

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA AKHIR APLIKASI  
MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE *END USER  
COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:



**YELFIDWI ANAHYU**

**11950321589**



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA AKHIR APLIKASI  
MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE *END USER  
COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**YELFI DWI ANAHYU**

**11950321589**

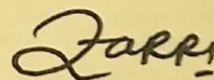
Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 11 Juli 2024

**Ketua Program Studi**



**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 198307162011011008**

**Pembimbing**



**Zarnelly, S.Kom., M.Sc.**  
**NIP. 197109052007012013**

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA AKHIR APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**YELFI DWI ANAHYU**  
**11950321589**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 1 Juli 2024

Pekanbaru, 1 Juli 2024  
Mengesahkan,



**Dr. Hartono, M.Pd.**  
**NIP. 196403011992031003**

Ketua Program Studi

**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 198307162011011008**

#### DEWAN PENGUJI:

Ketua : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

Sekretaris : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.

Anggota 1 : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.

Anggota 2 : Megawati, S.Kom., MT.





## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada peneliti. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman, dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 1 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

**YELFI DWI ANAHYU**

**NIM. 11950321589**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang*

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.*

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamin*, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. *Sholawat* beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli 'ala Sayyidina Muhammad Wa 'ala Ali Sayyidina Muhammad*. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafa'at-Nya di dunia maupun di akhirat, *aamiin ya rab-bal 'alaamiin*. Kupersembahkan hadiah istimewa karya kecil ini sebagai salah satu hadiah istimewa bentuk bakti, rasa terima kasih, dan hormatku kepada orang tuaku tercinta, ayah dan ibu.

Ayah dan ibu tersayang, terima kasih untuk setiap perjuangan yang kalian usahakan, do'a yang selalu kalian berikan disetiap sujud panjangmu, membimbing, dan mendorong saya dalam kebaikan dan selalu ada saat keadaan tersulit sekalipun. Terima kasih untuk segala pengorbanan yang kalian lakukan. Sampai kapanpun tiada rasa dan cara yang dapat membalas semua yang telah kalian lakukan. Untuk itu saya anakmu ini selalu mendoakan yang terbaik untuk ayah dan ibu agar bahagia dunia dan akhirat, serta diberikan tempat istimewa di sisi-Nya kelak sehingga kita bisa berkumpul kembali bersama-sama di Jannah-Nya.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada Bapak dan Ibu Dosen Sistem Infor-masi yang selama ini sudah mewariskan ilmu, motivasi, dan arahan untuk menyele-saikan studi di Program Studi Sistem Informasi ini. Terima kasih untuk kakak dan saudara yang telah menemani, memberikan motivasi, dan semangatnya. Kemudian untuk teman-teman seperjuangan, terima kasih atas dukungan dan motivasi yang diberikan. Semoga selalu mendapatkan rahmat serta karunia-Nya, dan dilimpahkan kemudahan yang berlipat ganda. *Aamiin*.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.*

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamin*, bersyukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. *Shalawat* serta salam tidak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'Ala Sayyidina Muhammad Wa'Ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penulisan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa pihak yang sudah berkontribusi dan mendukung peneliti baik berupa materi, moril, dan motivasi. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus Ketua Sidang peneliti yang telah memberikan arahan dan masukan pada penelitian ini.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi.
6. Bapak Inggi Permana, ST., M.Kom sebagai Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat dan arahan selama masa pendidikan.
7. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu dan membimbing peneliti hingga peneliti dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Motivasi yang diberikan akan selalu peneliti ingat dan dijadikan sebagai pelajaran hidup.
8. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc sebagai Penguji I yang telah banyak memberikan arahan, masukan, nasihat, serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini dan juga dalam perkuliahan maupun kehidupan sehari-hari.
9. Ibu Megawati, S.Kom., MT sebagai Penguji II yang juga telah banyak memberikan arahan, masukan, nasihat, serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
10. Bapak dan Ibu seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi yang selalu



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sabar dan ikhlas dalam memberikan ilmu yang bermanfaat serta motivasi yang tiada henti selama masa perkuliahan.

11. Seluruh Pegawai dan *Staff* Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dan mempermudah proses administrasi selama perkuliahan ini.
12. Kedua orang tua peneliti yaitu Ayah Nurdin dan Ibu Rukmiati tercinta yang tanpa lelah selalu memberikan semangat, motivasi, *support*, serta do'a terbaiknya, dan selalu menjadi motivasi peneliti dalam menyelesaikan Strata 1 (S1) ini. Terima kasih atas segala keringat, jerih payah pengorbanan, dan kerja keras yang telah kalian berikan dengan penuh keikhlasan demi menuju kesuksesan anakmu ini. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* selalu menjaga dan melindungi ayah dan ibu dimanapun kalian berada.
13. Kepada teman teman seperjuangan yaitu Nur Asiah dan Rifa Adilah yang telah menemani peneliti dari awal perkuliahan serta memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti.
14. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang terlibat dalam perjuangan penyelesaian pendidikan Strata 1 (S1) yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan semangat kepada peneliti baik dalam pengumpulan data maupun penyusunan Tugas Akhir ini.

Semoga segala do'a dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebajikan dan mendapat balasan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini yang dapat dikirim melalui email 11950321589@students.uin-suska.ac.id. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 11 Juli 2024

Peneliti,

**YELFIDWIANAHYU**

**NIM. 11950321589**



# Jurnal Inovtek Polbeng

## Seri Informatika



Undang

### Aplikasi Metrik Kesehatan Pribadi dengan Framework hGraph

*Grezio Arifiyan Primajaya, M. Udin Harun Al Rasyid, Idris Winarno, Talita Iza Nurazmi*

### Sistem Informasi Monitoring Insyira Pekanbaru Berbasis Web Menggunakan Agile Development

*Rizky Novansyah, Rice Novita, Medyantiwi Rahmawati Munzir, Febi Nursalisah*

### Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Linkaja Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano

