

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI IKD (IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL) MENGGUNAKAN MODEL EUCS DAN DELONE & MCLEAN

Indrawati Saleh^a, Muhammad Rifai Katili^b, Mohamad Syafri Tuloli^c

^{abc} Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo
Email: indrawatisaleh81@gmail.com^a, mrifaikatili@ung.ac.id^b, Syafri.Tuloli@ung.ac.id^c

Abstract

Digital Population Identity (IKD) is a digital form of identity document that can be accessed online. In Gorontalo Province, the IKD application has been implemented to improve efficiency, transparency, and ease of access to population services. To date, more than 100,000 Gorontalo residents have had IKD. However, to date, there has been no research that specifically analyzes the level of satisfaction of IKD users in Gorontalo, so an in-depth analysis is needed to ensure that this application truly meets the needs of the community. This study aims to determine the level of respondent achievement in the variables in the EUCS and DeLone & McLean models and to determine the factors in the EUCS and DeLone & McLean models that influence the level of satisfaction of IKD application service users in Gorontalo Province, as well as to provide recommendations for improvement to increase the level of satisfaction of IKD application users in Gorontalo Province. The research model used is EUCS and DeLone McLean using descriptive analysis techniques and quantitative analysis techniques with the PLS-SEM approach. The results of the study indicate that content, accuracy, and quality of service have an influence on the level of satisfaction of IKD application users. The recommendations given in this study are the need to improve the IKD application integrated with public services, add notification features that provide information directly to users, and the application is equipped with clear and easily accessible usage guidelines.

Keywords: EUCS, DeLone & McLean, User Satisfaction, Respondent Achievement Level, PLS-SEM, IKD.

Abstrak

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan bentuk digital dari dokumen identitas yang dapat diakses secara online. Di Provinsi Gorontalo, aplikasi IKD telah diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan kependudukan. Hingga saat ini, sudah lebih 100.000 masyarakat Gorontalo yang telah memiliki IKD. Namun hingga kini, belum ada penelitian yang secara khusus menganalisis tingkat kepuasan pengguna IKD di Gorontalo, sehingga analisis mendalam diperlukan untuk memastikan apakah aplikasi ini benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat capaian responden pada variabel dalam model EUCS dan DeLone & McLean dan mengetahui faktor-faktor dalam model EUCS dan DeLone & McLean yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi IKD di Provinsi Gorontalo, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi IKD di Provinsi Gorontalo. Model penelitian yang digunakan adalah EUCS dan DeLone McLean dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan teknik analisis kuantitatif dengan pendekatan PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa isi, akurat, dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi IKD. Rekomendasi yang diberikan pada penelitian ini yaitu perlu meningkatkan aplikasi IKD diintegrasikan dengan layanan publik, menambahkan fitur notifikasi yang memberikan informasi secara langsung kepada pengguna, dan aplikasi dilengkapi dengan panduan penggunaan yang jelas dan mudah diakses.

Kata kunci: EUCS, DeLone & McLean, Kepuasan Pengguna, Tingkat Capaian Responden, PLS-SEM, IKD.

