, R., Maita, I., & Zarnelly, Z. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode Eucs Dalam Penggunaan Siasy Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 8(2), 201.
- Ramadhayanti, F. N., Mulyadi, & Rasywir, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143–151.
- Rizki, M., Khulidatiana, K., Kusmanto, I., Lubis, F. S., Silvia, S., Surayya Lubis, F., Teknik Industri, J., Sains dan Teknologi, F., Sultan Syarif Kasim Riau Jl Soebrantas No, U. H., & Baru, S. (2022). Aplikasi End User Computing Satisfaction pada Penggunaan E-Learning FST UIN SUSKA. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 19(2), 154–159
- Saputri, N. A. O., & Alvin, A. (2020). Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 154–162.
- Sorongon, E., Hilmansyah, H., & Hadiyanto, H. (2019). Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 3(1), 23–28.
- Sudarmanto, A. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Nikah Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Fakultas Sains Dan Teknologi Jurusan Sistem Informasi UIN SUSKA Riau*, 3(1), 24–32.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA.
- Supriadi, I. S. (2020). *Analisa Kepuasan Pengguna Akhir Sistem E-Learning*. 602–610.