*Ela Ramadani, Muhammad Lutfhi Hamzah, Syaifullah Syaifullah, Eki Saputra*

### Implementasi The Concurrent Development Model Untuk Membangun Learning Management System

*Rice Novita, Medyantiwi Rahmawita Munzir, Viki Kurniawan*

### A TOPSIS Framework for Supplier Selection Problem

*Ika Menarianti, I'tishom Al Khoiry, Chadyan Fathurachman*

### Klasifikasi Tumor Otak Menggunakan Convolutional Neural Network

*Haidar Fakhri, Setiawardhana Setiawardhana, Iwan Syarif, Riyanto Sigit*

### Analisa Marketplace Facebook terhadap Kepuasan Pengguna dengan menggunakan Metode E-Servqual

*Farrelino Alfarizi, Medyantiwi Rahmawita*

### Penggunaan Metode FMEA dalam Penilaian Manajemen Risiko Keamanan Sistem Informasi Rumah Sakit

*Setia Ningsih Saputri, Febi Nur Salisah, Idria Maita, Nesdi Evrilyan Rozanda*

### Evaluation Of It Governance Based On Spbe Using Cobit 2019 And ISO/IEC 38500:2015

*Bagus Gede Arta Perdana, Alva Hendi Muhammad, Asro Nasiri*

### Design of Cybersecurity Maturity Assessment Framework Using NIST CSF v1.1 and CIS Controls v8

*Hafizhan Irawan, Alva Hendi Muhammad, Asro Nasiri*

### Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction

*Yelfi Dwi Anahyu, Zarnelly Zarnelly, Nesdi Evrilyan Rozanda, Megawati Megawati*

### Deteksi Plagiat Tesis Berbahasa Indonesia Menggunakan Metode Cosine Similarity

*Syukry Ansis, Endang Palupi Listyaningsih, Hari Soetanto*

### Pengembangan Sistem Informasi Pariwisata Kabupaten Toraja Utara Menggunakan User Centered Design dan WebQual 4.0

*Harmanto Sangga, Christine Dewi, Henoch Juli Christanto*

### Pengaruh E-service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Aplikasi Transportasi Online maxim

*Ernesto Fitriano, Siti Monalisa, Zarnelly Zarnelly, Megawati Megawati*





## DAFTAR ISI

1	Aplikasi Metrik Kesehatan Pribadi dengan Framework hGraph	1 - 13
2	Sistem Informasi Monitoring Insyira Pekanbaru Berbasis Web Menggunakan Agile Development	14 - 29
3	Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Linkaja Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano	30 - 41
4	Implementasi The Concurrent Development Model Untuk Membangun Learning Management System	42 - 53
5	A TOPSIS Framework for Supplier Selection Problem	54 - 64
6	Klasifikasi Tumor Otak Menggunakan Convolutional Neural Network	65 - 79
7	Analisa Marketplace Facebook terhadap Kepuasan Pengguna dengan menggunakan Metode E-Servqual	80 - 94
8	Penggunaan Metode FMEA dalam Penilaian Manajemen Risiko Keamanan Sistem Informasi Rumah Sakit	95 - 109
9	Evaluation Of It Governance Based On Spbe Using Cobit 2019 And ISO/IEC 38500:2015	110 - 125
10	Design of Cybersecurity Maturity Assessment Framework Using NIST CSF v1.1 and CIS Controls v8	126 - 139
11	Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction	140 - 152
12	Deteksi Plagiat Tesis Berbahasa Indonesia Menggunakan Metode Cosine Similarity	153 - 167
13	Pengembangan Sistem Informasi Pariwisata Kabupaten Toraja Utara Menggunakan User Centered Design dan WebQual 4.0	168 - 181
14	Pengaruh E-service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Aplikasi Transportasi Online maxim	182 - 191
15	Pemodelan Estimasi Kelulusan Mahasiswa Berbasis Data Akademik Melalui Regresi Linier Berganda	192 - 202
16	Pengembangan Knowledge Management System Untuk Peningkatan Pemahaman Pegawai Di Badan Perencanaan Dan Pembangunan Daerah Kota Medan	203 - 213
17	Prediksi Nilai Pengadaan Barang Dan Jasa Pada Sebuah Perusahaan Pariwisata Menggunakan Metode Arima Dan Fuzzy Time Series	214 - 227
18	Sistem Notifikasi dan Kontrolling Smart Home Berbasis Internet of Things	228 - 242
19	Klasifikasi Tulang Tengkorak Berdasarkan Jenis Kelamin dalam Antropologi Forensik Menggunakan Metode Support Vector Machine	243 - 256
20	Sentimen Analisis Pada Ulasan Aplikasi Ajaib Di Google Play Store Dengan Algoritma Support Vector Machine	257 - 271
21	Komparasi Algoritma Naive Bayes dan Support Vector Machine (SVM) pada Analisis Sentimen Capcut	272 - 285

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
©Hak cipta milik UIN Suska Riau	Sistem Monitoring Perkembangan Siswa Di Sekolah Dasar Menggunakan Metode Peer Comparison Berbasis Website	Analisis Kualitas Sistem SLIMS Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis	Deteksi Kepribadian Melalui Margin Pada Tulisan Tangan Menggunakan Random Forest	Optimasi Algoritma Support Vector Machine Dengan Menggunakan Feature Selection Gain Ratio Untuk Analisis Sentimen	Rancang Bangun Sistem Realtime Notification Progress to Customer Berbasis Website	Klasifikasi Kualitas Permukaan Jalan Raya Menggunakan Metode Cnn Berbasis Arsitektur Xception	Pengklasteran Dan Segmentasi Karakteristik Donatur Sedekah Daring Dengan Teknik Penambahan Data	Rancang Bangun Aplikasi Sistem Informasi Seminar Praktisi Polbeng Berbasis Web Menggunakan Metode Extreme Programming	Pengembangan Sistem Deployment Deteksi untuk Kista Ginjal pada Citra Ct Scan dengan Metode Yolo	Pengaruh Image Enhancement Contrast Stretching dalam Klasifikasi CT-Scan Tumor Ginjal menggunakan Deep Learning	Pengaruh Contrast Limited Adaptive Histogram Equalization dalam Klasifikasi CT-Scan Tumor Ginjal menggunakan Deep Learning	Post-COVID-19 Software Development Life Cycle Method Analysis: A Literature Review	Prediksi Harga Bitcoin Menggunakan Algoritma Long Short Term Memory (LSTM)
	286 - 298	299 - 310	311 - 325	326 - 340	341 - 353	354 - 365	366 - 380	381 - 395	396 - 407	408 - 419	420 - 433	434 - 449	450 - 459
													460 - 473
													Mengalami Boikot





Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yelfi Dwi Anahyu

NIM : 11950321589

Tempat/Tgl. Lahir : Kuntu, 09 Juni 2001

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi

Prodi : Sistem Informasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi MYTELKOMSEL menggunakan  
Metode END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS).

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 16 Juli 2024..

