

# Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi MyIndiHome di Wilayah Jakarta Utara Dengan Metode EUCS

<sup>1</sup>Maman Hermawan, <sup>2</sup>Ade Surya Budiman

<sup>12</sup>Program Studi Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta

<sup>1</sup>hermawanmaman80@gmail.com, <sup>2</sup>ade.aum@bsi.ac.id

**Abstract** - User satisfaction is a crucial factor in the success of application development, as satisfied users are more likely to continue using the application. MyIndiHome is an application used by Telkom customers to access service information, receive offers, and submit complaints. This study evaluates user satisfaction with MyIndiHome in North Jakarta using the End User Computing Satisfaction (EUCS) approach, focusing on five key variables: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Validity and reliability tests were conducted using SPSS 25 to analyze the correlation between these variables. The results indicate that all variables significantly influence user satisfaction, with content being the most influential factor, while format has the least impact. The validity test results show that the content variable has the highest correlation values (0.937 and 0.906), whereas the format variable has the lowest correlation values (0.907 and 0.886). In terms of reliability, the ease of use variable achieved the highest Cronbach's Alpha value (0.824), while format had the lowest value (0.754). Based on these findings, it is recommended to improve the format and presentation of information within the application to enhance its appeal and clarity, thereby increasing overall user satisfaction.

**Keywords** — User Satisfaction, End User Computing Satisfaction (EUCS), MyIndiHome, Validity, Reliability

**Abstrak**— Kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam keberhasilan pengembangan aplikasi, karena pengguna yang puas cenderung terus menggunakan aplikasi tersebut. MyIndiHome adalah aplikasi yang digunakan pelanggan Telkom untuk memperoleh informasi layanan, menerima penawaran, dan menyampaikan keluhan. Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna MyIndiHome di wilayah Jakarta Utara menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) dengan lima variabel utama: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan SPSS 25 untuk menganalisis korelasi antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan konten sebagai faktor yang paling berpengaruh, sedangkan format memiliki pengaruh paling rendah. Pengujian validitas menunjukkan bahwa variabel konten memiliki nilai korelasi tertinggi (0,937 dan 0,906), sementara variabel format memiliki nilai korelasi terendah (0,907 dan 0,886). Dari sisi reliabilitas, variabel kemudahan penggunaan memperoleh nilai Cronbach's Alpha tertinggi (0,824), sedangkan format memiliki nilai terendah (0,754). Berdasarkan temuan ini, disarankan untuk melakukan perbaikan pada aspek format dan tampilan informasi dalam aplikasi guna meningkatkan daya tarik

dan kejelasan informasi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

**Kata Kunci**— Kepuasan Pengguna, End User Computing Satisfaction (EUCS), MyIndiHome, Validitas, Reliabilitas

## I. Pendahuluan

Kesadaran dan keinginan yang kuat untuk menempatkan pengguna sebagai pusat perhatian dari suatu organisasi atau perusahaan merupakan satu dari sejumlah indikator penting untuk mengevaluasi keberhasilan suatu perusahaan dalam menjual layanan atau *service*. Organisasi yang berfokus kepada konsumen (*customer-focused organizations*), akan melihat pengukuran kepuasan pengguna atau konsumennya sebagai sebuah siklus perbaikan berkelanjutan (*a cycle of continuous improvement*) dalam proses *service delivery*, sekaligus sebagai alat untuk mengetahui perspektif konsumen dalam menilai kualitas produk yang dibeli atau jasa yang dipergunakan [1]. Melihat kepada perspektif sebuah organisasi (sistem dalam perusahaan secara umum), statistik penjualan dan kepuasan konsumen dapat berpengaruh kepada (i) Visi, Misi, dan Tujuan perusahaan; (ii) Alokasi Sumber Daya (termasuk didalamnya rencana dan anggaran marketing, serta prospek dan angka penjualan yang diharapkan di masa datang/*future sales*); (iii) Strategi marketing strategis dari organisasi/perusahaan tersebut, yang berkaitan dengan *strategic brand management*, strategi *value-chain*, strategi penentuan harga produk/jasa, dan strategi promosi [2].

