

---

## Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile Layanan Telekomunikasi Bimplus Menggunakan Metode EUCS

Muhammad Rezky Fadillah<sup>1</sup>, Megawati<sup>2</sup>, Eki Saputra<sup>3</sup>, Nesdi Evrilyan Rozanda<sup>4</sup>

12050311671@students.uin-suska.ac.id<sup>1</sup>, megawati@uin-suska.ac.id<sup>2</sup>, eki.saputra@uin-suska.ac.id<sup>3</sup>, nesdi.er@uin-suska.ac.id<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

---

### Informasi Artikel

Diterima : 16 Dec 2024  
Direvisi : 20 Jan 2025  
Disetujui : 29 Jan 2025

---

### Kata Kunci

Kepuasan Pengguna,  
Aplikasi Bimplus,  
Model EUCS, Faktor  
Pengaruh, Keamanan

---

### Abstrak

Aplikasi BimaPlus adalah aplikasi yang diluncurkan oleh Provider Tri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi BimaPlus menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini mengidentifikasi tujuh variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yaitu Ease of Use (EOU), Timeliness (TIM), Security (SEC), Speed of Response (SOR), Content (CON), Accuracy (ACC), dan Format (FOR). Hasil analisis menunjukkan bahwa empat variabel, yaitu Ease of Use, Timeliness, Security, dan Speed of Response, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan Security memiliki pengaruh paling dominan (koefisien 0,497). Sedangkan Content, Accuracy, dan Format tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa aspek keamanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna, diikuti oleh kecepatan respons, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan.

---

### Keywords

User Satisfaction, Bimplus  
Application, EUCS Model,  
Influence Factors, Security

---

### Abstract

*The BimaPlus application is an app launched by the Tri Provider. This study aims to analyze the factors that influence user satisfaction with the BimaPlus application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. Seven variables were identified as influencing user satisfaction: Ease of Use (EOU), Timeliness (TIM), Security (SEC), Speed of Response (SOR), Content (CON), Accuracy (ACC), and Format (FOR). Analysis results indicated that four variables—Ease of Use, Timeliness, Security, and Speed of Response—had a significant impact on user satisfaction, with Security being the most dominant factor (coefficient of 0.497). Conversely, Content, Accuracy, and Format did not demonstrate significant influence. These findings suggest that security is the primary factor influencing user satisfaction, followed by response speed, timeliness, and ease of use.*

## A. Pendahuluan

Seiring waktu dan perkembangan pesat di era ini, teknologi informasi mengalami kemajuan signifikan. Inovasi di berbagai tingkatan menandai kemajuan ini, meningkatkan kebutuhan akan informasi yang cepat, akurat, dan andal. Akibatnya, manusia semakin mengandalkan alat teknologi untuk mengatasi berbagai masalah, mencerminkan transformasi dalam penerapan teknologi informasi [1].

Provider Tri meluncurkan aplikasi Bima Plus yang dapat diunduh gratis di Google Playstore, bertujuan mempermudah layanan bagi pengguna melalui perangkat smartphone mereka [2]. Aplikasi Bima Plus dikembangkan untuk mengikuti perkembangan teknologi digital dan memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi pengguna dalam mengakses informasi dan layanan dari Tri. Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat berlangganan paket internet, memeriksa sisa pulsa dan kuota, serta menukarkan POIN Tri [3]. Transfer antarbank dan pembayaran dompet digital juga didukung oleh program ini. Pada tahun 2017, aplikasi Bima Plus tersedia di App Store (iOS) dan Google Play Store (Android). Hingga saat ini, 10 juta ponsel pintar telah menginstal aplikasi Bima Plus.[4].