Saya membuat pernyataan



YELFI DWI ANAHYU  
NIM : 11950321589

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



# Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Metode *End user computing satisfaction* (EUCS)

Yelfi Dwi Anahyu<sup>1</sup>, Zarnelly<sup>2</sup>, Nesdi Evrilyan Rozanda, Megawati<sup>4</sup>

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jl. HR. Soebrantas No. 155 Km. 15, Panam

Email: 11950321589@students.uin-suska.ac.id<sup>1</sup>, zarnelly@uin-suska.ac.id<sup>2</sup>, nesdi.er@uin-suska.ac.id<sup>3</sup>, megawati@uin-suska.ac.id<sup>4</sup>

**Abstrack** - The MyTelkomsel application is a service created by Telkomsel to provide users with convenience in managing their accounts and accessing services using smartphones. The purpose of this research is to determine the satisfaction of MyTelkomsel users using five dimensions of EUCS (End User Computing Satisfaction), namely *content*, *accuracy*, *format*, *Ease of use*, and *Timeliness*. The object of this research is active users of the latest MyTelkomsel application with 100 respondents selected using accidental sampling technique and calculated with the Lameshow formula. An online questionnaire was used as a research instrument with the use of Likert scale to measure respondents' response levels. Data processing was carried out using SPSS 26 software. The research results show that each EUCS variable, namely *content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use*, and *Timeliness*, has a significant influence on *user satisfaction*, both partially (T test) and simultaneously (F test). Multiple linear regression analysis also indicates that the most dominant independent variable affecting MyTelkomsel *user satisfaction* is the *Format* dimension with a regression coefficient ( $\beta$ ) value of 0.319.

**Keywords** – EUCS, *User satisfaction*, Mytelkomsel

**Intisari** – Aplikasi MyTelkomsel merupakan layanan yang diciptakan Telkomsel untuk memberikan kemudahan pengguna dalam mengelola akun dan mengakses layanan menggunakan *smartphone*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna Mytelkomsel menggunakan lima dimensi EUCS (*End User Computing Satisfaction*) berupa dimensi isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Objek penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Mytelkomsel terbaru dengan jumlah responden 100 orang yang diambil dengan teknik *accidental* sampling dan perhitungan dengan formula Lameshow. Kuesioner *online* digunakan sebagai instrumen penelitian dengan penggunaan skala Likert untuk mengukur tingkat tanggapan responden. Pengolahan data dilakukan dengan program SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan setiap variabel EUCS, yaitu variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial (Uji T) maupun simultan (Uji F). Analisa regresi linear berganda juga menunjukkan bahwa variabel independen yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna Mytelkomsel adalah dimensi bentuk dengan nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,319.

**Kata Kunci** – EUCS, Kepuasan Pengguna, Mytelkomsel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



## I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi disebabkan karena adanya pengaruh proses globalisasi dan memegang peran penting dalam kehidupan manusia. Segala aktivitas terselesaikan dengan adanya teknologi informasi [1]. Pemanfaatan teknologi informasi dapat mempermudah manusia untuk saling terkoneksi. Penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa teknologi informasi dapat mengatasi masalah jarak, waktu, dan tempat yang sangat sulit dijangkau [2]. Kemajuan teknologi informasi juga memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam mengatasi permasalahan telekomunikasi dengan tersedianya berbagai aplikasi yang disediakan oleh *provider*. PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) menyediakan aplikasi Mytelkomsel dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Aplikasi ini menggunakan sistem *self service* dengan harapan para pengguna mendapat kemudahan dalam kebebasan berinteraksi seperti pembelian pulsa, paket internet, telepon lokal atau *international roaming*, dan SMS. Mytelkomsel juga menyediakan pembayaran melalui *E-wallet*, kartu kredit/debit, virtual account, dan pembayaran elektronik lainnya. Dengan berbagai kemudahan fitur tersebut, aplikasi Mytelkomsel diharapkan dapat memenuhi standar *user satisfaction*. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu pengembangan sistem informasi [3].

Standar *user satisfaction* dari suatu aplikasi dapat dievaluasi dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) [4]. Metode EUCS didasarkan pada lima variabel, yakni isi (*content*) suatu sistem aplikasi, akurasi (*accuracy*) sistem aplikasi dalam menampilkan data, bentuk (*format*) aplikasi dalam menampilkan *interface* sistem, kemudahan penggunaan (*ease of use*) dilihat sejauh mana keramahan sistem terhadap pengguna dalam memanfaatkan aplikasi dan ketepatan waktu (*timeliness*) meninjau kepuasan dengan melihat apakah sistem sudah menyajikan informasi yang diperlukan pengguna dengan tepat waktu [5]. Banyaknya jumlah variabel yang dikaji dalam metode EUCS dapat memberikan informasi secara menyeluruh tentang keberhasilan pengembangan suatu sistem dengan indikator kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Beberapa peneliti terdahulu juga telah membuktikan efektivitas dari penggunaan metode EUCS dalam berbagai sistem informasi, seperti Bina Darma [6], PeduliLindungi [7], MyPertamina [8], dan Dana [9]. Oleh karena itu, metode EUCS dinilai sangat cocok dan relevan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi Mytelkomsel yang dikaji dalam penelitian ini.

Pra-survei yang dilakukan dengan teknik wawancara dan pra-kuesioner menunjukkan adanya beberapa keluhan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Myelkomsel, seperti halaman konten tidak bisa dimuat (*error*), terdapat perbedaan penawaran harga produk pada setiap *user*, adanya perbedaan informasi yang diberikan dalam penawaran dan realisasi saat pembelian produk, tampilan interface yang kurang *user friendly*, waktu *loading* yang relatif lama, dan kesalahan sistem berupa *force close*. Nugraha dkk (2022) telah melakukan evaluasi aplikasi Mytelkomsel menggunakan instrumen UEQ (User Experience Questionnaire) dan menyatakan bahwa perlu adanya peningkatan terutama dalam aspek efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan [10].

Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mytelkomsel menggunakan pendekatan lima dimensi EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dengan merumuskan hipotesis untuk menentukan adanya pengaruh signifikan setiap dimensi variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), sehingga diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran terkait keberhasilan sistem aplikasi Mytelkomsel dalam meningkatkan kepuasan pengguna dari faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Penelitian ini juga dapat melengkapi penelitian sebelumnya terkait aplikasi Mytelkomsel, sehingga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kepuasan pengguna akhir aplikasi Mytelkomsel dimasa mendatang.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

