

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI SOBAT INDIHOME
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*
PADA PT TELKOM INDONESIA TBK (WILAYAH TELEKOMUNIKASI
SUMATERA SELATAN)**

Habibulloh^{1*}, Novri Hadinata², Suyanto³, Maria Ulfa⁴

^{1,2,3,4}Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia

habibulloh0806@gmail.com^{1*}, novri_hadinata@binadarma.ac.id²,

suyanto@binadarma.ac.id³, maria.ulfa@binadarma.ac.id⁴

Received: 20-07-2024

Revised: 17-08-2024

Approved: 19-10-2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sobat IndiHome, sebuah channel digital yang menawarkan informasi promo IndiHome melalui media sosial. Metode yang digunakan adalah End-User Computing Satisfaction (EUCS), dengan pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, dan kuesioner. Populasi penelitian ini terdiri dari 188 pengguna aplikasi yang terdaftar di kantor Telkom Witel Sumsel, dengan sampel sebanyak 65 responden yang ditentukan menggunakan Rumus Slovin. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier berganda, termasuk uji F, uji t, dan uji R², menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan nilai R² sebesar 0,898, yang berarti 89,8% kepuasan pengguna dipengaruhi secara bersamaan oleh variabel independen: Isi (X1), Akurasi (X2), Bentuk (X3), Kemudahan (X4), dan Ketepatan Waktu (X5). Sisa 10,2% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: *Sobat IndiHome, End User Computing Satisfaction (EUCS)*

PENDAHULUAN

Kebutuhan akan informasi dimana dihasilkan oleh teknologi informasi yang dihadapi masyarakat Indonesia sudah menjadi hal yang sangat penting. Khususnya di Indonesia dalam beberapa lingkup yang ada seperti instansi pemerintahan maupun swasta sudah mulai menjadi kebutuhan pokok yang penting (Ayuningtias, 2020). Adanya perubahan pola hidup masyarakat yang berteknologi membutuhkan akses dalam mendapatkan informasi yang mudah, beragam dan cepat. Dengan hal tersebut, sekaligus menjadi tantangan bagi perusahaan yang menyediakan pelayanan dalam bidang telekomunikasi yang sudah menjadi kewajiban untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Rahmaditha, Lutfie, & Widaningsih, 2021).

PT Telkom Indonesia menawarkan layanan di bidang teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan Jaringan Telekomunikasi di Indonesia. Pada saat ini Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ini sudah dikenal dan banyak orang Indonesia menggunakan internet dengan layanan yang bernama IndiHome (Shafira & Indah, 2022). Salah satu produk yang dihasilkan oleh PT. Telkom yaitu IndiHome. IndiHome merupakan suatu layanan fixed service, meliputi fixed broadband, fixed voice termasuk emerging wireless technology lainnya dan Wi-Fi yang sering kita gunakan baik di rumah, area sekolah atau kampus dan area terbuka (Doll & Torkzadeh, 1998). IndiHome adalah layanan digital berupa Internet Rumah, TV Interaktif (UseeTV) dan Telepon Rumah atau bisa disebut juga 3p (*Triple Play*) yang menggunakan teknologi fiber optic. Melihat situasi saat ini orang-orang saat ini menggunakan banyak perangkat dalam kehidupan sehari-hari mereka untuk melakukan semua aktivitas kehidupan. Untuk bersaing di dunia TIK, PT Telkom Indonesia membuat sebuah aplikasi yang berguna untuk masyarakat dalam mengetahui dan mendaftar layanan IndiHome dengan mudah dan dapat diakses dimanapun mereka berada dan harapannya dapat memberikan layanan

terbaik kepada pengguna setianya (Sekundera, 2023).