1. Pendahuluan

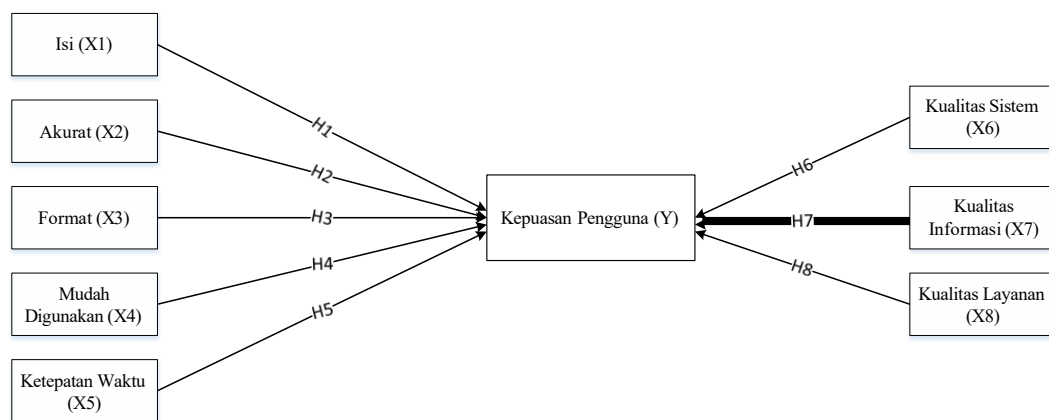
Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri mengembangkan perangkat lunak inovatif bernama Identitas Kependudukan Digital (IKD), atau dikenal juga sebagai Digital ID. Aplikasi ini bertujuan untuk mendigitalisasi dokumen kependudukan penduduk Indonesia, yang dapat diakses dengan mudah melalui perangkat telepon genggam dalam bentuk foto atau QR Code. Pemerintah mulai menerapkan IKD pada tahun 2022, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Keberadaan IKD tidak dirancang untuk sepenuhnya menggantikan KTP-el, melainkan sebagai pelengkap yang memperkuat sistem administrasi kependudukan di Indonesia (Sasongko, 2023).

Di Provinsi Gorontalo, aplikasi IKD telah diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan kependudukan. Implementasi IKD di Gorontalo ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hingga saat ini, sudah lebih 100.000 masyarakat Gorontalo yang telah memiliki IKD (Gafar, 2024). Dengan lebih 100.000 masyarakat Gorontalo yang telah memiliki IKD, ini menunjukkan bahwa adopsi aplikasi sudah cukup luas. Meskipun adopsi aplikasi cukup luas, keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya diukur dari jumlah pengguna, tetapi juga dari tingkat kepuasan mereka terhadap layanan diberikan. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana aplikasi ini memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Namun hingga kini, belum ada penelitian yang secara khusus menganalisis tingkat kepuasan pengguna IKD di Gorontalo, sehingga analisis mendalam diperlukan untuk memastikan aplikasi ini benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan Aplikasi IKD, diperlukan model analisis yang tepat untuk digunakan. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model EUCS dan DeLone & McLean. Penggunaan model EUCS dan DeLone & McLean dalam penelitian ini dipilih karena kedua model tersebut secara komprehensif dapat mengukur berbagai aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan Aplikasi IKD. Model EUCS secara khusus berfokus pada kepuasan pengguna dengan mengevaluasi elemen-elemen penting seperti kualitas informasi, format, akurasi, dan kemudahan penggunaan sistem. Sementara itu, model DeLone & McLean menyediakan kerangka kerja yang lebih luas dengan memasukkan dimensi-dimensi seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, yang semuanya berkontribusi pada kesuksesan sebuah sistem informasi. Kombinasi kedua model ini memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis yang mendalam dan menyeluruh terhadap kepuasan pengguna, serta memberikan gambaran yang lebih jelas tentang efektivitas dan keberhasilan implementasi IKD di Provinsi Gorontalo.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dalam proses pelaksanaan penelitiannya banyak menggunakan angka-angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran, sampai pada hasil atau penerikan kesimpulannya (Machali, 2021). Penelitian ini didasarkan pada model EUCS yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, dimana model ini mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari pengguna suatu sistem informasi. Karena model EUCS telah banyak digunakan, model EUCS dikembangkan dengan menggabungkannya bersama model DeLone dan McLean. Penelitian ini menambahkan tiga variabel dari model DeLone & McLean, yaitu *system quality*, *information quality*, dan *service quality*. Pemilihan model yang menggabungkan ketiga variabel DeLone dan McLean ini juga didukung oleh Nurakbar dan Susanti (2021) yang menyebutkan bahwa kepuasan pengguna dapat diukur berdasarkan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan dalam model DeLone dan McLean. Adapun desain penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode Penelitian

Pada Gambar 1 merupakan desain penelitian menggunakan model EUCS dan DeLone & Mclean. Berdasarkan model tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1 : Variabel isi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi IKD.

H2 : Variabel Akurat berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi IKD.