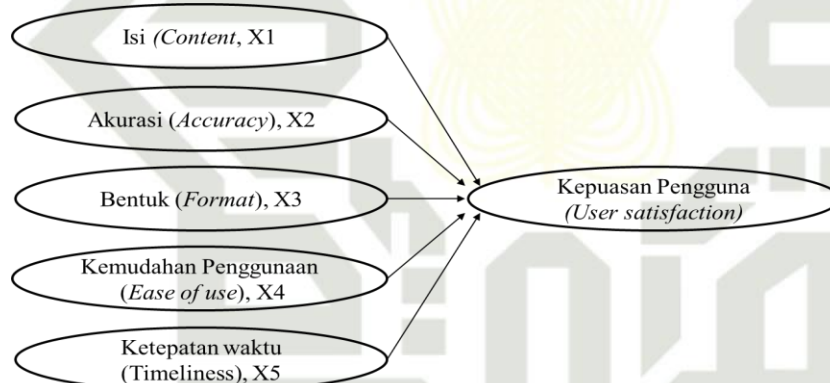


## II. SIGNIFIKASI STUDI

### A. Studi Literatur

Penelitian tentang evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mytelkomsel diawali dengan mengumpulkan literatur yang relevan sehingga penelitian ini memiliki landasan yang kuat dalam pemilihan metode penelitian. Studi literatur juga dapat menjadi acuan dalam membandingkan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

Penelitian ini dilakukan dengan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Metode ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh [11] yang memanfaatkan lima variabel/dimensi (Gambar 1) dalam mengukur tingkat *user satisfaction*. Pertama, isi (*content*) mengukur kepuasan dengan melihat apakah isi sistem informasi atau aplikasi sudah sesuai dengan yang kebutuhan *user*. Kedua, akurasi (*accuracy*) menilai kepuasan dengan melihat keakuratan sistem aplikasi dalam menerima input dan mengolah output menjadi informasi yang sesuai dengan perintah *user*. Ketiga, bentuk (*format*) meninjau tingkat kepuasan berdasarkan tingkat kerapian dan kemenarikan dari tampilan *interface* suatu sistem. Keempat, kemudahan penggunaan (*ease of use*) mengukur kepuasan dengan melihat tanggapan *user* terhadap kemudahan dalam menjalankan atau menggunakan sistem (*user friendly*). Kelima, ketepatan waktu (*timeliness*) mengevaluasi kepuasan dengan mengamati ketepatan waktu suatu sistem dalam menyajikan informasi yang diperlukan. Kelima variabel ini berperan penting dalam penentuan kesuksesan suatu sistem atau aplikasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi maka semakin berhasil aplikasi tersebut diimplementasikan.



Gambar 1. Dimensi EUCS

Beberapa penelitian sebelumnya telah menerapkan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) untuk mengetahui tingkat *user satisfaction* pada berbagai sistem atau aplikasi. Darwati & Fitriyani (2022) menyatakan bahwa tiga variabel EUCS (isi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari penggunaan aplikasi OVO [12]. Aplikasi MyPertamina juga menunjukkan tingkat *user satisfaction* yang baik dengan adanya pengaruh positif terhadap empat variabel EUCS (akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) [8]. Evaluasi aplikasi PeduliLindungi juga menunjukkan bahwa kelima variabel EUCS memberikan respon positif dan signifikan terhadap tingkat *user satisfaction* [7]. Hal ini menjadi dasar yang kuat bagi peneliti untuk menggunakan metode EUCS dalam penelitian analisis kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap aplikasi Mytelkomsel.

### B. Bahan Penelitian

Pengumpulan data yang digunakan sebagai bahan penelitian dilakukan dengan beberapa cara yakni, observasi, pra-survei dengan teknik wawancara dan pra-kuesioner, studi literatur,

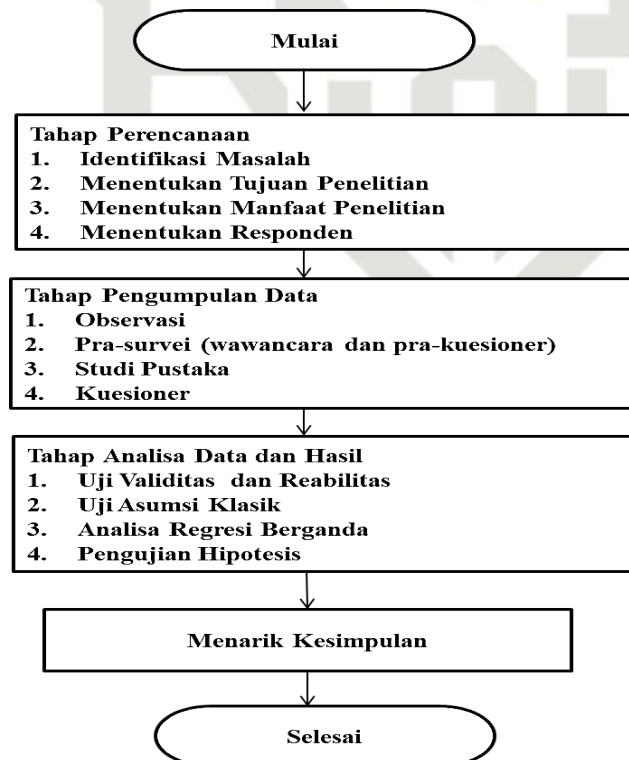


### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dan kuesioner inti berdasarkan dimensi EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang diperoleh dari tanggapan pengguna aplikasi Mytelkomsel versi terbaru. Pengolahan dan analisa data dilakukan dengan bantuan software SPSS 26.

#### C. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif deskriptif melalui tiga tahapan. Rangkaian proses penelitian ditampilkan pada Gambar 2. Tahap perencanaan adalah langkah awal penelitian yang dimulai dari dengan mengidentifikasi masalah yang dialami *user* saat menggunakan aplikasi Mytelkomsel lalu menentukan tujuan dan manfaat penelitian serta menentukan partisipan dalam penelitian. Partisipan penelitian ini yaitu *user* aktif aplikasi Mytelkomsel terbaru (minimal versi 6.18.0). Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* dimana peneliti dapat menemukan responden secara online dari pengguna media sosial yang secara kebetulan terhubung dengan peneliti. Penelitian ini juga memanfaatkan formula Lameshow untuk menentukan ukuran sampel yang tepat dikarenakan jumlah populasi sangat besar atau tidak terhingga. Hasil perhitungan formula Lameshow diperoleh jumlah minimum partisipan sebanyak 96 dengan pembulatan menjadi 100 orang partisipan. Penggunaan formula Lameshow ini juga telah digunakan pada penelitian terhadap aplikasi Flip [13]. Tahap pengumpulan data dilakukan melalui observasi, pra-survei, studi pustaka, dan kuesioner. Distribusi pra-kuesioner dan kuesioner dilakukan melalui Google Form. Pengukuran terhadap tanggapan responden dilakukan dengan skala Likert dengan rincian sangat setuju (5 poin), setuju (4 poin), netral (3 poin), tidak setuju (2 poin), dan sangat tidak setuju (1 poin). Dalam penelitian ini variabel bebas berupa lima dimensi EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dan variabel terikat adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Selanjutnya, tahap analisa data dilakukan melalui proses pengujian validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda. Selain itu, pengujian hipotesis juga dilakukan untuk mengevaluasi apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau tidak. Langkah terakhir berupa penarikan kesimpulan mengenai seluruh hasil temuan penelitian dan memberikan rekomendasi untuk penelitian di masa mendatang.



