

**Analisis kepuasan pengguna akhir PLN Mobile menggunakan
Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)**

Fauziah Gusni¹, Rahmat Gunawan², Lila Setiyani³, Yeny Rostiani⁴

^{1,3} Program Studi Sistem Informasi, STMIK ROSMA

² Teknik Informatika, STMIK ROSMA

⁴ Komputerisasi Akuntansi, STMIK ROSMA

fauziah.gusni@mhs.rosma.ac.id , rahmat@rosma.ac.id , lila.setiyani@rosma.ac.id ,
yeny.rostiani@rosma.ac.id

ABSTRAK

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan perusahaan yang menyediakan jasa dibidang kelistrikan untuk masyarakat. PT PLN mengikuti perkembangan teknologi dan informasi, dengan membuat sebuah aplikasi berbasis mobile yaitu aplikasi PLN mobile. Dengan menggunakan aplikasi tersebut konsumen mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, penambahan daya, wadah aduan masyarakat dan juga informasi yang berkaitan dengan layanan listrik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi PLN Mobile menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) sebagai kerangka konseptual. Metode penelitian ini menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), dengan membagikan kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden yang merupakan pengguna aplikasi PLN Mobile. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan regresi linier berganda 1. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengguna aplikasi PLN Mobile secara umum merasa puas dengan aplikasi tersebut. Dimensi EUCS seperti kemudahan penggunaan, kualitas sistem, dan dukungan teknis terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, dimensi fleksibilitas dan keamanan tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan aplikasi PLN Mobile yang lebih baik di masa depan, dengan fokus pada meningkatkan dimensi-dimensi EUCS yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: Aplikasi Mobile, Eucs, Pln Mobile, Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi.

ABSTRACT

PT. The State Electricity Company (PLN) is a company that provides services in the electricity sector for the community. PT PLN keeps abreast of technology and information developments, by creating a mobile-based application, namely the PLN mobile application. By using this application consumers get information about electricity bills, additional power, forums for public

Seminar Nasional : Inovasi & Adopsi Teknologi

"Literasi Digital dalam Penanganan dan Pencegahan Cyberbullying dan Cybercrime" - 20 Mei 2023

complaints and also information related to electricity services. This study aims to analyze end user satisfaction with the PLN Mobile application using End User Computing Satisfaction (EUCS) as a conceptual framework. This research method uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, by distributing questionnaires used to collect data from respondents who are users of the PLN Mobile application. Data were analyzed using descriptive analysis techniques and multiple linear regression 1. The results of the analysis show that PLN Mobile application users are generally satisfied with the application. EUCS dimensions such as ease of use, system quality, and technical support have proven to have a significant positive effect on user satisfaction. However, the dimensions of flexibility and security have no significant effect on user satisfaction. This research makes an important contribution to the development of a better PLN Mobile application in the future, with a focus on improving EUCS dimensions that have a significant effect on user satisfaction.

Keywords: *Mobile Application, Eucs, Pln Mobile, User Satisfaction, Information Systems.*

PENDAHULUAN

Pembicaraan publik di media sosial patut diperhatikan saat ini mengenai pengetahuan langsung tentang reaksi masyarakat terhadap suatu produk. Berdasarkan topik pembicaraan tersebut menghasilkan sebagian besar komentar sentimen. Media sosial adalah platform digital untuk mengekspresikan pendapat secara langsung yang saat ini menjadi pilihan setiap orang. Media sosial juga memungkinkan pengguna untuk menggunakan akun pribadi yang dimiliki untuk mengungkapkan perasaan, kritik, emosi, pendapat, atau kontribusi tentang sesuatu Pengiriman langsung ke layanan atau produk dan layanan pelanggan Sebuah perusahaan, orang atau hal yang berhubungan langsung dengan masalah. Media sosial juga merupakan media yang dapat mendukung kinerja perusahaan. Memberikan informasi, meningkatkan layanan informasi, dan strategi promosi jika memungkinkan di penyedia layanan listrik. opini publik terhadap layanan tersebut sekarang disampaikan terutama melalui media sosial salah satunya adalah Twiter³. Berdasarkan ulasan di atas manajemen penyedia layanan komunitas ketenagalistrikan dapat membentuk opini publik terhadap penyediaan layanannya. Komentar Tingkat pengungkapan publik di platform media sosial pada dasarnya bebas, faktual, dan sesuai dengan kondisi. Namun komentar di media sosial belum dapat di ambil secara mendalam.