H3 : Variabel Format berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi IKD.

H4 : Variabel Mudah digunakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi IKD.

H5 : Variabel Ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi IKD.

H6 : Variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi IKD.

H7 : Variabel Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi IKD.

H8 : Variabel Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan

pengguna aplikasi IKD.

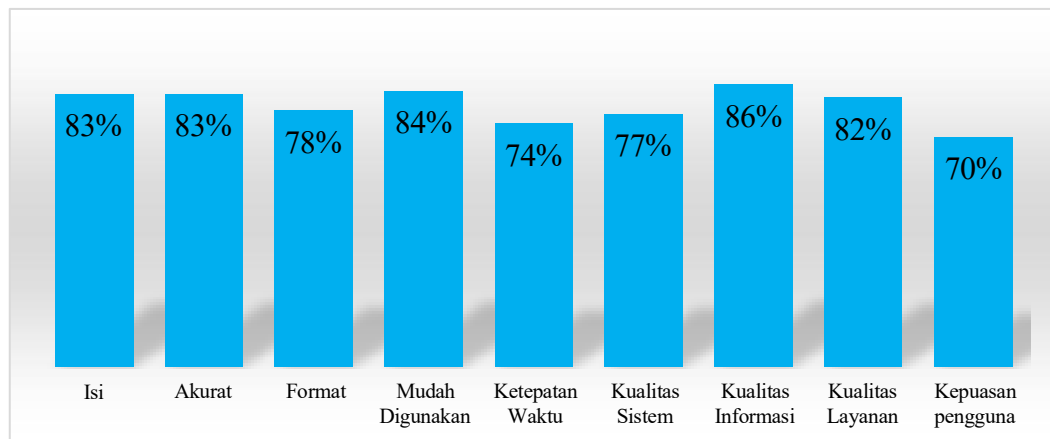
3. Populasi Dan Sampel

Pada penelitian ini jumlah pengguna yang menggunakan aplikasi IKD tidak diketahui dengan pasti sehingga untuk menghitung jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dengan menggunakan rumus cohen menggunakan aplikasi g*power. Untuk 8 prediktor (independen) mendapatkan sampel minimal adalah 109 untuk moderate effect size (0,15). Untuk mendukung interpretasi yang lebih baik, digunakan sampel yang lebih besar dari minimum yaitu 150 untuk memastikan stabilitas estimasi

4. Hasil Penelitian

4.1 Tingkat Capaian Responden

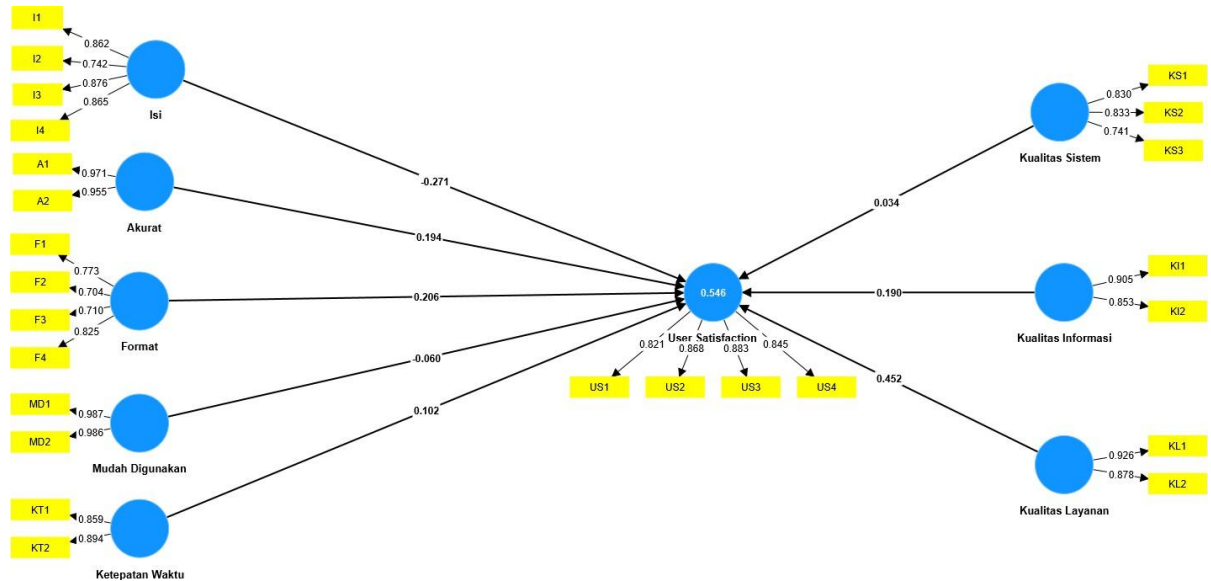
Hasil secara keseluruhan dari tingkat capaian responden dapat dilihat pada **Gambar 2**.