Gambar 2. Metodologi Penelitian

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Aplikasi Mytelkomsel

Mytelkomsel merupakan layanan yang disediakan oleh Telkomsel dalam bentuk aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan *user* dalam mengelola akun dan mengakses layanan dengan berbagai fitur yang disediakan. Aplikasi ini dapat diunduh secara gratis di playstore atau appstore.

#### B. Karakteristik Partisipan Responden

Penelitian ini melibatkan 100 partisipan responden yang secara aktif menggunakan aplikasi Mytelkomsel terbaru. Karakteristik partisipan dibagi menjadi tiga kategori, yakni usia, jenis kelamin, dan durasi penggunaan aplikasi Mytelkomsel.

##### 1. Usia

Persentase jumlah responden dalam lima tingkatan usia ditampilkan pada Tabel I. Responden terbanyak diperoleh pada rentang usia 21-25 tahun dan jumlah responden yang paling sedikit ditemukan pada usia 31-35 tahun yang dapat dilihat pada Tabel I.

TABEL I  
PARTISIPAN BERDASARKAN UMUR

No	Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase
1	16-20	15	15 %
2	21-25	66	66 %
3	26-30	13	13 %
4	31-35	2	2 %
5	36-40	4	4 %
<b>Total</b>			100

##### 2. Jenis Kelamin

Persentase karakteristik jenis kelamin responden ditampilkan pada Tabel II. Pengguna aplikasi Mytelkomsel didominasi oleh responden yang berjenis kelamin wanita (71%) yang ditunjukkan pada Tabel II.

TABEL II  
PARTISIPAN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	Wanita	71	71 %
2	Pria	29	29 %
<b>Total</b>			100

##### 3. Lama Pengguna

Karakteristik pengguna aplikasi Mytelkomsel berdasarkan karakteristik durasi atau lama penggunaan dipresentasikan pada Tabel III. Mayoritas responden telah menggunakan aplikasi Mytelkomsel lebih dari satu tahun (45%) dan jumlah responden yang relatif sama untuk durasi 1-2, 4-6, dan 7-12 bulan. Sedangkan *user* baru dengan durasi kurang dari satu bulan berjumlah paling sedikit pada Tabel III.

TABEL III  
PARTISIPAN BERDASARKAN KATEGORI LAMA USER

No	Lama User	Jumlah	Persentase
1	Lebih 1 Tahun	45	45 %
2	7-12 Bulan	16	16 %
3	4-6 Bulan	17	17 %
4	1-2 Bulan	14	14 %
5	Kurang 1 Bulan	8	8 %
<b>Total</b>			100





### C. Analisis Data

#### 1. Analisa Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menilai karakteristik data dan mengelompokkan tanggapan partisipan dari pernyataan kuesioner menggunakan skala Likert. Hasil analisis deskriptif dapat dilihat pada Tabel IV. Hasil analisa menunjukkan bahwa kelima variabel EUCS (*End User Computing Satisfaction*) mendapatkan respon dengan kategori setuju terhadap pernyataan-pernyataan kuesioner dengan nilai persentase jawaban lebih besar dari 70%. Diantara kelima variabel EUCS, variabel ketepatan waktu (*timeliness*) memiliki nilai persentase jawaban setuju yang paling tinggi (80,3%) yang dapat dilihat pada Tabel IV.

TABEL IV  
ANALISIS DESKRIPTIF

Variabel	Persentase Jawaban	Kategori/Kriteria
<i>Content</i>	77,5%	Setuju
<i>Accuracy</i>	75,1%	Setuju
<i>Format</i>	76,1%	Setuju
<i>Ease of use</i>	72,9%	Setuju
<i>Timeliness</i>	80,3%	Setuju

#### 2. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menilai keabsahan kuesioner penelitian. Tingkat validitas suatu kuesioner ditentukan berdasarkan kemampuan pernyataan-pernyataan kuesioner dalam mengungkapkan hal yang diukur. Uji validitas ditentukan berdasarkan nilai  $r$ , jika nilai  $r$ -hitung lebih besar dari nilai  $r$ -tabel, maka instrumen pernyataan tersebut dapat dianggap valid [14]. Hasil analisa statistik diperoleh  $r$ -tabel sebesar 0,197 dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Tabel V menunjukka bahwa nilai  $r$  hitung untuk setiap indikator melebihi nilai ambang batas ( $r$ -tabel) yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan indikator telah memenuhi validitas dan dapat digunakan dalam tahapan penelitian.

TABEL V  
UJI VALIDITAS

Kode	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
X1.1	0,841	0,197	Valid
X1.2	0,634	0,197	Valid
X1.3	0,859	0,197	Valid
X1.4	0,564	0,197	Valid
X2.1	0,871	0,197	Valid
X2.2	0,902	0,197	Valid
X2.3	0,880	0,197	Valid
X3.1	0,831	0,197	Valid
X3.2	0,865	0,197	Valid
X3.3	0,904	0,197	Valid
X4.1	0,908	0,197	Valid
X4.2	0,929	0,197	Valid
X4.3	0,904	0,197	Valid
X5.1	0,910	0,197	Valid
X5.2	0,909	0,197	Valid
Y1.1	0,884	0,197	Valid
Y1.2	0,878	0,197	Valid
Y1.3	0,884	0,197	Valid

#### 3. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan kuesioner yang digunakan. Tingkat reliabel atau kepercayaan ditentukan berdasarkan konsistensi jawaban

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

responden terhadap pernyataan-pernyataan kuesioner. Metode yang digunakan adalah uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) [14]. Suatu variabel dianggap reliabel jika hasil ( $\alpha$ )  $> 0,60$ . Tabel VI menunjukkan bahwa semua variabel (isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) yang terdapat dalam kuesioner penelitian ini telah lulus uji reabilitas ( $\alpha > 0,60$ ). Hal ini menunjukkan kuesioner dianggap layak sebagai alat ukur atau instrumen penelitian dapat dilihat pada tampilan Tabel VI.