Oleh karena itu, perlu dilakukan analisa kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN Mobile menggunakan metode *end user computing satisfaction (EUCS)*. Dengan melakukan analisa ini, PLN dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari aplikasi PLN Mobile serta memperbaiki sistem tersebut sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir. Selain

Seminar Nasional : Inovasi & Adopsi Teknologi

"Literasi Digital dalam Penanganan dan Pencegahan Cyberbullying dan Cybercrime" - 20 Mei 2023

itu, analisa kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN Mobile juga dapat membantu PLN dalam mengembangkan strategi dan rencana yang lebih baik dalam pengembangan aplikasi. Dengan mengetahui kebutuhan dan keinginan pengguna akhir, PLN dapat mengalokasikan sumber daya yang tepat untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi aplikasi PLN Mobile, sehingga dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja PLN secara keseluruhan. PLN Mobile adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) Indonesia untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi dan pengelolaan tagihan listrik secara online. Aplikasi ini telah hadir sejak beberapa tahun yang lalu dan telah diunduh oleh jutaan pengguna di seluruh Indonesia. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi dan persaingan yang semakin ketat, kepuasan pengguna akhir menjadi faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu aplikasi PLN Mobile (Sebagai et al., 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi PLN Mobile menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS merupakan sebuah metode yang mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dengan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Penelitian sebelumnya menjelaskan tentang kepuasan terhadap suatu sistem aplikasi diantaranya (Sevtiyani & Fatikasari, 2020), (Sensuse & Prayoga, 2012), (Los, n.d.), (Saputra & Kurniadi, 2019), (Kurniasih Indah & Pibriana Desi, 2021) menggunakan metode EUCS dalam melakukan analisis kepuasan terhadap suatu aplikasi atau sistem.

Dengan melakukan analisis terhadap kepuasan pengguna suatu aplikasi menggunakan metode EUSC diharapkan dapat memberikan masukan kepada PT.PLN dalam membuat suatu aplikasi PLN Mobile, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

MATERI DAN METODE

Analisis kepuasan

Analisis adalah suatu proses penyelidikan dan pemecahan masalah atau informasi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam dan rinci mengenai suatu hal. Dalam konteks bisnis dan keuangan, analisis sering dilakukan untuk memahami data keuangan dan mengambil keputusan yang tepat berdasarkan informasi tersebut. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, bisnis dan organisasi dapat memperbaiki kualitas produk atau layanan, memperbaiki pengalaman pengguna, meningkatkan layanan pelanggan, atau menawarkan fitur tambahan yang menarik bagi pengguna. Selain itu, organisasi juga dapat menggunakan data umpan balik dari pengguna untuk mengidentifikasi masalah atau kekurangan dalam produk atau layanan mereka dan mengambil tindakan yang sesuai. Dalam konteks bisnis, kepuasan pelanggan atau kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator utama dari

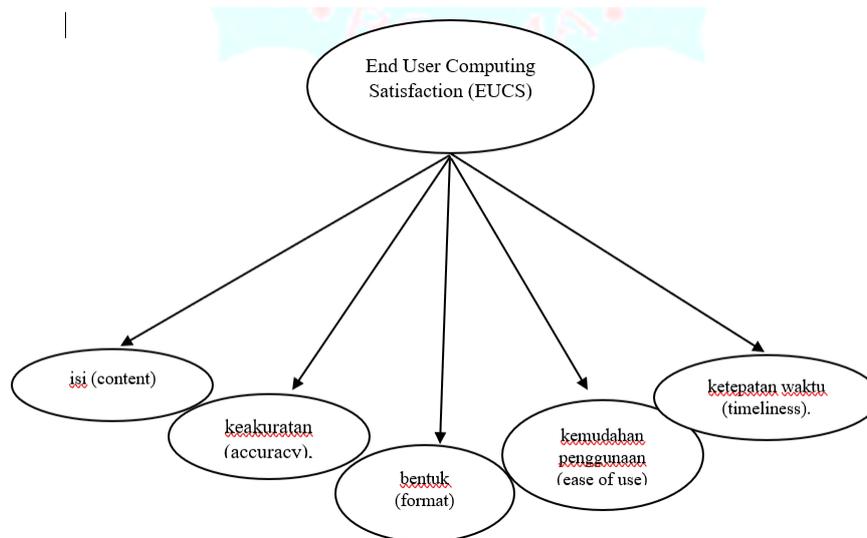
Seminar Nasional : Inovasi & Adopsi Teknologi