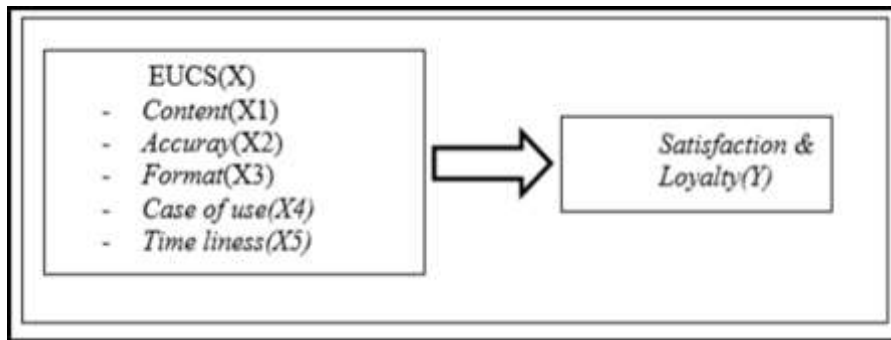
Contohnya adalah aplikasi bernama "Sobat IndiHome". Sobat IndiHome merupakan channel digital yang dapat melakukan penawaran dengan menyebarkan informasi mengenai promo IndiHome melalui media sosial dan mengarahkan follower-nya untuk melakukan registrasi IndiHome melalui link registrasi yang di broadcastkan tersebut. Konsep yang dimiliki oleh Sobat IndiHome yaitu mempunyai ID Partner Sobat IndiHome = RC, kemudian nantinya akan membangun interaksi, menambah jaringan, meningkatkan kapabilitas dan menambah keuntungan (Vivi, 2016). Sebagai produk channel digital yang belum diketahui banyak orang, diperlukan adanya upaya pemasaran yang tepat supaya bisa membagi segmentasi pasar dari produk tersebut, untuk siapa produk ditargetkan, dan bagaimana produk tersebut dibangun citranya di benak target. Karena saat ini sudah memasuki era digital dan juga akibat adanya pandemi, kegiatan pemasaran menjadi bermacam-macam bentuknya yang dikembangkan serta dilakukan relevansi sesuai kondisi (Yakub, 2016).

Untuk mendukung kelancaran pelayanan pada sistem sobat indihome tersebut, maka pihak telkom harus menjaga kinerja dengan menjamin kepuasan pengguna sobat indihome dalam melakukan penawaran layanan wifi indihome. Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Sobat IndiHome, pada penelitian ini menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Pratama, 2022). End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Dalam pengukuran tingkat kepuasan pemakai terdapat lima faktor yang dapat mempresentasikan kepuasan pengguna. Lima faktor tersebut adalah faktor isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan (*Ease of use*), dan ketetapan waktu (*Timeliness*) (Hesti & Rahajeng, 2017).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis akan melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sobat IndiHome guna mengetahui variable yang memiliki permasalahan. Maka penulis melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sobat Indihome Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) Pada PT Telkom Indonesia Tbk (Wilayah Telekomunikasi Sumatra Selatan)".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada PT. Telkom Indonesia Tbk (Wilayah Telekomunikasi Sumatra Selatan). Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan April 2023 dan berakhir sampai dengan selesai penelitian. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah studi pustaka, observasi dan kuesioner (Sugiyono, 2020) (Suharsimi, 2018). Populasi dalam penelitian ini diketahui dari pengguna aplikasi Sobat IndiHome yang terdaftar pada kantor Telkom Witel Sumsel dengan populasi yang diketahui sebanyak 188 pengguna. Dengan menggunakan Rumus Slovin (Jogiyanto, 2015) (Kesumawati, 2018) maka Sampel yang diambil sebanyak 65 responden. Penentuan skor dalam penelitian ini berdasarkan skala Likert, dimana pengukuran dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada responden dan kemudian responden diminta untuk memberikan jawaban. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang terdiri dari uji F, uji t, dan uji R². Pengujian dilakukan dengan bantuan software SPSS (*Statistical Products for Social Sciences*). Rangkaian penelitian menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dijelaskan melalui gambar berikut:



Gambar 1. Model EUCS
 (Kustiawan, 2019)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
 Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	532.277	5	106.455	104.200	.000b
	Residual	60.277	59	1.022		
Total		592.554	64			

F tabel nya adalah 2,37 Keterangan :

k = Jumlah variabel

n = Jumlah responden

F-tabel : $F = (k - 1 ; n - k)$, $F = (6 - 1 : 65 - 6)$, $F = (5 : 59) = 2,37$

Berdasarkan tabel, dihasilkan nilai signifikan (*P Value*) sebesar 0.000, jika dibandingkan dengan derajat kepercayaan 95%, dengan nilai $\alpha = 0,05$, nilai signifikan *P value* = 0.000 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ ($0.000 < 0.05$) dan $F_{hitung} 104.200 > F_{tabel} 2,37$ maka atas dasar perbandingan tersebut maka Hipotesis H_a diterima atau dengan kata lain bahwa pada variabel independen yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna.

Uji t pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel isi, akurasi, format, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu secara persial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Sobat Indihome, dengan membandingkan nilai signifikan dengan nilai alfa (α) sebesar 0.05. Uji t adalah salah satu uji statistik yang secara umum membandingkan nilai t hitung dengan t tabel (Sundana, 2022). Uji dapat dipergunakan menguji hipotesis berdasarkan nilai t yang diperoleh dari perhitungan statistik t hitung lalu dibandingkan dengan nilai t yang terdapat pada tabel t tabel.