Gambar 2. Hasil Keseluruhan TCR

Berdasarkan Gambar 2 dapat diketahui bahwa rata-rata keseluruhan nilai TCR pada variabel EUCS dan DeLone & McLean masuk dalam kategori baik. Akan tetapi terdapat variabel yang memiliki nilai cukup yaitu variabel format, ketepatan waktu, kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan dalam penggunaannya masih kurang memuaskan karena masih ada beberapa hal yang diinginkan dari aplikasi, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan variabel lainnya. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

4.2 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)



Gambar 3 Hasil Model Pengukuran (*Outer Model*)

Gambar 3 merupakan hasil analisis pengukuran model yang dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas *outer model* dengan menguji *convergent validity*, *discriminant validity*, *AVE*, *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Hasil analisis menunjukkan pada keseluruhan nilai *composite reliability* menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai ambang batasnya yaitu 0,7 dan dikatakan memiliki nilai reliabilitas yang baik (Ghozali, 2021). Serta nilai *AVE* melebihi 0,5 (Ghozali, 2021). Hasil analisis tersebut ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengujian CR dan AVE

<i>Variabel</i>	<i>CR</i>	<i>AVE</i>
Akurat	0.962	0.927
Isi	0.904	0.702
Mudah Digunakan	0.986	0.973
Format	0.840	0.569
Kualitas Informasi	0.872	0.773
Kualitas Layanan	0.898	0.815
Kualitas Sistem	0.844	0.644
Ketepatan Waktu	0.869	0.769
Kepuasan Pengguna	0.915	0.730

4.3 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian *inner model* dilakukan dengan beberapa tahapan yakni uji *path coefficient*, uji *coefficient of determinant*, uji *t-test*, uji *effect size*, *predictive relevance* dan *relative impact*. Tabel 2 merangkum hasil keseluruhannya.

Tabel 2. Koefisien Jalur dan Variabel

No	Hipotesis Jalur	β	t-test	Analisis β	Keterangan
H1	A → KP	0.025	2.239	Signifikan	Diterima
H2	I → KP	0.006	2.748	Signifikan	Diterima
H3	MD → KP	0.366	0.905	Tidak Signifikan	Ditolak
H4	F → KP	0.095	1.672	Tidak Signifikan	Ditolak
H5	KI → KP	0.063	1.860	Tidak Signifikan	Ditolak
H6	KL → KP	0.000	4.925	Signifikan	Diterima
H7	KS → KP	0.739	0.333	Tidak Signifikan	Ditolak
H8	KW → KP	0.408	0.827	Tidak Signifikan	Ditolak

Keterangan:

A = Akurat	KI = Kualitas Informasi
I = Isi	KL = Kualitas Layanan
MD = Mudah Digunakan	KS = Kualitas Sistem
F = Format	KT = Ketepatan Waktu

4.4 Pengaruh Faktor-Faktor Model EUCS Dan DeLone & McLen

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif pada t-test dan p-value menggunakan metode penelitian PLS-SEM dengan aplikasi Smart-PLS terdapat 5 hipotesis yang ditolak yaitu format terhadap kepuasan pengguna, mudah digunakan terhadap kepuasan pengguna, ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sedangkan hipotesis lainnya diterima. Berikut merupakan pembahasan hasil setiap variabel.