Ada lebih dari 1 juta ulasan positif dan ulasan negatif pada aplikasi ini. Beberapa pengguna berkomentar pada *Playstore*. Contoh ulasan negatif yang di dapatkan pada ulasan yaitu dari "Usrad Cage berkomentar gabisa masuk masuk aplikasi dari kemaren sehabis di update padahal saya may cek kuota,jadi aneh." Dan ada juga komentar dari Muhammad Qifli Hidayatullah yang memberi ulasan berupa " Update terbaru belum nampung banyak bug. Pertama, fitur flex gak berjalan sudah pilih hari dan jumlah kuota tapi masih tidak menampilkan jumlah pembayaran ke output. Kedua, profil foto tidak bisa up, ferivikasi email ga berfungsi. Ketiga, penampilan jumlah kuota lama updatenya ketimbang versi sebelumnya. Keempat, fitur kuota darurat hilang.

Pada tahun 2023, Provider Tri di tempat ke 2 yang memiliki pengguna paling banyak di Indonesia dapat diliat dari databooks. Maka dari itu banyaknya pengguna yang menggunakan aplikasi Bima Plus maka semakin banyak pula keinginan yang ingin di dapat oleh pengguna, hal itu tentunya menjadi pertanyaan seberapa puas pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sistem ini memerlukan penilaian kepuasan pengguna untuk menentukan sejauh mana sistem yang diimplementasikan dapat dianggap sukses dan memberikan bukti konkret mengenai hal ini [5].

Keberhasilan suatu sistem informasi dalam suatu organisasi dapat diukur melalui kemampuannya untuk memenuhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna menjadi salah satu tolok ukur kesuksesan dalam pengembangan sistem informasi [6]. Untuk mengevaluasi manfaat dan kelemahan dari sistem yang sedang diimplementasikan, tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem dapat menjadi panduan selama pengembangannya. Kualitas sistem informasi yang baik dapat berpotensi meningkatkan kebahagiaan pengguna. [7]. Oleh karna itu penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi apakah sistem informasi yang diterapkan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga dapat mengukur keberhasilan penerapan sistem tersebut pada aplikasi Bima Plus. Sampel penelitian ini adalah pengguna aplikasi Bima Plus minimal 1 tahun penggunaan.

Konten, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan adalah lima faktor yang membentuk model Kepuasan Pengguna Akhir (End User Computing Satisfaction / EUCS), yang diadopsi dan dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Model ini merupakan salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi [8]. EUCS atau Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi, merujuk pada penilaian keseluruhan penggunaan suatu sistem informasi berdasarkan pengalaman langsung pengguna saat menggunakan sistem tersebut [9]. Model ini dirancang oleh Doll & Torkzadeh dan difungsikan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi. EUCS telah menjalani berbagai pengujian reliabilitas oleh peneliti, dan hasilnya menunjukkan ketidakberbedaan yang signifikan meskipun metodenya telah diterjemahkan ke dalam berbagai bahasa yang berbeda [10].

Metode EUCS mampu menilai kepuasan pengguna dengan membandingkan ekspektasi dan realitas sistem informasi. Pendekatan ini menekankan pada kepuasan melalui analisis konten, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu [11]. EUCS fokus pada kepuasan yang dipengaruhi oleh pengalaman pengguna. Peneliti memilih model EUCS untuk penelitian ini karena sebagian besar model lain belum terbukti andal. Dalam konteks ini, EUCS yang diadopsi oleh Doll dan Torkzadeh dianggap sebagai salah satu model terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna dan merupakan standar yang paling umum digunakan untuk menilai keberhasilan Sistem Informasi (SI) [12]. Pilihan ini didasarkan pada fakta bahwa EUCS mengacu pada sikap efektif seseorang terhadap suatu perangkat lunak atau aplikasi yang diinteraksikan secara langsung. Penelitian juga mencatat bahwa model ini telah terbukti berhasil dalam mengukur kepuasan pengguna, sehingga disarankan untuk digunakan kembali dalam penelitian ini [13].