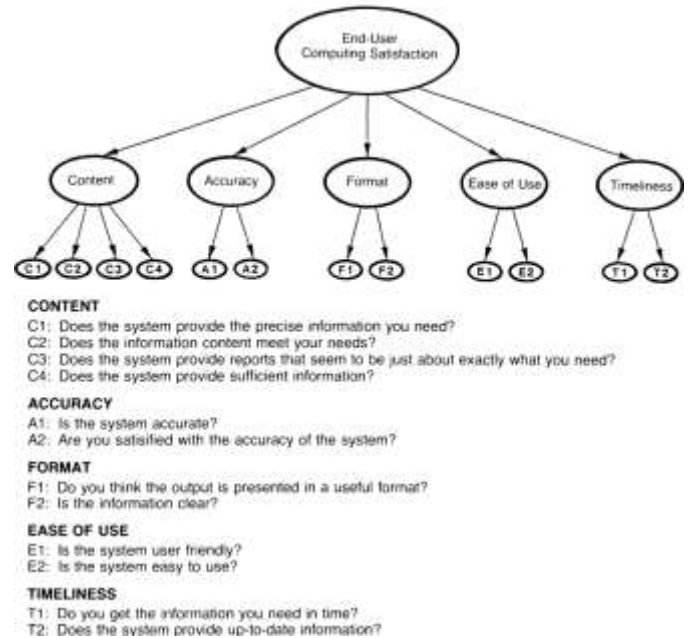
Kepuasan konsumen merupakan sesuatu aspek yang multi dimensi. Sebagai contoh, kepuasan karyawan ternyata juga memberikan pengaruh tersendiri atau memiliki hubungan kausalitas terhadap kepuasan konsumen [3]. Hal ini ditunjukkan dengan karyawan yang puas dengan suasana, lingkungan, dan sistem kerja, dapat pula memberikan layanan yang baik, sehingga secara kausalitas akan menciptakan kepuasan dan loyalitas pula dari konsumen dari perusahaan atau organisasi tersebut. Konsumen yang puas dengan produk atau jasa yang diberikan, berperan penting dalam hal terjadinya permintaan atau pembelian kembali produk/jasa yang telah pernah dibeli, maupun kunjungan kembali (misalnya dalam bisnis retail) oleh konsumen pada kesempatan yang lain [4]. Apabila dilihat dari disiplin ilmu sistem informasi, pengukuran kepuasan pengguna akan terkait dengan kepuasan terhadap suatu sistem, yang dapat terintegrasi misalnya ke dalam suatu

aplikasi atau website. Pentingnya mengetahui perspektif pengguna terhadap suatu sistem informasi, menjadi salah satu fokus dalam penelitian mengenai penerimaan dari suatu sistem informasi [5].

Pengukuran kepuasan pengguna aplikasi atau sistem informasi seringkali dianggap sebagai bagian yang terpisah dari pengembangan sistem ataupun aplikasi secara umum, karena lebih terkait dengan afeksi (perasaan) pengguna, dimana akan cukup sulit untuk memahami perasaan pengguna terhadap suatu aplikasi yang dipergunakan. Sehingga, subjektivitas pengguna akan sangat mempengaruhi penilaian terhadap suatu sistem. Kepuasan pengguna pada prinsipnya sulit untuk didefinisikan, namun sangat dipertimbangkan dalam konstruksi penilaian atau evaluasi [6]. Pertimbangan untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna adalah harapan bahwa pengguna yang puas akan bersedia menggunakan sistem tersebut [7].

Sebagaimana didefinisikan oleh William H. DeLone dan Ephraim R., kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu sistem informasi. McLean pada tahun 2003. Formulasi terbaru (*updated*) dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang diperbarui berisi enam dimensi kesuksesan sistem informasi yang saling bergantung. Dimensi tersebut adalah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, keinginan/niat (*intention*) untuk menggunakan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefit*) [8]. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dipandang sebagai dimensi yang penting dalam mengukur opini pengguna terhadap sistem informasi, termasuk keseluruhan pengalaman pengguna terhadap sistem tersebut.