1. Hipotesis 1 (H1) yang menyatakan variabel isi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna **diterima**. Nilai koefisien jalur (β) sebesar 0.025 dengan nilai t-test 2.748 yang signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi IKD telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna dalam hal kualitas dan kelengkapan informasi yang disajikan dalam aplikasi. Semakin baik tingkat layanan aplikasi IKD dari segi isi yang berkualitas, beragam, bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna maka akan memberikan efek yang berarti dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novializa dkk., (2022) yang menyatakan bahwa variabel isi berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.
2. Hipotesis 2 (H2) yang menyatakan variabel akurat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna **diterima**. Nilai koefisien jalur (β) sebesar 0.025 dengan nilai t-test 2.239 yang signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi IKD telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna dalam hal keakuratan informasi dan menampilkan output yang sesuai dengan apa yang diperintahkan. Pengguna secara umum mengharapkan informasi yang ditampilkan benar, terpercaya, dan bebas dari kesalahan,

terutama informasi penting seperti data pribadi yang tercantum pada KTP dan Kartu Keluarga. Saat ini, sistem sudah mampu memberikan informasi yang akurat, sehingga memenuhi harapan pengguna dan mendukung tingkat kepuasan mereka terhadap layanan. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhayanti dan Rasywir (2023) yang menyatakan bahwa variabel akurat tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.

3. Hipotesis 3 (H3) yang menyatakan variabel format berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna **ditolak**. Nilai koefisien jalur (β) sebesar 0.206 dengan nilai t-test 1.672 yang tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ditolak karena aplikasi IKD memiliki tampilan sistem yang kurang dimengerti oleh pengguna. Hal ini dikarenakan dalam aplikasi terdapat menu “Administrasi” tetapi tidak ada penjelasan mengenai fungsi atau kegunaannya yang menyebabkan kebingungan saat diakses, serta adanya logo scan yang tidak disertai keterangan atau panduan yang jelas sehingga pengguna tidak mengetahui tujuan serta cara menggunakannya. Meskipun aplikasi IKD memiliki berbagai fitur yang berguna, keterbatasan dalam aspek format tampilan menghambat kemudahan akses dan penggunaan yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramudibyo (2024) yang menyatakan bahwa variabel format tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.
4. Hipotesis 4 (H4) yang menyatakan variabel mudah digunakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna **ditolak**. Nilai koefisien jalur (β) sebesar 0.366 dengan nilai t-test 0.905 yang tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ditolak karena meskipun sistem dalam aplikasi IKD dianggap mudah digunakan, pada kenyataannya masih terdapat beberapa pengguna yang mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja aplikasi. Kesulitan ini dialami oleh pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi atau baru pertama kali menggunakan aplikasi digital, dimana mereka menghadapi kendala dalam memahami tata letak tampilan aplikasi, mengenali fungsi dari setiap fitur, serta mengikuti alur penggunaan aplikasi secara keseluruhan. Dengan adanya berbagai kendala ini akhirnya berdampak pada kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi, terutama bagi mereka yang mengalami hambatan teknis dan kurangnya panduan yang jelas dalam aplikasi. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2024) yang menyatakan bahwa variabel mudah digunakan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.
5. Hipotesis 5 (H5) yang menyatakan variabel ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna **ditolak**. Nilai koefisien jalur (β) sebesar 0.408 dengan nilai t-test 0.827 yang tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ditolak karena pengguna tidak merasa aplikasi memberikan kemudahan atau ketepatan waktu yang diharapkan, seperti lambatnya dalam memproses data dan tidak ada pembaruan informasi secara real-time. Hal ini menyebabkan pengguna merasa kurang puas karena mereka mengharapkan layanan yang lebih responsif dan efisien dalam mendukung kebutuhan mereka. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Naafi dkk., (2024) yang menyatakan bahwa variabel ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.
6. Hipotesis 6 (H6) yang menyatakan variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna **ditolak**. Nilai koefisien jalur (β) sebesar 0.739 dengan nilai t-test 0.333 yang tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ditolak karena pengguna menilai sistem belum cukup baik dalam memenuhi kebutuhan mereka, terutama dalam integrasi dengan layanan publik lain seperti perbankan dan sistem bandara, yang menunjukkan bahwa pengguna mengharapkan sistem yang lebih komprehensif, efisien, dan fungsional. Jika sistem tidak memenuhi harapan tersebut