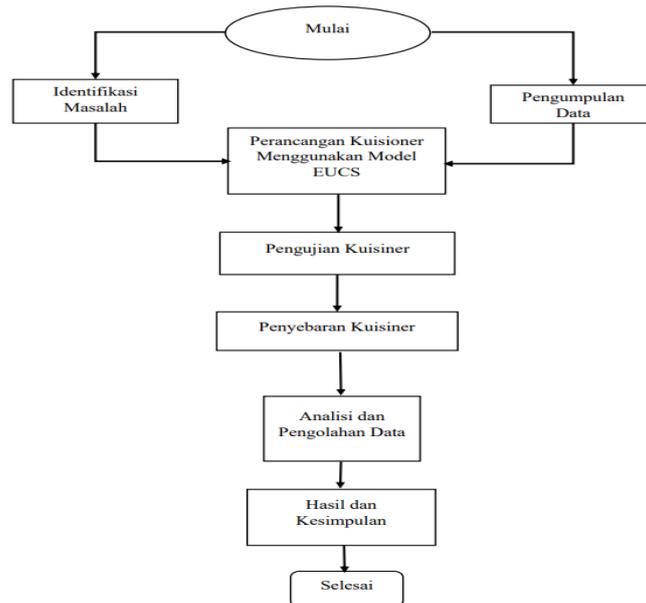
Berdasarkan deskripsi di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas situs web di pendidikan tinggi dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Layanan Telekomunikasi Bimaplus Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*".

## **B. Metode Penelitian**

Untuk menangani rumusan masalah penelitian, penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, yang melibatkan pengolahan data sebagai nilai numerik. Tahapan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

### **1. Identifikasi Masalah**

Langkah awal dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi permasalahan utama yang dihadapi pengguna aplikasi BimaPlus. Identifikasi dilakukan melalui Analisis ulasan pengguna pada platform digital (Google Playstore dan App Store). Studi literatur terkait model kepuasan pengguna aplikasi mobile. Masalah yang diidentifikasi mencakup aspek bug, responsivitas, keamanan, dan kenyamanan aplikasi yang menjadi fokus penelitian.



**Gambar 1. Tahapan Penelitian**

## 2. Pengumpulan Data Awal

Setelah masalah diidentifikasi, data awal dikumpulkan untuk memperkuat landasan penelitian. Data ini mencakup informasi tentang jumlah pengguna aplikasi, ulasan pengguna, dan referensi teori terkait model EUCS. Langkah ini membantu dalam merancang kuesioner yang relevan dan sesuai konteks aplikasi BimaPlus.

## 3. Model Penelitian

Model Kepuasan Pengguna Akhir (EUCS) adalah model penelitian yang digunakan dalam studi ini; model ini dipilih dari 67 model yang dibuat oleh Doll dan Torkzadeh [14]. Sebuah paradigma yang baik untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem adalah End-User Computing Satisfaction (EUCS), yang membandingkan harapan dengan hasil sistem yang sebenarnya. Untuk sampai pada model penelitian ini, yang memiliki lima variabel—konten (CON), akurasi (ACC), format (FOR), ketepatan waktu (TIM), kemudahan penggunaan (EOU), keamanan (SEC), dan kecepatan respons (SOR) [15].

Gambar dibawah adalah model penelitian EUCS yang dikembangkan. Berikut ini adalah hipotesis penelitian tentang faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi bima+ yang di perluas sesuai dengan model penelitian yang dikembangkan:

H1 : Apakah content berpengaruh secara signifikan terdapat End-User satisfaction?

H2 : Apakah Accuracy berpengaruh secara signifikan terdapat End-User satisfaction?

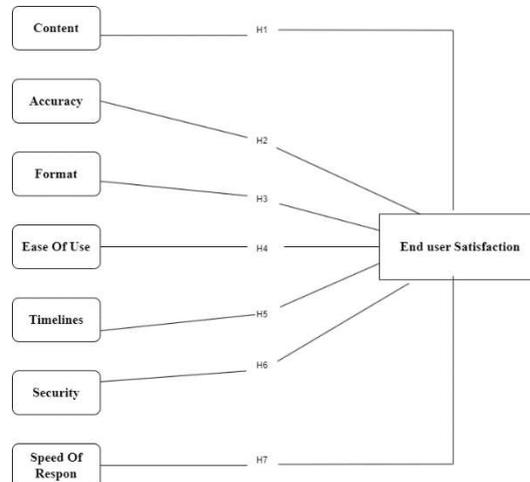
H3 : Apakah Format berpengaruh secara signifikan terdapat End-User satisfaction?