Ada berbagai cara untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap produk atau layanan. Diantara model yang dapat dipakai adalah *Churn Rate* – dipakai untuk menentukan berapa jumlah konsumen yang berhenti menggunakan produk atau layanan tersebut dalam periode waktu tertentu (yang dipengaruhi kepuasan/ketidakpuasan terhadap produk atau layanan yang diberikan), *System Usability Scale* (SUS) – dipakai untuk mengukur kepercayaan konsumen terhadap apakah suatu teknologi atau sistem tertentu, dapat membantu mereka menyelesaikan permasalahan atau memenuhi kebutuhan mereka, *Usability Testing* – dipakai untuk mengevaluasi pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan suatu website atau aplikasi, sehingga dapat dinilai seberapa mudah dan seberapa fungsional produk tersebut untuk dipergunakan, dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS adalah metode untuk mengevaluasi kepuasan pengguna yang dirilis pada tahun 1988 oleh William J. Doll dan rekannya Gholamreza Torkzadeh. Model pengukuran kepuasan pengguna ini menentukan lima indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dari pengguna aplikasi pada level akhir (*end-user*), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* [9]. Model EUCS dibuat dalam framework pertanyaan sebagaimana diperlihatkan dalam gambar 1.



Gambar 1. Model EUCS [9]

Dari gambar 1, dapat dilihat bahwa terdapat dua belas *item* pertanyaan dengan perincian empat item pertanyaan untuk variabel *content*, dan masing-masing dua item pertanyaan untuk variabel *accuracy*, variabel *ease of use*, variabel *format* dan variabel *timeliness*. Kedua belas item pertanyaan ini disebut sebagai EUCS instrument [10].

Metode EUCS telah dipergunakan dalam penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna pada berbagai objek aplikasi sistem informasi. Metode EUCS menjadi sumber rekomendasi perbaikan sistem e-learning di kampus Universitas Pendidikan Ganesha, dengan tingkat kepuasan pengguna diatas level 3 (setuju), yaitu sebesar 3,8835 [11]. Dengan menggunakan metode EUCS, dalam pendataan kepuasan pengguna situs website milik prodi Sistem Informasi di Universitas Bina Darma ditemukan lima variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara simultan [12]. Pengaruh kelima variabel terhadap tingkat kepuasan *end-user* terhadap aplikasi e-Rapor pada SMPN 1 Sukasada, Kabupaten Buleleng, Propinsi Bali, juga ditemukan dalam penelitian yang menggunakan EUCS sebagai metode evaluasi kepuasan pengguna sistem [13]. Dari sejumlah penelitian yang telah dinukil tersebut, maka dapat kiranya diterapkan metode EUCS ini pada tingkatan aplikasi yang dipergunakan oleh cukup banyak pelanggan, yaitu aplikasi MyIndiHome. Aplikasi MyIndiHome merupakan aplikasi yang diperuntukkan bagi pengguna atau pelanggan layanan jaringan internet dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Aplikasi yang pertama kali dirilis pada 10 Maret 2016 ini digunakan sebagai media penyampaian informasi, penawaran produk, hingga kepada kanal penyampaian keluhan pengguna layanan IndiHome. IndiHome sebagai salah satu provider jaringan *fiber optic* dengan jangkauan yang luas, tentunya

membutuhkan aplikasi MyIndiHome tersebut sebagai perantara komunikasi utama antara pelanggan dan provider. Berbagai permasalahan, keluhan, dan kebutuhan pelanggan harus dapat disampaikan dan diatasi dengan cepat untuk memastikan loyalitas dari pelanggan IndiHome tersebut. Hal ini berarti aplikasi yang menjadi perantara komunikasi tersebut, harus dapat memberi manfaat yang luas bagi pelanggan dan provider itu sendiri. Untuk itu sangat perlu dievaluasi seberapa baik efektifitas dari aplikasi tersebut untuk dapat memenuhi harapan dari penggunaannya. Nilai kemanfaatan aplikasi ini akan terbantu oleh kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi. Sebagai saluran komunikasi yang sangat vital dalam menerima dan menyampaikan keluhan atau informasi dari dan kepada pelanggan, pengembang aplikasi hendaknya dapat mengevaluasi aplikasi yang dibangunnya apakah telah memuaskan pengguna atau tidak. Dengan mempertimbangkan jumlah pelanggan IndiHome yang besar dan pengguna aplikasi MyIndiHome, maka evaluasi dapat dilakukan dalam lingkup yang kecil sebagai sampel dalam penilaian kepuasan pengguna. Oleh karena itu penulis mengumpulkan sampel dari pengguna MyIndiHome di wilayah Jakarta Utara.