- H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2.001) signifikansi 0,05
- H_a ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ (2.001) signifikansi 0,05
- H_a diterima Jika nilai signifikansi < taraf signifikansi 0,05
- H_a ditolak Jika nilai signifikansi > taraf signifikansi 0,05

Tabel 2.
Hasil Uji t

Model B	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Std. Error			
1 (Constant)	-1.605	.541		-2.968	.004
X1	.153	.055	.196	2.787	.007
X2	.857	.608	1.206	1.410	.164
X3	-.793	.717	-1.110	-1.107	.273
X4	-.039	.378	-.053	-.103	.919
X5	.900	.087	.755	10.306	.000

Dari tabel diatas didapat hasil uji t:

- 1) Pengujian Hipotesis Pertama H1
 Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel Isi (X1) yaitu 0.007, karena nilai sig $0.007 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama diterima. Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai t hitung variabel Isi (X1) adalah sebesar 2.787, maka nilai t hitung $2.787 > t$ tabel 2.001. Artinya variabel Isi (X1) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).
- 2) Pengujian Hipotesis Kedua H2
 Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel Akurasi (X2) yaitu 0.164, karena nilai sig $0.164 > 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua ditolak. Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai t hitung variabel Akurasi (X2) adalah sebesar 1.410, maka nilai t hitung $1.410 < t$ tabel 2.001. Artinya variabel Akurasi (X2) tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).
- 3) Pengujian Hipotesis Ketiga H3
 Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel Bentuk (X3) yaitu 0.273, karena nilai sig $0.273 > 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 atau hipotesis ketiga ditolak. Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai t hitung variabel Bentuk (X3) adalah sebesar -1.107, maka nilai t hitung $-1.107 < t$ tabel 2.001. Artinya variabel Bentuk (X3) tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).
- 4) Pengujian Hipotesis Keempat H4
 Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel Kemudahan (X4) yaitu 0.919, karena nilai sig $0.919 > 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 atau hipotesis keempat ditolak. Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai t hitung variabel Kemudahan (X4) adalah sebesar -0.103, maka nilai t hitung $-0.103 < t$ tabel 2.001. Artinya variabel Kemudahan (X4) tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).
- 5) Pengujian Hipotesis Kelima H5
 Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel Ketepatan Waktu (X5) yaitu 0.000, karena nilai sig $0.000 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 atau hipotesis kelima diterima. Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai t hitung variabel Ketepatan Waktu (X5) adalah sebesar 10.306, maka nilai t hitung $10.306 > t$ tabel 2.001. Artinya variabel Ketepatan Waktu (X5) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna

(Y)(Sari & Lestari, 2019).

Uji R² dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Berikut ini hasil dari Uji R² [10]. Koefisien determinasi (R²) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut hasil Uji R².

Tabel 3.
Hasil Uji R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.948a	.898	.890	1.011

Dari hasil diatas diketahui nilai Koefisien determinasi (R²) sebesar 0.898. menunjukkan bahwa pada variabel independen yaitu Isi (X1), Akurasi (X2), Bentuk (X3), Kemudahan (X4) dan Ketepatan Waktu (X5) secara bersamaan memberikan pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 89,8% sedangkan sisanya sebesar 10,2% dipengaruhi oleh faktor lain(Fatmasari & Ariandi, 2014).

Berdasarkan hasil kuesioner yang sudah disebar dan diolah menggunakan SPSS 26 menunjukkan bahwa dari keenam variabel yang diukur yaitu Isi (X1), Akurasi (X3), Bentuk (X3), Kemudahan (X4), Ketepatan Waktu (X5), dan Kepuasan Pengguna (Y) maka menghasilkan angka penerimaan aplikasi sobat indihome menggunakan metode End User Computing Statisfaction (EUCS), terdapat nilai interval yang menghasilkan bahwa pertanyaan responden banyak memilih setuju maka dari itu penerimaan aplikasi sobat indihome menggunakan metode End User Computing Statisfaction (EUCS) pada PT Telkom Indonesia Tbk Wilayah Telekomunikasi Sumatera Selatan memiliki kualitas layanan aplikasi yang baik yang digunakan oleh pengguna. Selanjutnya untuk nilai signifikan dari fhitung > ftabel dari variabel X1 , X2 , X3 , X4 dan X5 secara bersama - sama terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai Fhitung 104.200 > Ftabel 2.37, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel secara bersama sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap aplikasi sobat indihome menggunakan metode End User Computing Statisfaction (EUCS) pada PT. Telkom Indonesia Tbk Wilayah Telekomunikasi Sumatera Selatan (Nopiani & Putra, 2021).