H4 : Apakah Ease of Use berpengaruh secara signifikan terdapat End-User satisfaction?

H5 : Apakah Timeliness berpengaruh secara signifikan terdapat End-User satisfaction?

H6 : Apakah speed of respon berpengaruh secara signifikan terhadap End-User satisfaction?

H7 : Apakah Security System berpengaruh secara signifikan terhadap End-User satisfaction?



**Gambar 2.** Model Penelitian

#### 4. Pengujian Kuesioner

Kuesioner yang telah dirancang diuji coba terlebih dahulu pada sekelompok kecil responden (uji coba awal) untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menggunakan metode convergent validity (loading factor  $>0,7$ ) dan discriminant validity, sedangkan uji reliabilitas menggunakan nilai Cronbach's Alpha ( $>0,7$ ) [16].

#### 5. Penyebaran Kuesioner

Setelah kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, kuesioner disebarkan kepada responden yang menjadi sampel penelitian. Sampel diambil dari pengguna aktif aplikasi BimaPlus yang telah menggunakan aplikasi minimal satu tahun. Penyebaran dilakukan secara daring melalui platform seperti Google Forms untuk menjangkau responden secara luas.

#### 6. Analisis dan Pengolahan Data

Dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS, pendekatan Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan dari distribusi kuesioner. Analisis dilakukan untuk:

- Menguji validitas dan reliabilitas data.
- Menganalisis hubungan antar dimensi model EUCS.
- Menentukan pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan pengguna.

#### 7. Studi Literatur

Pada tahap ini, peneliti menggunakan analisis literatur yang mendalam untuk memperluas pengetahuan dasar yang menjadi fondasi pekerjaan mereka. Analisis ini mencakup pemeriksaan menyeluruh terhadap berbagai sumber literatur, termasuk jurnal, studi sebelumnya, dan sumber lain yang berfungsi sebagai referensi relevan untuk membantu pelaksanaan penelitian. Selain itu, aplikasi BimaPlus akan diamati secara langsung untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan untuk studi ini.

## C. Hasil dan Pembahasan

### 1. Pengujian Validitas

Dalam pengujian validitas akan menguji convergent validity dan discriminant validity. Berikut penjelasan dari pengujian validitas:

#### a. Pengujian Convergent Validity

Pengujian convergent validity untuk memverifikasi bahwa setiap variabel memiliki validitas konvergen yang baik dan layak, pengujian validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai faktor loading, yang harus  $>0,7$ , dan nilai Average Variance Extracted (AVE), yang merupakan rata-rata akar kuadrat faktor loading, yang harus minimal 0,5.

**Tabel 1.** Hasil pengujian Average Variance Extracted (AVE)

variabel	Rata-rata varians diekstraksi (AVE)
ACC	0.808
CON	0.823
EOU	0.845
EUS	0.805
FOR	0.770
SEC	0.822
SOR	0.784
TIM	0.803

Hasil pengujian AVE ditampilkan dalam Tabel 4, yang menunjukkan bahwa semua nilai AVE berada di atas 0,5. Ini berarti bahwa variabel laten dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria dan dapat mewakili indikator-indikator yang terdapat dalam setiap bloknya.