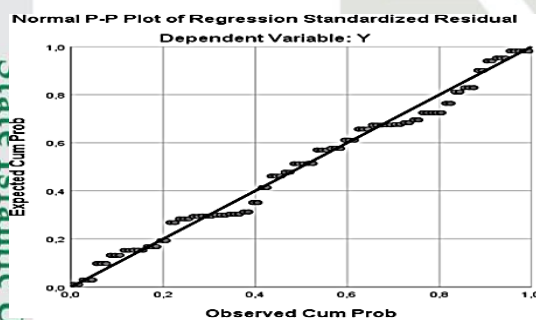
TABEL VI  
UJI RELIABILITAS

Variabel	Cronbach alpha	Keterangan
X1	0,672	Reliabel
X2	0,859	Reliabel
X3	0,835	Reliabel
X4	0,889	Reliabel
X5	0,790	Reliabel

### D. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menentukan analisis regresi berganda agar model regresi terhindar dari penyimpangan. Pengujian asumsi klasik dilakukan dengan mengikuti tahapan dari penelitian sebelumnya [15], yakni pengujian normalitas, pengujian multikolinieritas, dan pengujian heteroskedastisitas.

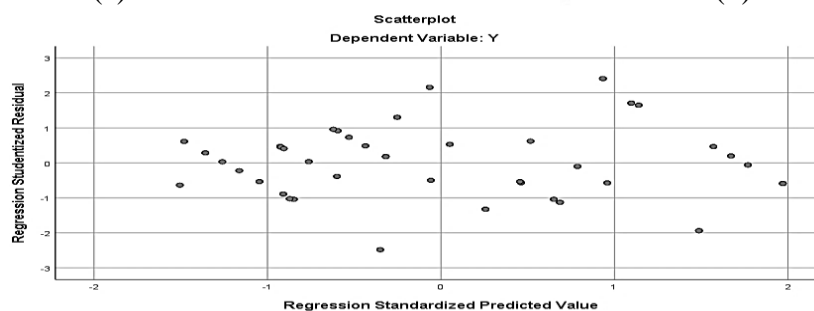
Uji normalitas dengan SPSS menunjukkan bahwa data tersebar mengikuti garis diagonal pada diagram P-plot (Gambar 3a) yang berarti bahwa data terdistribusi secara normal. Uji multikolinieritas ditentukan berdasarkan nilai toleransi dan VIF (variance inflation factor). Hasil analisa menunjukkan bahwa semua variabel bebas EUCS memiliki nilai toleransi  $> 0,10$  dan  $VIF < 10$  (Gambar 3b) yang berarti bahwa tidak adanya hubungan multikolinieritas. Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa data tersebar dengan tidak membentuk pola tertentu dan menyebar diatas dan dibawah angka nol (0) (Gambar 3c) yang didefinisikan sebagai tidak terjadinya heteroskedastisitas.



(a)

Variabel	Tolerance	VIF
Content	0,477	2,099
Accuracy	0,503	1,989
Format	0,377	2,653
Ease of Use	0,408	2,453
Timeliness	0,597	1,674

(b)



(c)

Gambar 3. Grafik Uji Asumsi Klasik, (a) uji normalitas, (b) uji multikolinieritas, dan (c) uji heteroskedastisitas





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### E. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengevaluasi hubungan setiap variabel bebas EUCS (*End User Computing Satisfaction*) terhadap variabel terikat untuk memahami seberapa besar kontribusi masing-masing variabel bebas (isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu) dalam memprediksi nilai variabel terikat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Mytelkomsel, adapun hasil uji regresi berganda dapat dilihat pada Tabel VII.

TABEL VII  
HASIL REGRESI LINIER BERGANDA

Model	Koefisien regresi ( $\beta$ )
Konstanta	-1,223
<i>Content</i>	0,195
<i>Accuracy</i>	0,166
<i>Format</i>	0,319
<i>Ease of use</i>	0,202
<i>Timeliness</i>	0,247

Hasil analisa statistik diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -1,223 + 0,195 X_1 + 0,166 X_2 + 0,319 X_3 + 0,202 X_4 + 0,247 X_5$$

1. Nilai konstanta bernilai negatif (-1,223) berarti bahwa jika variabel-variabel bebas EUCS ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ , dan  $X_5$ ) sama dengan nol (0) maka variabel terikat ( $Y$ ) berupa kepuasan pengguna akan mengalami penurunan..
2. Nilai koefisien pada Isi (*Content*) sebesar 0,195 bernilai positif hal ini artinya setiap terjadi peningkatan sebesar 1 kali pada variabel *content* maka akan terjadi peningkatan kepuasan pengguna sebesar 0,195.
3. Nilai koefisien Akurasi (*Accuracy*) bernilai positif dengan jumlah 0,166 dimana artinya apabila terjadi peningkatan variabel (*Accuracy* sebanyak 1 kali maka kepuasan pengguna juga akan meningkat sebesar 0,166.
4. Nilai koefisien Bentuk (*Format*) diperoleh 0,319 dengan nilai positif, hal ini maksudnya jika terjadi peningkatan sejumlah 1 kali pada variabel *Format* maka kepuasan pengguna juga akan naik sebesar 0,319.
5. Nilai koefisien Kemudahan Penggunaan (*Ease of use*) diperoleh bernilai positif sebesar 0,202, hal ini berarti jika variabel *Ease of use* meningkat sebanyak 1 kali maka kepuasan pengguna mengalami peningkatan sebesar 0,202.
6. Nilai koefisien Ketepatan waktu (*Timeliness*) sebesar 0,247 nilai positif. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap terjadinya peningkatan pada *Timeliness* sebesar 1 kali maka tingkat kepuasan meningkat sebesar 0,247.

Hasil analisa regresi berganda menunjukkan bahwa lima variabel EUCS (*End User Computing Satisfaction*) mempunyai pengaruh positif terhadap *user satisfaction* dari aplikasi Mytelkomsel yang ditandai dengan koefisien regresi ( $\beta$ ) yang bernilai positif dan variabel bebas yang paling berpengaruh dominan terhadap variabel terikat adalah variabel bentuk (*Format*) karena memiliki nilai koefisien regresi tertinggi. Adapun urutan tingkat pengaruh variabel bebas EUCS terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari aplikasi Mytelkomsel adalah sebagai berikut *Format* > *Timeliness* > *Ease of use* > *content* > *Accuracy*.

#### F. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menentukan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga dapat memutuskan apakah hipotesis yang telah disusun dapat diterima atau ditolak [16]. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melakukan pengujian secara parsial (uji T) dan simultan (uji F).





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1. Uji T (Parsial)

Uji T dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Jika hasil  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel dan nilai  $P < 0,05$ , maka variabel bebas (X) secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Hasil pengujian hipotesis dengan uji T dapat dilihat pada Tabel VIII.