## II. Metode Penelitian

### A. Prosedur Pengumpulan Data

Penulis melakukan observasi awal terhadap penggunaan aplikasi sebelum melakukan sebaran kuesioner kepada responden, sebagai prosedur dalam pengumpulan data. Dengan lingkup responden adalah pengguna aplikasi MyIndihome di Plasa Telkom Jakarta utara. Penelitian ini dilakukan bagi pengguna MyIndihome yang terdaftar dan merupakan pengguna yang berstatus aktif.

### B. Tahap Penelitian

Untuk memastikan penelitian dilaksanakan secara sistematis, penulis melaksanakan beberapa tahap penelitian, sebagaimana yang diperlihatkan dalam gambar 2.



Gambar 2. Flowchart Penelitian

#### 1. Rekognisi Permasalahan

Dalam langkah ini penulis mengidentifikasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian. Permasalahannya adalah mengukur tingkat kepuasan dari pengguna aplikasi MyIndihome.

#### 2. Pengembangan Model

Penelitian ini mengadaptasi dari model EUCS yang telah ada sebelumnya, yaitu dari model yang dikembangkan oleh Doll dan Tokzadeh. Model ini menerapkan variabel penelitian berupa *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness*.

### 3. Desain Metodologi Penelitian

Penulis akan menentukan metode pengumpulan data yang akan diterapkan, diantaranya dapat berupa penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi. Disamping itu, ditentukan pula populasi dan batasan sampel penelitian.

### 4. Pengambilan Data

Dari kuesioner yang yang didistribusikan secara daring (email), akan terkumpul data yang dibutuhkan, dimana pengambilan data melalui kuesioner ini khusus untuk pelanggan pengguna aplikasi MyIndihome di wilayah Jakarta Utara, melalui Plasa Telkom Jakarta Utara.

### 5. Pemrosesan Data

Dari sebaran kuesioner, akan diperoleh data yang dapat diproses menjadi variabel untuk menentukan atau mengevaluasi tingkat kepuasan dari pengguna aplikasi MyIndihome. Tentunya juga dilakukan rangkaian pengujian validitas dan pengujian reliabilitas dari instrumen penelitian.

### 6. Interpretasi Hasil, Kesimpulan, dan Rekomendasi

Dalam tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan kepada hasil penelitian yang diperoleh.

### C. Instrumen Riset

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang berisi penjelasan pertanyaan penelitian. Lembar kuesioner berisi profil dari responden, pernyataan tentang penggunaan MyIndihome yang disesuaikan dengan variabel model EUCS. Dalam penyusunan kuesioner, setiap variabel yang digunakan dalam model kepuasan komputasi pengguna akhir ditentukan oleh indikatornya. Setiap indikator dalam model mewakili pertanyaan dalam kuesioner. Indikator yang dipilih pada penelitian ini diadaptasi dari berbagai penelitian terdahulu dan setiap variabel mempunyai minimal dua indikator untuk memudahkan analisis selanjutnya. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner terstruktur dimana setiap item berisikan pertanyaan serta jawabannya. Pilihan jawaban pada setiap kuesioner disusun berdasarkan skala *Likert*. Skala *Likert* sering dipergunakan dalam memvisualisasikan evaluasi untuk menghasilkan perkiraan atau estimasi kuantitatif dari atribut yang bersifat subjektif [14]. Skala *Likert* memiliki lima nilai skala, yaitu: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Cukup Setuju, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju. Secara lengkap variabel, indikator dan pernyataan untuk masing-masing variabel dan indikator tersebut, diperlihatkan pada tabel 1.

## III. Hasil dan Pembahasan

### A. Karakteristik Dari Responden

Secara keseluruhan dengan mengacu pada data yang diperoleh dari website Kawal Provisioning (KPRO) milik Telkom pada tahun 2023, terdapat sebanyak 150 pengguna yang teregistrasi menggunakan MyIndiHome, yang tersebar di

area lokasi Cilincing, Muara Karang, Marunda, Pademangan, Sunter, dan Tanjung Priok. Dengan mempertimbangkan kesulitan untuk mengambil data dari keseluruhan populasi, maka penulis menggunakan teknik penyamplingan untuk mendapatkan wawasan dari perwakilan populasi.