"Literasi Digital dalam Penanganan dan Pencegahan Cyberbullying dan Cybercrime" - 20 Mei 2023

kesuksesan bisnis. Dengan memprioritaskan kepuasan pengguna, bisnis dapat membangun reputasi yang baik dan meningkatkan loyalitas pelanggan serta mempertahankan mangsa pasar mereka. Kepuasan pelanggan menurut penelitian merupakan sebuah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dihasilkan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan dapat dilihat berdasarkan sudut pandang pelanggan yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan (Aditya & Jaya, 2022).

EUCS (End User Computing Satisfaction)

EUCS merupakan alat untuk mengevaluasi kepuasan pengguna sistem secara keseluruhan yang didasari dengan pengalaman pengguna dari sisi efektif dalam menggunakan sistem, sehingga hasil evaluasi dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem selanjutnya (Sugandi & Halim, 2020).



Gambar 1. Model End User Computing Satisfaction (EUCS) 1988 oleh Doll & Torkzadeh”

1. Dimensi Content mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu system. Dimensi content juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informasi yang diberikan sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi (Damayanti et al., 2018).
2. Dimensi Accuracy mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi (Husain & Budiyantra, 2018). Dimensi ini mencakup hal yang berkaitan dengan kelengkapan dari isi sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, tersedia fitur yang mendukung proses pelayanan bagi pengguna, sistem informasi konsisten.
3. Dimensi Format mengukur kepuasan pengguna apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung

Seminar Nasional : Inovasi & Adopsi Teknologi

"Literasi Digital dalam Penanganan dan Pencegahan Cyberbullying dan Cybercrime" - 20 Mei 2023

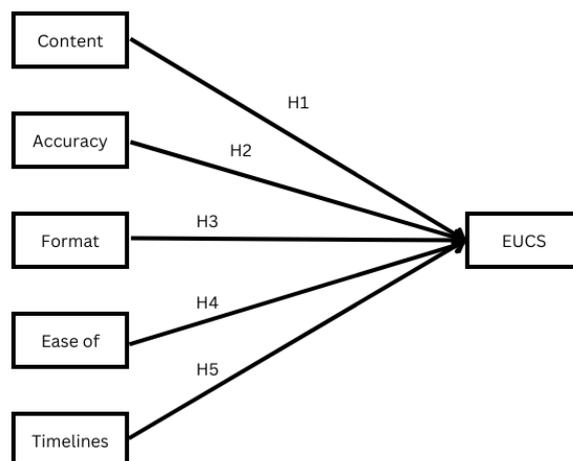
dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna. Dimensi format menekankan pada tampilan sistem informasi yang dilihat dari segi tata letak yang teratur, panduan warna dan keseragaman bentuk. Tampilan sari sebuah sistem informasi sangat dibutuhkan dalam menarik minat penggunaannya (Sudiby & A, 2016).

4. Dimensi Ease of Use mengukur kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan (Fitriansyah & Harris, 2018).
5. Dimensi Timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem real-time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama (Haerudin, 2017).

Metode

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisa kepuasan pengguna akhir terhadap sistem yang digunakan dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas pengguna akhir dengan sistem yang digunakan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir

Penelitian ini melakukan pendekatan secara kuantitatif dengan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN Mobile dan factor apa saja yang dapat meningkatkan dan berpengaruh pada kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile. Penelitian ini terdiri dari dua metode kuantitatif yaitu metode analisi data dan metode pengumpulan data. Penelitian ini akan menggunakan lima dimensi dari End User Computing Satisfaction yaitu usefulness, ease of use, interface quality, system quality, dan information quality untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap sistem yang digunakan.