TABEL VIII  
HASIL PENGUJIAN T HIPOTESIS

Hipotesis	T- hitung	T- tabel	Sign (P)	Keterangan
H1 Pengaruh Siginifikan Antara Variabel Isi/ <i>content</i> (X1) Dengan <i>User satisfaction</i> Mytelkomsel (Y)	4,367	1,985	0,000	Diterima
H2 Pengaruh Siginifikan Antara Variabel Akurasi/ <i>accuracy</i> (X2) Dengan <i>User satisfaction</i> Mytelkomsel (Y)	3,452	1,985	0,001	Diterima
H3 Pengaruh Siginifikan Antara Variabel Bentuk/ <i>format</i> (X3) Dengan <i>User satisfaction</i> Mytelkomsel (Y)	5,260	1,985	0,000	Diterima
H4 Pengaruh Siginifikan Antara Variabel kemudahan penggunaan/ <i>ease of use</i> (X4) Dengan <i>User satisfaction</i> Mytelkomsel (Y)	3,951	1,985	0,000	Diterima
H5 Pengaruh Siginifikan Antara Variabel Ketepatan waktu/ <i>timeliness</i> (X5) Dengan <i>User satisfaction</i> Mytelkomsel (Y)	4,113	1,985	0,000	Diterima

Tabel VIII menunjukkan bahwa lima hipotesis (H1, H2, H3, H4, dan H5) yang telah disusun dalam penelitian ini dapat diterima karena  $t$ -hitung yang lebih besar dari  $t$ -tabel (1,985) dengan nilai  $P < 0,05$ . Sehingga secara jelas dapat disimpulkan bahwa setiap lima variabel EUCS (*content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari aplikasi Mytelkomsel.

### 2. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari lima variabel bebas EUCS (X1, X2, X3, X4, dan X5) terhadap variabel terikat Y (*user satisfaction*). Dalam uji F, jika nilai  $F$  hitung  $>$  nilai  $F$  tabel dan nilai  $P < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara serentak atau simultan memiliki dampak terhadap variabel terikat. Hasil dari pengujian hipotesis menggunakan uji F dapat ditemukan dalam Tabel IX.

TABEL IX  
HASIL PENGUJIAN F HIPOTESIS

Hipotesis	f hitung	f tabel	Sign (P)	Keterangan
H6 Terdapat pengaruh signifikan antara variabel Konten (X1), Akurasi (X2), Bentuk (X3), Kemudahan Penggunaan (X4), Ketepatan Waktu (X5) secara simultan (serempak) dengan variabel <i>User satisfaction</i> MyTelkomsel (Y).	129,923	2,31	0,000	Diterima

Tabel IX menunjukkan bahwa  $F$  hitung memiliki nilai yang jauh lebih besar (129,923) dibandingkan dengan  $F$  tabel (2,31) yang mengindikasikan bahwa secara kolektif, seluruh variabel EUCS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction* (Y) dari aplikasi Mytelkomsel ( $P = 0.000$ ).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### G. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh lima variabel EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. terhadap *user satisfaction* dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mytelkomsel. Hasil analisa statistik ditemukan bahwa semua variabel EUCS memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* ( $P < 0,05$ ).

Dimensi variabel *Content* terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *user satisfaction* Mytelkomsel. Semakin baik *Content* yang diberikan pada aplikasi Mytelkomsel maka semakin tinggi tingkat *user satisfaction*. Adapun *content* sistem aplikasi yang baik dapat berupa penyajian informasi yang lengkap, terperinci, dan bermutu, sehingga dapat meningkatkan rasa kepuasan dari *user*.

Dimensi variabel *Accuracy* diidentifikasi memberikan pengaruh positif yang signifikan bagi *user satisfaction* dari aplikasi Mytelkomsel. Faktor yang mempengaruhi dimensi ini dapat berupa akurasi yang diberikan oleh sistem aplikasi dalam menerima, mengolah, dan menampilkan hasil yang diminta oleh *user*. Semakin minim tingkat kesalahan atau eror seperti *force close* yang terjadi saat sistem aplikasi digunakan maka semakin tinggi tingkat *user satisfaction*.

Dimensi variabel *Format* juga memiliki pengaruh positif yang signifikan pada *user satisfaction* dari aplikasi Mytelkomsel. Semakin baik tampilan *interface* suatu sistem aplikasi maka akan semakin meningkat pula *user satisfaction* dalam menggunakan aplikasi Mytelkomsel. Keberhasilan Telkomsel dalam menyajikan tampilan *interface* yang menarik dan mudah dipahami memiliki kontribusi penting karena akan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna saat menjalankan aplikasi sehingga meningkatkan *user satisfaction* aplikasi Mytelkomsel.

Dimensi variabel *Ease of use* ditemukan berpengaruh positif yang signifikan terhadap *user satisfaction* dari aplikasi Mytelkomsel. Faktor-faktor yang mempengaruhi dimensi ini dapat berupa kemudahan yang diberikan oleh sistem aplikasi saat menjelajahi aplikasi, serta fleksibilitas dalam mengakses aplikasi tersebut. Dengan meningkatnya dimensi *Ease of use*, maka akan meninggalkan kesan yang baik bagi *user* sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan bahkan dapat menimbulkan rasa loyalitas yang dimiliki pengguna terhadap sistem aplikasi yang disediakan.

Dimensi variabel *Timeliness* terbukti secara signifikan memiliki pengaruh positif pada *user satisfaction* aplikasi Mytelkomsel. Semakin cepat waktu yang dibutuhkan suatu sistem dalam menampilkan hasil yang diminta oleh *user* maka semakin tinggi tingkat *user satisfaction*. Faktor yang mempengaruhi ini dapat berupa respon sistem aplikasi yang realtime dan minimnya waktu *loading* atau pemrosesan yang dibutuhkan. Dimensi ini sangat mempengaruhi efisiensi waktu penggunaan suatu sistem aplikasi.

Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa semua variabel bebas EUCS berkontribusi atau berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari aplikasi Mytelkomsel. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya pada aplikasi belanja online PT. ABC international Indonesia yang menyatakan bahwa semua variabel EUCS mempengaruhi *user satisfaction* [16]. Oleh karena itu, aplikasi Mytelkomsel perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi kedepannya demi memberikan layanan telkomsel yang sesuai dengan kebutuhan *user*, terutama dimensi bentuk (*format*) karena memiliki hasil koefisien regresi yang paling tinggi terhadap *user satisfaction*. Tampilan *interface* (*bentuk/format*) memiliki dampak yang paling besar terhadap kepuasan pengguna.