#### b. Pengujian Discriminant Validity

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai korelasi antara variabel laten (nilai di bawahnya) lebih rendah daripada nilai akar AVE (nilai di atasnya). Sebagai contoh, variabel konten memiliki nilai 0,782, sedangkan variabel akurasi memiliki nilai puncak 0,869. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa setiap indikator dalam model penelitian memenuhi kriteria validitas diskriminan

**Tabel 2.** Hasil pengujian *Cross Loading* *fornell-laker's*

	ACC	CON	EOU	EUS	FOR	SEC	SOR	TIM
ACC	0.899							
CON	0.912	0.907						
EOU	0.901	0.896	0.919					
EUS	0.878	0.891	0.903	0.897				
FOR	0.925	0.912	0.935	0.889	0.877			
SEC	0.870	0.879	0.873	0.916	0.862	0.907		
SOR	0.891	0.884	0.912	0.906	0.884	0.875	0.885	
TIM	0.883	0.896	0.904	0.910	0.909	0.866	0.897	0.896

### 2. Pengujian Realibilitas

Tabel 3 menampilkan nilai Cronbach's alpha dan composite reliability setelah pengujian menggunakan SmartPLS 3.2.9. Temuan ini menunjukkan bahwa semua konstruk dalam model dapat diandalkan karena nilai Cronbach's alpha dan composite reliability setiap variabel lebih besar dari 0,7.

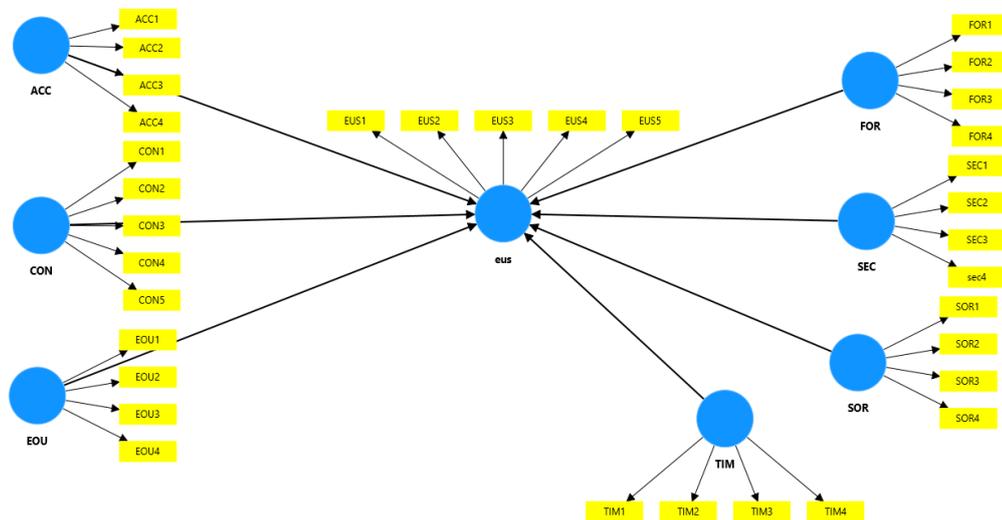
**Tabel 3.** Hasil Pengujian Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's alpha	Keandalan komposit (rho_a)	Keandalan komposit (rho_c)
ACC	0.921	0.921	0.944
CON	0.946	0.946	0.959
EOU	0.939	0.939	0.956
EUS	0.939	0.939	0.954
FOR	0.900	0.901	0.930
SEC	0.928	0.928	0.949
SOR	0.908	0.910	0.936
TIM	0.918	0.919	0.942

Setelah diuji menggunakan SmartPLS 3.2.9 maka dihasilkan nilai cronbach's alpha dan composite reliability dapat dilihat pada Tabel 4.5. Berdasarkan hasil tersebut semua nilai cronbach's alpha dan composite reliability dari tiap variabel telah lebih besar dari 0.7 dan menyatakan semua konstruk pada model telah reliabel.

**3. Hasil Dari Pengukuran Model (outer model)**

yang berisi nilai loading factor yang menggambarkan pengaruh antar variabel laten dengan variabel manifest (indikator).