Gambar 2. Hipotesis Penelitian

H1 : Content berpengaruh signifikan terhadap end user satisfaction

Pada peneliti terdahulu bahwa variabel accuracy terbukti memberikan pada pengguna akhir aplikasi PLN Mobile kepuasan.

H2 : Accuracy berpengaruh signifikan terhadap end user satisfaction

Terbukti bahwa variabel format juga memberikan signifikan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi pln mobile sesuai dengan penelitian.

H3 : Format berpengaruh signifikan terhadap end user satisfaction

Kemudahan pengguna dalam menggunakan system atau aplikasi sesuai dengan penelitian adalah salah satu indicator kepuasan pengguna akhir aplikasi PLN Mobile.

H4 : Ease Of Use berpengaruh signifikan terhadap end user satisfaction

Variabel timeliness berdasarkan penelitian terdahulu sudah dilakukan beberapa penelitian sebelumnya, di antaranya adalah: up to date(TM1), Ketepatan waktu(TM2), Ketersediaan informasi(TM3), dan Output informasi(TM4).

H5 : Timeliness berpengaruh signifikan terhadap end user satisfaction

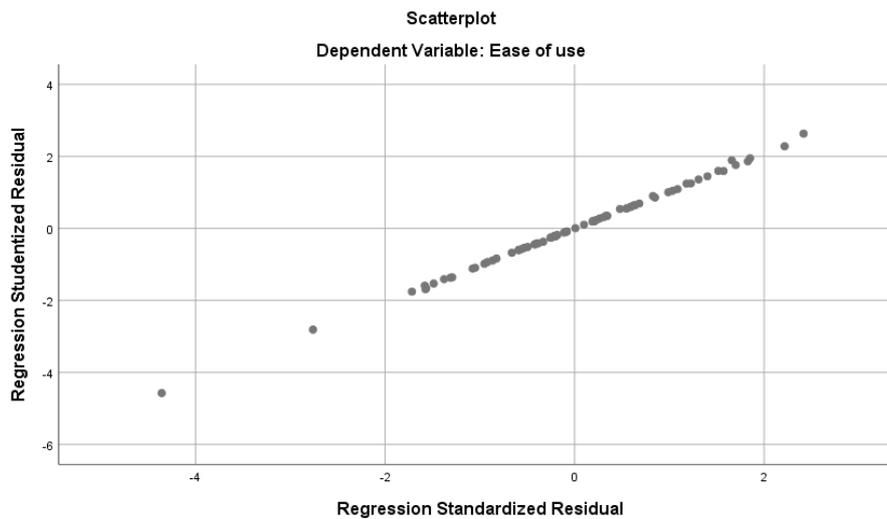
HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas model regresi memeriksa apakah nilai residual yang diperoleh dari hasil regresi berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model yang residualnya

berdistribusi normal. Pada penelitian ini digunakan metode P-P Plot Graphic untuk menguji normalitas data. Hasil uji normalitas.



Gambar 3. Grafik Normal Probability Plot

Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak, keputusan yang diambil terhadap hasil uji normalitas residual plot P-P di atas didasarkan pada melihat distribusi diagonal sumber data dengan normal P.-. Plot regresi Plot residual standar Jika titik-titik tersebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka residualnya normal. Kesimpulan dari grafik tersebut adalah residual berdistribusi normal karena titik-titik tersebar disekitar garis dan sepanjang diagonal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini menggunakan metode VIF dan Toleransi. Hasil uji multikolinearitas untuk penelitian ini disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Uji Multikolinearitas SPSS

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.686	.328		2.091	.039
	Content	.004	.072	.005	.061	.952
	Accuracy	-.055	.097	-.056	-.571	.570