Metode penyamplingan yang digunakan berupa *stratified random sampling*. Melalui metode ini, populasi akan diwakili dari berbagai kategori (misalnya jenis kelamin, pekerjaan, dan usia). Dengan demikian, populasi yang besar akan diwakili oleh kelompok-kelompok berukuran lebih kecil atau disebut sebagai strata, dimana subset untuk strata tersebut diperoleh secara acak (*random*) [15].

Melalui teknik *stratified random sampling* ini diperoleh total sebanyak 30 sampel dengan karakteristik yang diperlihatkan di dalam tabel 2.

Tabel 2. Kategori Sampel / Responden

Kategori		Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-laki	19
	Perempuan	11
Usia	20 – 25 Tahun	15
	26 – 30 Tahun	7
	31 – 35 Tahun	5
	36 – 40 Tahun	3
Pendidikan	SMA/SMK	15
	Diploma	7
	Strata 1	4
	Strata 2	6
Status Perkawinan	Lajang	13
	Menikah	17
Lama Penggunaan Aplikasi	1 – 12 Bulan	10
	2 – 3 Tahun	14
	4 – 5 Tahun	6

**B. Deskripsi Variabel Data**

Variabel dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri dari 12 pernyataan yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah itu, 30 responden diminta mengisi kuesioner. Rincian masing-masing variabel disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Variabel Evaluasi

Variabel	Nomor	Pertanyaan
Content	X1.1	Aplikasi MyIndiHome menyediakan menu tampilan yang lengkap
	X1.2	Isi dan informasi yang ditampilkan oleh aplikasi bermanfaat
Accuracy	X2.1	Penyajian informasi tagihan pembayaran melalui aplikasi MyIndiHome akurat
	X2.2	Hasil output pada layar aplikasi MyIndiHome sudah sesuai dengan permintaan input

Variabel	Nomor	Pertanyaan
Format	X3.1	Tampilan aplikasi sudah lengkap dan menarik
	X.3.2	Informasi yang ditampilkan oleh aplikasi jelas
Timeliness	X4.1	Aplikasi memberikan informasi agar segera menyelesaikan pembayaran secara tepat waktu
	X4.2	Aplikasi menyediakan informasi apa yang pelanggan butuhkan
Ease of Use	X5.1	Aplikasi mempunyai sistem yang sangat mudah dipahami
	X5.2	Aplikasi memberikan kemudahan pengguna bagi penambahan layanan hingga laporan kendala layanan
Kepuasan Pengguna	Y1	Aplikasi memberikan efektivitas kepada pengguna sehingga dapat menghemat waktu dan biaya
	Y2	Aplikasi MyIndiHome cukup dalam menampilkan berbagai informasi yang tersedia di dalam aplikasi

Gambar 3-14 menyajikan distribusi data dari setiap variabel yang dievaluasi.



Gambar 3. Skor Variabel Content (X1.1)



Gambar 4. Skor Variabel Content (X1.2)



Gambar 5. Skor Variabel *Accuracy* (X2.1)



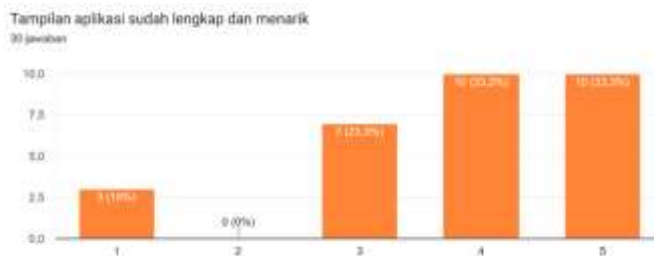
Gambar 10. Skor Variabel *Timeliness* (X4.2)



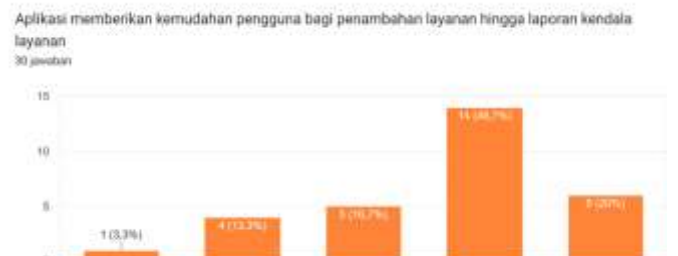
Gambar 6. Skor Variabel *Accuracy* (X2.2)