**Gambar 3.** Hasil pengukuran model (outer model)

**4. Hasil Analisis Struktur Model (Inner Model)**

*a. R squares (R<sup>2</sup>)*

R Squares atau koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) berguna untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel laten eksogen memengaruhi variabel laten endogen. Nilai R<sup>2</sup> 0.67 baik atau akurat, 0.33 moderat, dan dibawah 0.19 lemah. Jika nilai > 0.7 dapat dikatagorikan kuat.

b. Effect size ( $f^2$ )

Dengan nilai 0,02 menunjukkan efek kecil, 0,15 menunjukkan efek sedang, dan 0,35 menunjukkan efek besar, angka ini memprediksi bagaimana satu variabel akan memengaruhi variabel lainnya. Hasil uji Ukuran Efek ( $f^2$ ) ditampilkan dalam tabel.

**Tabel 4.** Hasil Pengujian *Effect Size*

	<b>f-square</b>
<b>ACC -&gt; EUS</b>	0.002
<b>CON -&gt; EUS</b>	0.006
<b>EOU -&gt; EUS</b>	0.014
<b>FOR -&gt; EUS</b>	0.001
<b>SEC -&gt; EUS</b>	0.253
<b>SOR -&gt; EUS</b>	0.048
<b>TIM -&gt; EUS</b>	0.84

c. *Path Coefficient* ( $\beta$ )

Analisis Path Coefficients menunjukkan bahwa Ease of Use (EOU), Security System (SEC), Speed of Response (SOR), dan Timeliness (TIM) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan Accuracy (ACC), Content (CON), dan Format (FOR) tidak memiliki pengaruh signifikan. Faktor kenyamanan, keamanan, responsivitas, dan ketepatan waktu lebih berkontribusi pada kepuasan pengguna aplikasi.

**Tabel 5.** Hasil Pengujian *Path Coefficient* ( $\beta$ )

	<b>Path Coefficients</b>	<b>keterangan</b>
<b>ACC -&gt; EUS</b>	-0.037	Insignifikan
<b>CON -&gt; EUS</b>	0.068	Insignifikan
<b>EOU -&gt; EUS</b>	0.123	Signifikan
<b>FOR -&gt; EUS</b>	0.025	Insignifikan
<b>SEC -&gt; EUS</b>	0.373	Signifikan
<b>SOR -&gt; EUS</b>	0.192	Signifikan
<b>TIM -&gt; EUS</b>	0.253	Signifikan

d. T-Test

Teknik bootstrapping menggunakan nilai uji t ini untuk menguji hipotesis melalui uji dua ekor dengan tingkat signifikansi 5%. Jika hasil uji t lebih besar dari 1,96, maka persyaratan hipotesis penelitian akan diterima. Berdasarkan tabel hasil uji t, dua jalur memenuhi kriteria uji t, dan hipotesis dapat diterima. Namun, hipotesis ditolak karena lima jalur lainnya tidak memenuhi kriteria.

**Tabel 6.** Hasil Pengujian *T-test*

	<b>T-test</b>	<b>keterangan</b>
<b>ACC -&gt; EUS</b>	0.343	Ditolak
<b>CON -&gt; EUS</b>	0.748	Ditolak
<b>EOU -&gt; EUS</b>	0.779	Ditolak
<b>FOR -&gt; EUS</b>	0.182	Ditolak
<b>SEC -&gt; EUS</b>	3.135	Diterima

<b>SOR -&gt; EUS</b>	1.613	Ditolak
<b>TIM -&gt; EUS</b>	2.400	Diterima

### 5. Interpretasi dan Diskusi Hasil Data Struktural Model (inner model)

Hasil uji analisis model struktural (inner model) dibagi menjadi beberapa tahap, termasuk Uji T menggunakan metode bootstrapping, Koefisien Jalur ( $\beta$ ) menggunakan metode blindfolding, dan uji R Squares ( $R^2$ ). Penjelasan mengenai pertanyaan dan hipotesis yang sebelumnya dikembangkan disajikan di bawah ini.