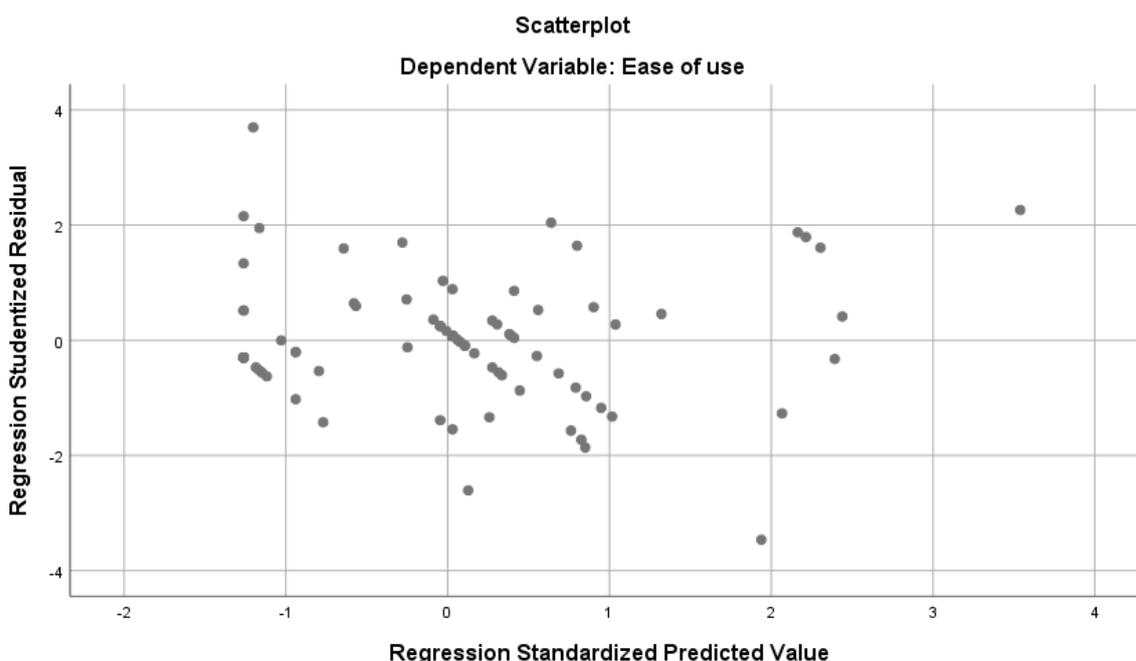
Format	.504	.098	.542	5.138	.000
Timeliness	.432	.092	.459	4.678	.000

a. Dependent Variable: Ease of use

Peneliti dapat menggunakan tabel di atas untuk menentukan apakah variabel survei ini valid. Konten, keakuratan, format, ketepatan waktu, dan kegunaan mungkin multikolinear atau tidak. Oleh karena itu, untuk mengambil keputusan berdasarkan nilai VIF dan toleransi, multikolinearitas dilaporkan bila nilai VIF kurang dari 10 dan toleransi lebih besar dari 0,1.

3. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji metode regresi scatter. Metode ini memeriksa variabilitas antar standar (SRESID) untuk menentukan apakah ada pola spesifik dalam varian antara SRESID dan ZPRED. di mana sumbu y adalah sumbu y yang diprediksi dan sumbu x adalah residual (prediksi y). . – Y sebenarnya). Dispersi heterogen terjadi ketika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, menyempit), tetapi tidak berbeda, seperti titik-titik yang terbentuk di atas dan di bawah sumbu 0. Tidak ada pola. Tidak ada heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas pada gambar di bawah ini.



Gambar 4. Hasil Uji Heterokedastisitas

Dari gambar di atas terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas dan titik-titiknya terletak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pembahasan

Hasil Deskriptif Analisis Tingkat Kepuasan

Statistik deskriptif suatu metode yang berkaitan dengan penerapan metode statistik untuk mengumpulkan, mengolah, menyajikan dan menganalisis data kuantitatif secara deskriptif yang merupakan suatu cara untuk menjelaskan, meringkas data sehingga memudahkan membuat kesimpulan (Setiyani et al., 2020). Berikut adalah hasil analisis deskriptif kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi PLN Mobile dengan menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS):