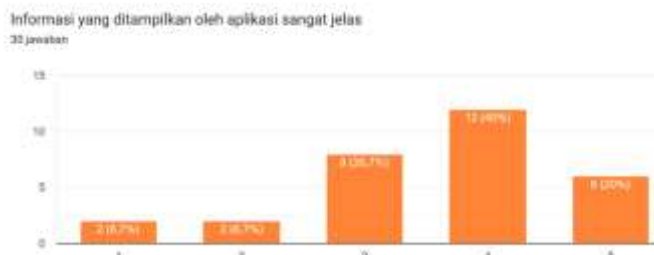
Gambar 11. Skor Variabel *Ease of Use* (X5.1)



Gambar 7. Skor Variabel *Format* (X3.1)



Gambar 12. Skor Variabel *Ease of Use* (X5.2)



Gambar 8. Skor Variabel *Format* (X3.2)



Gambar 13. Skor Variabel Kepuasan Pengguna (Y\_1)



Gambar 9. Skor Variabel *Timeliness* (X4.1)



Gambar 14. Skor Variabel Kepuasan Pengguna (Y\_2)

### C. Uji Analisa

Uji analisis yang dilakukan adalah pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. Pengujian validitas yang digunakan dalam penelitian menggunakan SPSS 25. Hasil perhitungan pengujian validitas diperoleh hasil untuk variabel *Content* sebesar 0,937 dan 0,906. Selanjutnya pada variabel *Accuracy* sebesar 0,905 dan 0,936. Untuk variabel *Format* sebesar 0,907 dan 0,886. Untuk variabel *Timeliness* sebesar 0,839 dan 0,937. Variabel *Ease of Use* sebesar 0,924 dan 0,921. Variabel Kepuasan Pengguna masing-masing sebesar 0,918 dan 0,940, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,361. Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada setiap indikator variabel adalah valid.

Selanjutnya untuk mengukur konsistensi hasil jawaban dari kuesioner yang telah didapatkan, maka dilakukan pengujian reliabilitas. Peneliti melakukan pengujian reliabilitas dengan berdasar kepada nilai *Cronbach Alpha* dari masing-masing variabel. Kendati terdapat beberapa kontroversi terkait dengan permasalahan metodologis yang dapat menimbulkan misinterpretasi, pengujian *Cronbach Alpha* merupakan metode yang dipergunakan secara luas dalam penelitian yang berfokus pada *User Experience* (UX), sebagai metode untuk melaporkan skala reliabilitas dari suatu kuesioner [16].

Adapun kriteria dari suatu instrument dapat dikatakan handal, adalah apabila koefisien reliabilitas  $> 0,60$ . Dari hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel *Content*, diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,815. Bisa disimpulkan bahwa, hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel *Content* dari penelitian ini sangat tinggi. Adapun nilai *Cronbach Alpha* untuk hasil pengujian reliabilitas pada variabel *Format*, diperoleh sebesar 0,754. Sehingga dapat dikatakan bahwa hasil uji reliabilitas terhadap variabel *Format* sangat tinggi. Untuk hasil pengujian reliabilitas variabel *Timeliness*, nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,794. Dengan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa hasil uji reliabilitas terhadap variabel *Timeliness* juga sangat tinggi. Selanjutnya pada pengujian reliabilitas terhadap variabel *Ease of Use*, diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,824, dengan demikian maka hasil uji reliabilitas terhadap variabel *Ease of Use* pada penelitian ini dikatakan reliabilitas sangat tinggi. Begitu pula dengan hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai *Cronbach Alpha* 0,837. Sehingga dapat dikatakan bahwa hasil pengujian reliabilitas pada variabel Kepuasan Pengguna pada penelitian juga sangat tinggi.

### IV. Kesimpulan

Mengacu kepada hasil dan pembahasan dari penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam pengujian validitas dan pengujian reliabilitas terdapat variabel atau indikator dengan nilai tertinggi maupun nilai terendah. Dimana variabel dengan nilai tertinggi terdapat pada variabel *Content* dengan nilai *correlations* sebesar 0,937 dan 0,906. Adapun variabel *Format* memiliki nilai paling rendah dengan nilai

*correlations* yaitu 0,907 dan 0,886. Berdasarkan kepada pengujian reliabilitas, diperoleh nilai tertinggi pada variabel *Ease of Use*, yang mendapatkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,824, sedangkan nilai terendah terdapat pada variabel *Format* dengan *Cronbach Alpha* bernilai 0,754.