1. H1: Hasil uji nilai t menunjukkan bahwa H1, yaitu hubungan antara jalur ACC  $\rightarrow$  EUS, ditolak, yang mengindikasikan bahwa ACC memiliki dampak yang tidak signifikan pada model penelitian, sesuai dengan hasil uji struktur model. Selain itu, nilai uji koefisien jalur ( $\beta$ ) untuk jalur ACC  $\rightarrow$  EUS, yang menunjukkan efek tidak signifikan sebesar -0,037, mendukung temuan ini. Uji Ukuran Efek ( $f^2$ ) juga menunjukkan efek kecil ACC  $\rightarrow$  EUS sebesar 0,002.
2. H2: Berdasarkan hasil uji koefisien jalur ( $\beta$ ), CON  $\rightarrow$  EUS memperoleh nilai sebesar 0,068, yang menunjukkan bahwa jalur CON secara signifikan memengaruhi model penelitian. Nilai uji T juga mendukung hal ini, tetapi menunjukkan bahwa hubungan antara CON  $\rightarrow$  EUS ditolak. Selain itu, CON  $\rightarrow$  EUS memiliki dampak kecil dalam uji Ukuran Efek ( $f^2$ ) sebesar 0,006.
3. H3: Berdasarkan temuan analisis model struktural, nilai uji T untuk H3 adalah 0,779, yang menunjukkan bahwa hipotesis ditolak karena nilai tersebut lebih rendah dari ambang batas 1,96. Hal ini tidak didukung oleh nilai koefisien jalur ( $\beta$ ), yang menunjukkan bahwa EOU memiliki dampak yang kuat terhadap EUS dengan nilai lebih dari 0,1, yaitu 0,123. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna akhir tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kemudahan penggunaan.
4. H4: Berdasarkan hasil nilai uji T, yang menunjukkan bahwa hubungan antara FOR  $\rightarrow$  EUS ditolak, jalur FOR tidak berpengaruh signifikan terhadap model penelitian, seperti yang ditunjukkan oleh analisis uji koefisien jalur ( $\beta$ ) yang dilakukan untuk FOR  $\rightarrow$  EUS, yang menghasilkan nilai 0,025. Selanjutnya, FOR  $\rightarrow$  EUS memiliki dampak yang sangat kecil dalam uji Effect Size ( $f^2$ ) dengan nilai 0,001.
5. H5: Hasil analisis model struktural yang telah dilakukan menunjukkan nilai t- test pada H5 adalah 2.400 yang berarti hipotesis diterima karena nilai tersebut berada di atas ambang batas 1,96. Hal tersebut didukung oleh nilai path coefficient ( $\beta$ ) yang berada di atas 0,1 yaitu 0,253 yang berarti bahwa TIM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap EUS.
6. H6: Berdasarkan temuan analisis model struktural, nilai uji T untuk H6 adalah 1,613, yang menunjukkan bahwa hipotesis ditolak karena nilai tersebut kurang dari ambang batas 1,96. Hal ini tidak didukung oleh nilai koefisien jalur ( $\beta$ ), yang menunjukkan bahwa SOR memiliki dampak yang kuat terhadap EUS dan memiliki nilai lebih dari 0,1, yaitu 0,129.
7. H7: Hasil analisis model struktural yang telah dilakukan menunjukkan nilai t- test pada H7 adalah 3.135 yang berarti hipotesis diterima karena

nilai tersebut berada di atas ambang batas 1,96. Hal tersebut didukung oleh nilai path coefficient ( $\beta$ ) yang berada di atas 0,1 yaitu 0,373 yang berarti bahwa SEC memiliki pengaruh yang signifikan terhadap EUS.

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), Empat faktor—Kemudahan Penggunaan (EOU), Ketepatan Waktu (TIM), Keamanan (SEC), dan Kecepatan Respons (SOR)—terbukti memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bima Plus dari tujuh variabel yang diperiksa. Dengan nilai koefisien 0,497, variabel Keamanan memiliki pengaruh terbesar. Ketepatan Waktu, Kecepatan Respons, dan Kemudahan Penggunaan mengikuti dengan nilai koefisien masing-masing 0,411, 0,399, dan 0,351. Sementara itu, dengan nilai koefisien masing-masing 0,091, 0,104, dan 0,076, faktor Konten (CON), Akurasi (ACC), dan Format (FOR) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil ini menegaskan bahwa aspek keamanan menjadi prioritas utama yang memengaruhi kepuasan pengguna, diikuti oleh kecepatan respons, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan. Oleh karena itu, pengembang aplikasi perlu meningkatkan fitur keamanan, mempercepat waktu respons sistem, dan menjaga agar aplikasi tetap user-friendly.