1. Kepuasan pengguna akhir terhadap konten aplikasi seluler PLN. Pengguna merasa puas dengan isi aplikasi mobile PLN miliknya, prosentase termasuk dalam kategori puas, 102 responden menyelesaikan survey. Pada dasarnya konten aplikasi PLN Mobile sudah cukup besar dan perlu penyempurnaan lebih lanjut. Aplikasi PLN Mobile berisi informasi yang dibutuhkan pengguna sebagai input. Dengan kata lain, informasi yang diberikan harus memenuhi sebanyak mungkin kebutuhan. Mungkin. Untuk pengguna Aplikasi Seluler PLN. Sempurna untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Lebih banyak modul dan fitur untuk pengembang. Semakin komprehensif dan bermakna sistem Anda, semakin bahagia pengguna Anda.
2. Kepuasan pengguna aplikasi PLN mobile dengan akurasi. Pengguna merasa puas terhadap keakuratan aplikasi PLN Mobile dengan persentase yang sama dengan kategori puas, dimana 102 responden mengisi kuesioner dan skor keseluruhan dicapai dengan skor sempurna. Informasi yang disebar atau disediakan dalam aplikasi PLN Mobile harus seakurat mungkin sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan keakuratan informasi juga harus terjamin agar pengguna aplikasi PLN Mobile dapat merasa puas. Variabel presisi menampilkan nilai terkecil atau terkecil. Dapat dijadikan sebagai masukan aplikasi PLN Mobile, khususnya mengenai keakuratan data yang diberikan oleh aplikasi PLN Mobile yang lagi-lagi perlu ditingkatkan. Dalam hal ini karena pada prinsipnya jika informasi yang diberikan benar harus sesuai dengan keinginan pengguna, dan output yang dihasilkan oleh aplikasi PLN Mobile harus akurat dan benar. Kontribusi developer adalah untuk lebih meningkatkan akurasi informasi, karena semakin tinggi akurasi informasi yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile.
3. Format kepuasan pengguna PLN untuk aplikasi mobile. Pengguna puas dengan format tampilan aplikasi PLN Mobile dengan kategori puas, dimana 102 responden menjawab

survey, dan skor keseluruhan dicapai dengan skor ideal s. Formatnya persentasenya cukup besar dan harus diperbaiki, informasi yang disajikan harus dalam format yang mudah dipahami oleh pengguna, detail dan ringkas, disusun dalam format tertentu dan dicetak sebagai dokumen. Dari faktor bentuk, yaitu. service yang termasuk dalam aplikasi PLN Mobile, tampilan dan pemilihan warna sudah baik berdasarkan hasil penelitian. Sebagai kontribusi developer hendaknya memperhatikan masalah desain, aplikasi mobile PLN masih belum responsif di semua perangkat, memperbaiki user interface agar lebih menarik, responsif, simpel dan elegan di semua perangkat. Pemilihan warna harus sesuai, grafik yang ditujukan untuk dilihat pengunjung dari aplikasi PLN Mobile harus diterapkan secara luas di semua majalah aplikasi PLN Mobile yang ada, dan Anda pasti akan merasakan tampilan yang familiar terus-menerus di aplikasi PLN Mobile. Aplikasi mobile PLN dan memudahkan.