Dari hasil pengujian Hipotesis pada Uji t berdasarkan Pernyataan hipotesis H1 yang menyatakan bahwa pada variabel Isi (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel Isi (X1) yaitu 0.007, karena nilai sig 0.007 < 0.05, dan nilai t hitung variabel Isi (X1) adalah sebesar 2.787, maka nilai t hitung 2.787 > t tabel 2.001. Atas dasar perbandingan tersebut maka Hipotesis H1 diterima atau dengan kata lain bahwa pada variabel Isi memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (Abiwardani, Hanggara, & Prakoso, 2020).

Dari hasil pengujian Hipotesis pada Uji t berdasarkan Pernyataan hipotesis H2 yang menyatakan bahwa pada variabel Akurasi (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel Akurasi (X2) yaitu 0.164, karena nilai sig 0.164 > 0.05, dan nilai t hitung variabel Akurasi (X2) adalah sebesar 1.410, maka nilai t hitung 1.410 < t tabel 2.001. Atas dasar perbandingan tersebut maka Hipotesis H2 ditolak atau dengan kata lain bahwa pada variabel Akurasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Imamah & Safira, 2021).

Dari hasil pengujian Hipotesis pada Uji t berdasarkan Pernyataan hipotesis H3 yang menyatakan bahwa pada variabel Bentuk (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel Bentuk (X3) yaitu

0.273, karena nilai sig $0.273 > 0.05$, dan nilai t hitung variabel Bentuk (X3) adalah sebesar -1.107, maka nilai t hitung $-1.107 < t$ tabel 2.001. Atas dasar perbandingan tersebut maka Hipotesis H3 ditolak atau dengan kata lain bahwa pada variabel Bentuk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Juliane, Dzulkarnaen, & Susanti, 2019). Dari hasil pengujian Hipotesis pada Uji t berdasarkan Pernyataan hipotesis H4 yang menyatakan bahwa pada variabel Kemudahan (X4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel Kemudahan (X4) yaitu 0.919, karena nilai sig $0.919 > 0.05$, dan nilai t hitung variabel Kemudahan (X4) adalah sebesar -0.103, maka nilai t hitung $-0.103 < t$ tabel 2.001. Atas dasar perbandingan tersebut maka Hipotesis H4 ditolak atau dengan kata lain bahwa pada variabel Kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dari hasil pengujian Hipotesis pada Uji t berdasarkan Pernyataan hipotesis H5 yang menyatakan bahwa pada variabel Ketepatan Waktu (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, bahwa nilai signifikansi dari variabel Ketepatan Waktu (X5) yaitu 0.000, karena nilai sig $0.000 < 0.05$, dan nilai t hitung variabel Ketepatan Waktu (X5) adalah sebesar 10.306, maka nilai t hitung $10.306 > t$ tabel 2.001. Atas dasar perbandingan tersebut maka Hipotesis H5 diterima atau dengan kata lain bahwa pada variabel Ketepatan Waktu memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penjelasan diatas maka pengukuran penerimaan aplikasi sobat indihome menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada PT. Telkom Indonesia Tbk Wilayah Telekomunikasi Sumatera Selatan ini sudah cukup memuaskan menurut penerimaan pengguna ditinjau dari 6 variabel yang telah dihitung dan pengukuran penerimaan pengguna terhadap aplikasi sobat indihome menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Prakarsa, 2019). Hasil dari penelitian ini, dapat diartikan pengguna dapat menerima aplikasi sobat indihome. Pelayanan dikatakan tidak memuaskan jika ekspektasinya tinggi. Sedangkan, pelayanan akan dikatakan memiliki kualitas Jika ekspektasinya lebih rendah. Perlunya pihak PT. Telkom Indonesia Tbk Wilayah Telekomunikasi Sumatera Selatan dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi sobat indihome agar konsumen pemakai aplikasi sobat indihome dapat semakin bertambah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis, serta sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan dari hasil nilai R Squilareil yaitu seilbeilsar 0.898 atau dipersentasekan sebesar 89,8 %. menunjukkan bahwa pada variabel independen yaitu Isi (X1), Akurasi (X2), Bentuk (X3), Kemudahan (X4) dan Ketepatan Waktu (X5) secara bersamaan memberikan pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 89,8% sedangkan sisanya sebesar 10,2% dipengaruhi oleh faktor lain.
- 2) Dari nilai f hitung dan tingkat signifikan dari seluruh variabel End User Computing Satisfaction yaitu Isi (content), Akurasi (accuracy), Bentuk (format), Kemudahan (ease of use) dan Ketepatan Waktu (timeliness) yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai f adalah 104.200 dan nilai signifikan 0.000b. Artinya juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- 3) Variabel yang mempunyai hubungan tingkat kepuasan penggunaan yaitu Isi (Content) sebesar 2.787, Ketepatan Waktu (Timeliness) sebesar 10.306, dimana kedua variabel ini memiliki nilai thitung lebih besar dari pada ttabel