#### E. Referensi

- [1] N. Nabila Purba, Mhd. Yahya, "Revolusi Industri 4.0 : Peran Teknologi Dalam Eksistensi Penguasaan Bisnis Dan Implementasinya," *J. Perilaku Dan Strateg. Bisnis*, vol. 9, no. 2, pp. 91–98, 2021.
- [2] A. A. Wahid, "Analisis Usability pada Aplikasi MyTelkomsel Berdasarkan Nielsen Model," *J. Ilmu-ilmu Inform. dan Manaj. STMIK*, no. November, 2019.
- [3] D. Patmalasari and A. D. Indriyanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Model UTAUT," *JEISBI*, vol. 02, no. 02, pp. 37–45, 2021.
- [4] Imam Mawardi Devniati, "Analisis Mekanisme Bisnis E-Commerce melalui Transaksi Paylater dalam Perspektif Ekonomi Syariah," *Dinamika*, vol. 9, no. 116, pp. 1–14, 2024.
- [5] A. Fitriansyah and I. Harris, "Penerapan Dimensi EUCS ( End User Computing Satisfaction ) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web," *Konf. Nas. Sist. Inf. 2018*, vol. 6, pp. 8–9, 2018.
- [6] D. A. Budiman, Sandi Fajar Rodiansyah, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Dan Peningkatan Layanan Siladdu (Sistem Informasi Pelayanan Desa Dan Data terpadu)," *J. Mnemon. Adapun*, vol. 20, no. c, pp. 21–27, 2018.
- [7] A. Supriyatna, "Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework," *J. Pilar Nusa Mandiri*, vol. XI, no. 1, pp. 43–52, 2015.
- [8] J. K. dan M. Lasena, "Analisis Kebijakan E-Procurement Di Pemerintah Provinsi Gorontalo Menggunakan Metode Technology Acceptance Model Dan End User Computing Satisfaction," *LKOM J. Ilm.*, vol. 9, no. 3, pp. 338–347, 2017.
- [9] D. Pibriana and L. Fitriyani, "Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis

- Kepuasan Pengguna E-learning Di MTs N 2 Kota Palembang,” *JTSI*, vol. 3, no. 1, pp. 69–80, 2022.
- [10] N. Adha and O. Saputri, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 2, no. 1, pp. 154–162, 2020.
- [11] Z. I. Nuralifa, Z. Umar, and H. Johan, “Analisis Kepuasan Pengguna SIMRS Instalasi Rawat Jalan RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction,” *J. MEDIA Inform. [ JUMIN ]*, vol. 6, no. 1, pp. 144–150, 2024.
- [12] A. D. I. Safa’ah, Siti Nurhalizatus, “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyPertamina Berbasis Mobile Dengan Metode EUCS (End User Satisfaction with Computing),” *JEISBI*, vol. 04, no. 02, pp. 14–20, 2023.
- [13] R. Pauluzzo and E. F. Geretto, “Validating the EUCS Model to Measure the Level of Satisfaction of Internet Users in Local Banks in Italy,” *J. Organ. End User Comput.*, vol. 30, no. 1, pp. 66–81, 2018, doi: 10.4018/JOEUC.2018010104.
- [14] B. W. J. Doll, “The Measurement of End-User Computing Satisfaction,” *JTSOR*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, 2013.
- [15] S. N. Qholisa and S. R. Nudin, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi JConnect Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction ( EUCS ) dan Importance Performance Analysis ( IPA ),” *JEISBI (Journal Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 04, no. 02, pp. 77–87, 2023.