4. Kepuasan pengguna PLN terhadap aplikasi pln mobile dengan kemudahan penggunaan. Pengguna puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile, persentasenya termasuk dalam kategori puas, dimana 102 responden mengisi kuesioner dengan skor total ideal. Variabel kemudahan penggunaan menunjukkan nilai tertinggi, namun masih perlu ditingkatkan agar pengguna dapat dengan mudah menggunakan aplikasi PLN Mobile. Navigasi, menu dan fungsi atau layanan aplikasi PLN Mobile harus mudah digunakan oleh pengguna dan tidak boleh menimbulkan kebingungan sehingga pengguna merasa nyaman dan puas saat menggunakan aplikasi PLN Mobile. Aplikasi PLN Mobile juga harus diperbaiki lagi, dan agar developer lebih memperhatikan proses cetak printout atau koran, harus disimpan terlebih dahulu dan bisa disesuaikan dengan setting tipikal printer. Kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile mempengaruhi kepuasan pengguna, jika pengguna puas maka sistem dikatakan baik.
5. Kepuasan Pengguna Ponsel PLN terhadap ketepatan waktu. Pengguna puas dengan kemutakhiran aplikasi PLN Mobile, persentase besar masuk dalam kategori puas, 102 responden mengisi kuesioner, dengan skor keseluruhan sempurna. Pengguna aplikasi seluler PLN merasa puas dengan ketepatan waktu, meskipun persentasenya cukup tinggi, dalam hal ini masih perlu ditingkatkan, karena pada dasarnya tentang ketepatan waktu, waktu bicara dan kemudahan PLN seluler, kontribusi terhadap pengembang. . Terkait dengan aplikasi PLN Mobile, perlu dilakukan perbaikan kembali dan memperhatikan permasalahan terkait masalah waktu penggunaan aplikasi PLN Mobile. Pelayanannya cepat, akurat, dan informasi yang diberikan oleh aplikasi PLN Mobile harus selalu diupdate agar pengguna tidak ketinggalan berita terbaru dari

Seminar Nasional : Inovasi & Adopsi Teknologi

"Literasi Digital dalam Penanganan dan Pencegahan Cyberbullying dan Cybercrime" - 20 Mei 2023

aplikasi PLN Mobile, serta sistem yang responsif dapat menghindarkan pengguna dari kebosanan atau kebosanan. lama menunggu waktu download

KESIMPULAN

Kepuasan pengguna Aplikasi PLN Mobile Berdasarkan hasil analisis EUCS dan skala Likert, didapatkan hasil perhitungan kepuasan pengguna aplikasi mobile PLN diperoleh dengan keseluruhan yang dimana pengguna Aplikasi PLN Mobile sudah merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, N. M. B., & Jaya, J. N. U. (2022). Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome. *Jurnal Sistem Komputer Dan Informatika (JSON)*, 3(3), 325. <https://doi.org/10.30865/json.v3i3.3964>
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (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.
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Query: Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 1–8. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>
- Haerudin, H. (2017). Evaluasi Sistem Informasi untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna www.my.unpam.ac.id dengan Menggunakan Metode EUCS dan PIECES. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 2(4), 174. <https://doi.org/10.32493/informatika.v2i4.1437>
- Husain, T., & Budiyantra, A. (2018). Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 4(2), 164–176. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v4i2.99>
- Kurniasih Indah, & Pibriana Desi. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online. *Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS*, Vol. 8(1), 181–198.
- Los, U. M. D. E. C. D. E. (n.d.). *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi PLN Mobile menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di lain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik*

Seminar Nasional : Inovasi & Adopsi Teknologi

"Literasi Digital dalam Penanganan dan Pencegahan Cyberbullying dan Cybercrime" - 20 Mei 2023

- Elektronika Dan Informatika*, 7(3), 58. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157>
- Sebagai, D., Satu, S., Untuk, S., Gelar, M., & Madya, A. (2023). *Tugas akhir prosedur pelayanan keluhan pelanggan di pt. pln (persero) unit layanan pelanggan selatpanjang.*
- Sensuse, D. I., & Prayoga, S. H. (2012). Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). *Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 70. <https://doi.org/10.21609/jsi.v6i1.278>
- Setiyani, L., Wagiar, J., & Tjandra, E. (2020). Analisis Kualitas Sistem Aplikasi Dapodik Pada Koordinator Wilayah Bidang Pendidikan Kecamatan Kutawaluya Menggunakan Model Webqual 4.0. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(2), 12–20. <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i2.68>
- Sevtiyani, I., & Fatikasari, F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. *Health Information Management Journal ISSN*, 8(2), 64–68.
- Sudiby, H., & A, B. S. W. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Penerapan Sistem Informasi Pendidikan (Dapodikmen). *Jurnal Ekonomi Dan Teknik Informatika*, 5(8), 57–71.
- Sugandi, M. A., & Halim, R. M. N. (2020). Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas BiSugandi, M. A., & Halim, R. M. N. (2020). Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma. *Sistemasi*, 9(1), 143. <https://doi.org>. *Sistemasi*, 9(1), 143.