sebesar 2.001. Hal ini membuktikan bahwa kedua variabel memiliki pengaruh secara langsung terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya. Sedangkan tingkat kepuasan penggunaan pada variabel Akurasi (Accuracy) yaitu 1.410, Bentuk (Format) yaitu -1.107, Kemudahan (Ease of Use) yaitu -103, sehingga ketiga variabel ini lebih kecil dari ttabel sebesar 2.001. Dapat kita tarik kesimpulannya bahwa pihak PT Telkom Indonesia harus meningkatkan kualitas layanannya dari variabel Akurasi, Bentuk, dan Kemudahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abiwardani, Hanggara, & Prakoso. (2020). Evaluasi Usability Aplikasi Usaha Laundry Berbasis Web Menggunakan Metode Usability Testing (Studi Kasus: Aplikasi Smartlink Bos). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 13(1).
- Ayuningtias, A. (N. D. . (2020). Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Myindihome Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs) (Studi Kasus: Plasa Telkom Depok). *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7(1).
- Doll, & Torkzadeh. (1998). *The Measurement Of End-User Computing Satisfaction*. New York: MIS Quartely.
- Fatmasari, & Ariandi, M. (2014). Penerapan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Penerimaan Krs Online (Studi Kasus: Mahasiswa Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang). *Jurnal Matriks*, 16(1).
- Hesti, R., & Rahajeng, E. (2017). Persepsi Nasabah Akan Layanan Atm Dan EBanking Dengan Metode TAM. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 5(1).
- Imamah, & Safira, A. (2021). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Profitabilitas Bank Di Bursa Efek Indonesia. *Profit*, 15(1), 95–103.
- Jogiyanto. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE-UGM.
- Juliane, C., Dzulkarnaen, R., & Susanti, W. (2019). Metode McCall's untuk Pengujian Kualitas Sistem Informasi Administrasi Tugas Akhir (SIATA). *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 3(3), 488–495.
- Kesumawati, N. (2018). *Pengantar Statistika Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kustiawan, I. (2019). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Assistium Menggunakan Pendekatan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Assessment Center Indonesia Telkom Indonesia). Universitas Pasundan.
- Nopiani, & Putra. (2021). Penerapan Model UTAUT 2 untuk Menjelaskan Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(10).
- Prakarsa. (2019). Analisis Faktor-faktor Penerimaan Konsumen Pada Aplikasi E-Marketplace Lazada Menggunakan TAM. *Sainteks: Jurnal Sains dan Teknik*, 1(2), 104–116.
- Pratama. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Zoom Dengan Menggunakan metode End User Computing Satisfacion (EUCS). Universitas Bina Darma.
- Rahmaditha, Lutfie, & Widaningsih. (2021). Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Direct Marketing Untuk Meningkatkan Minat Pakai Sobat Indihome Pt Telkom Indonesia (Studi Kasus Pada Pt Telkom Witel Cirebon Tahun 2021). *Teknika*, 8(1).
- Sari, & Lestari. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Minat Pembelian Ulang Konsumen Keretaapi Kelas Eksekutif Argo Parahyangan. *Oikonomia: Jurnal*

- Manajemen, 15(1).
- Sekundera. (2023). Menggunakan Technology Acceptance Model Dan End User Computing Satisfaction Terhadap Penerapan Program Studi Magister Sains Akuntansi Program Pascasarjana Unversitas Diponegoro. *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, 9(1).
- Shafira, & Indah. (2022). Penerapan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Mobile Myindihome (Studi Kasus: Pt Telkom Indonesia). *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, 8(1).
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2018). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sundana. (2022). *Analisa Penerimaan Aplikasi Brimo Di Kota Palembang Menggunakan UTAUT*. Universitas Bina Darma.
- Vivi, S. (2016). Analisis Korelasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Terhadap Teknologi Informasi Dan Kepuasan Pengguna. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 15(1).
- Yakub. (2016). *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.