2. Mengacu kepada nilai terendah ada pada variabel *Format*, maka direkomendasikan untuk melakukan perbaikan pada aspek format luaran dari aplikasi dan informasi yang ditampilkan pada aplikasi MyIndiHome.
3. Untuk penelitian berikutnya, dapat diterapkan metode evaluasi kepuasan pengguna yang lain, untuk membandingkan tingkat akurasi dari setiap metode tersebut. Selain itu, menggabungkan atau memperluas distribusi populasi juga penting untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan.

### V. Daftar Pustaka

- [1] HM Government, "How to Measure Customer Satisfaction: A Tool to Improve The Experience Of Customers," 2007.
- [2] H. A. Azlan bin and M. F. Shamsudin, "Why Customer Satisfaction is Important to Business?," *Journal of Undergraduate Social & Technology*, vol. 2, no. 1, 2020.
- [3] B. Al Kurdi, M. Alshurideh, and A. Alnaser, "The Impact of Employee Satisfaction on Customer Satisfaction: Theoretical And Empirical Underpinning," *Management Science Letters*, vol. 10, no. 15, pp. 3561–3570, 2020, doi: 10.5267/j.msl.2020.6.038.
- [4] S. Khairawati, "Effect of Customer Loyalty Program on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty," *International Journal of Research in Business and Social Science*, vol. 9, no. 1, pp. 15–23, Dec. 2020, doi: 10.20525/ijrbs.v9i1.603.
- [5] C.-P. Lee and J. P. Shim, "An Empirical Study on User Satisfaction with Mobile Business Applications Use and Hedonism," *Journal of Information Technology Theory and Application*, vol. 8, no. 3, pp. 57–74, 2006.
- [6] L. R. Kalankesh, Z. Nasiry, R. A. Fein, and S. Damanabi, "Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review," *Galen Medical Journal*, vol. 9, Jun. 2020, doi: 10.31661/gmj.v9i0.1686.
- [7] A. Al-Okaily, M. Al-Okaily, T. A. Ping, H. Al-Mawali, and H. Zaidan, "An Empirical Investigation Of Enterprise System User Satisfaction Antecedents In Jordanian Commercial Banks," *Cogent Business and Management*, vol. 8, no. 1, 2021, doi: 10.1080/23311975.2021.1918847.
- [8] W. H. DeLone and E. R. Mclean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A

- Ten-Year Update,” *Source: Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [9] W. J. Doll and G. Torkzadeh, “The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction,” *Source: MIS Quarterly*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, Apr. 1988.
- [10] R. Munap, S. N. B. Ahmad, S. A. Hamid, and M. F. B. M. Talib Beg, “The Influence of End User Computing System (EUCS) on User Satisfaction: The Case of a Logistic and Courier Service Company,” *International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, vol. 5, no. 12, pp. 5103–5110, Dec. 2018, doi: 10.18535/ijsshi/v5i12.03.
- [11] G. Indrawan *et al.*, “Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Undiksha Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS),” *Journal of Computing Engineering, System and Science*, vol. 8, no. 2, pp. 529–541, 2023, [Online]. Available: [www.jurnal.unimed.ac.id](http://www.jurnal.unimed.ac.id)
- [12] N. A. O. Saputri and Alvin, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” *Journal of Information Systems and Informatics*, vol. 2, no. 1, 2020, [Online]. Available: <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- [13] G. Pujana, I. M. A. Pradnyana, and I. K. R. Artha, “Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) Di SMP Negeri 1 Sukasada,” *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, vol. 12, no. 1, 2023, [Online]. Available: <http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>
- [14] L. South, D. Saffo, O. Vitek, C. Dunne, and M. A. Borkin, “Effective Use of Likert Scales in Visualization Evaluations: A Systematic Review,” *Computer Graphics Forum*, vol. 41, no. 3, pp. 43–55, Aug. 2022, doi: 10.1111/cgf.14521.
- [15] D. Firmansyah and Dede, “Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review,” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, Aug. 2022, doi: 10.55927.
- [16] M. Schrepp, “On the Usage of Cronbach’s Alpha to Measure Reliability of UX Scales,” *J Usability Stud*, vol. 15, no. 4, pp. 247–258, Aug. 2020.