kepuasan pengguna akan terpengaruh, sehingga meningkatkan kualitas sistem melalui integrasi ini dapat meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan yang pada akhirnya berdampak positif pada kepuasan pengguna. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Naafi dkk., (2024) yang menyatakan bahwa variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.

7. Hipotesis 7 (H7) yang menyatakan variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna **ditolak**. Nilai koefisien jalur (β) sebesar 0.063 dengan nilai t-test 1.860 yang tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ditolak karena aplikasi tidak memberikan informasi real-time tentang status laporan atau pembaruan data yang dilakukan oleh pengguna. Ketidakterdediaan notifikasi mengenai keberhasilan, proses, atau kebutuhan tindakan lanjutan dalam pembaruan data menyebabkan kurangnya kejelasan dan kepastian bagi pengguna. Akibatnya pengguna merasa kurang terinformasi mengenai perkembangan status administrasi mereka yang dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulan dkk., (2023) yang menyatakan bahwa variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.
8. Hipotesis 8 (H8) yang menyatakan variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna **diterima**. Nilai koefisien jalur (β) sebesar 0.000 dengan nilai t-test 4.925 yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi IKD, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan semakin puas pengguna dalam menggunakan aplikasi IKD. Hal ini dikarenakan layanan aplikasi IKD memberikan rasa aman kepada pengguna dengan memastikan perlindungan data pribadi melalui sistem keamanan enkripsi data, dan kebijakan privasi yang ketat. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harmutika (2024) yang menyatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.

5. Kesimpulan

Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi IKD adalah isi, akurat, dan kualitas layanan. Sementara itu, faktor-faktor seperti format, mudah digunakan, kualitas sistem, dan kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan baru bagi penyedia layanan aplikasi IKD dalam menyusun strategi yang tepat untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna di Provinsi Gorontalo. Pada penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan analisis lebih mendalam untuk memahami alasan di balik ketidaksignifikan faktor-faktor tersebut. Peneliti dapat mengeksplorasi apakah perlu menambahkan variabel tambahan yang perlu dimasukkan ke dalam model, mengidentifikasi faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pengguna.

Daftar Pustaka

- Akbar, M. F. I. (2024). *Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan delone and mclean*. Fakultas Sains Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1). <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>.
- Ghozali, I. (2021). Partial Least Squares, Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk peneliti. In *Universitas Diponegoro* (Vol. 3).
- Harmutika, D. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction Dan Delone & Mclean. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Abdau Qura).
- Naafi, F. A., Pratama, F. A., Saputra, F. D., Mahardhika, G. S., & Setiawan, I. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Website Sekolah SMAN 1 Wangon Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Switch: Jurnal Sains Dan Teknologi Informasi*, 2(5), 15–23.
- Novializa, R., Rini, F., & Irsyadunas, I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode EUCS Pada Mahasiswa Pengguna E-Learning STKIP PGRI Sumatera Barat. *JTEV (Jurnal Teknik Elektro Dan Vokasional)*, 8(2), 213–218.
- Nurakbar, A., & Susanti, S. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi GRAB Sebagai Media Transportasi Menggunakan Model Delone & Mclean. *EProsiding Sistem Informasi (POTENSI)*, 2(1), 237–243.
- Pramudibyo, N. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Redbus Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(2).
- Ramadhayanti, F. N., & Rasywir, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143–151.
- Wulan, P. N., Kurniabudi, K., & Rofi'i, I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Marketplace Pada Aplikasi Facebook Menggunakan Metode Delone And Mclean. *Jurnal Informatika Dan Tekonologi Komputer (Jitek)*, 3(2), 134–145.