#### H. Rekomendasi

Hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Mytelkomsel menunjukkan bahwa semua variabel EUCS berpengaruh signifikan, hal ini berarti perlunya peningkatan pada setiap aspek





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dimensi EUCS demi tercapainya visi misi Telkomsel yaitu menjadi layanan solusi digital mobile yang melebihi ekspektasi pengguna. Adapun beberapa saran rekomendasi yang bisa diadopsi berdasarkan penelitian ini.

##### 1. *Content / Isi*

Aplikasi Mytelkomsel perlu dijaga dan ditingkatkan lagi kinerjanya dalam memberikan informasi yang lebih komprehensif dan mudah dipahami. Selanjutnya, aplikasi Mytelkomsel juga diharapkan dapat melakukan penyeragaman dalam metode-metode pembayaran yang disediakan untuk setiap jenis transaksi produk yang ditawarkan.

##### 2. *Accuracy / Akurasi*

Pada dimensi *Accuracy*, aplikasi Mytelkomsel diharapkan dapat menurunkan terjadinya tingkat kesalahan atau eror, serta kondisi *bug* saat pengguna menjelajahi aplikasi.

##### 3. *Format / Bentuk*

Sebaiknya aplikasi Mytelkomsel dapat terus meningkatkan kualitas tampilan *interface* agar lebih menarik namun tetap sederhana, tidak membosankan, terstruktur, dan menu mudah dipahami, sehingga memudahkan semua pengguna terutama pengguna baru. Mytelkomsel juga diharapkan dapat menambah fitur *dark mode* agar mengurangi kelelahan mata dan meningkatkan kenyamanan *user* terutama pada malam hari.

##### 4. *Ease of use / Kemudahan Penggunaan*

Aplikasi Mytelkomsel diharapkan dapat menambah kerjasama mitra bidang *Fintech* (*Financial Technology*) sehingga dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memilih metode pembayaran saat melakukan transaksi pembelian produk. Selanjutnya, aplikasi Mytelkomsel diharapkan dapat diakses secara *offline*.

##### 5. *Timeliness / Ketepatan Waktu*

Mytelkomsel diharapkan dapat menyediakan fitur layanan bantuan pelanggan (CS) yang *realtime*, sehingga dapat memberikan tanggapan dan solusi secara cepat dalam mengatasi masalah atau keluhan pengguna. Aplikasi Mytelkomsel juga diharapkan memiliki sistem yang responsif sehingga meminimalisir waktu *loading* atau pemrosesan dalam menjelajahi aplikasi.

#### IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian uji T menunjukkan bahwa *user satisfaction* aplikasi Mytelkomsel dipengaruhi secara signifikan oleh lima variabel EUCS. Hasil uji F simultan diperoleh hasil bahwa faktor isi, akurasi, bentuk (*format*), kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu secara serempak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Temuan-temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang juga menggunakan metode EUCS pada sistem aplikasi belanja *online* PT. ABC international Indonesia dan PeduliLindungi. Selanjutnya, penelitian ini memberikan wawasan baru tentang dimensi yang paling mempengaruhi *user satisfaction* pada aplikasi Mytelkomsel, dimana pengaruh yang paling besar ditemukan pada variabel bentuk (*format*) dengan nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,319. Penelitian ini juga memperluas cakupan atau fokus dari penelitian sebelumnya tentang kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari aplikasi Mytelkomsel, dimana penelitian sebelumnya menganalisa dengan instrumen UEQ. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan berbagai metode penelitian lainnya. Selain itu, pelaksanaan sesi diskusi kelompok terarah dengan berbagai macam latar belakang responden juga diharapkan dapat menjadi teknik pengumpulan tanggapan atau *feedback* secara langsung dari pengguna tentang desain *interface* yang disukai, kesulitan yang dialami, serta fitur yang perlu ditingkatkan. Hal ini ditujukan untuk mendapat kualitas sistem aplikasi Mytelkomsel yang lebih baik.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## REFERENSI

- [1] F. A. Laksono, S. Hadi Wijoyo, and A. R. Perdanakusuma, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pengguna MyTelkomsel Dengan Menggunakan Model E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Malang)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 2, pp. 541–549, 2020, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [2] A. Ibrahim, F. S. Elisa, J. Fernando, L. Salsabila, N. Anggraini, and S. N. Arafah, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi MyTelkomsel," *Build. InFormatics, Technol. Sci.*, vol. 3, no. 3, pp. 302–311, 2021, doi: 10.47065/bits.v3i3.1076.
- [3] N. R. Setyoningrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Appl. InFormatics Comput.*, vol. 4, no. 1, pp. 17–21, 2020, doi: 10.30871/jaic.v4i1.1645.
- [4] K. N. M. N. Masitah and I. Ilhamsyah, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Siakad Universitas Tanjungpura Menggunakan Integrasi Technology Acceptance Model (Tam) Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs)," *Coding J. Komput. dan Apl.*, vol. 8, no. 2, 2020, doi: 10.26418/coding.v8i2.41217.
- [5] M. Mulyanti Siregar, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Rumah Pangan Kita Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. JUPITER*, vol. 14, no. 2, pp. 356–366, 2022.
- [6] N. Adha and O. Saputri, "Measurement of *User satisfaction* Level in the Bina Darma InFormation Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode En," vol. 2, no. 1, pp. 154–162, 2020.
- [7] W. Astuti and R. Waluyo, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi Pedulilindungi Menggunakan Metode Eucs," *J. Rekayasa Inf.*, vol. 11, no. 1, pp. 9–16, 2022.
- [8] S. N. Safa'ah and A. D. Indiryanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyPertamina Berbasis Mobile Dengan Metode EUCS (End *User satisfaction* with Computing)," *JEISBI (Journal Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 4, no. 2, pp. 14–20, 2023.
- [9] F. Aini, F. Muttakin, T. K. Ahsyar, and E. Saputra, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA menggunakan Metode TAM dan EUCS," *J. Sist. Cerdas*, vol. 06, no. 01, pp. 65–76, 2023, [Online]. Available: <https://apic.id/jurnal/index.php/jsc/article/view/288/130>
- [10] F. Nugraha, D. A. Rahayu, and I. Bastian, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Evaluasi Heuristik dan Metode Pieces (Studi Kasus : Mahasiswa Kampus Karawaci Universitas Gunadarma)," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 3, pp. 463–468, 2022, doi: 10.25126/jtiik.2022924403.
- [11] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-*User satisfaction* The Measurement of End-User Computing Satisfaction Professor of MIS and Strategic Management The University of Toledo Gholamreza Torkzadeh Assistant Professor of InFormation Systems," *MIS Q.*, vol. 1213512, no. 2, pp. 259–274, 1988, [Online]. Available: <http://www.jstor.org/stable/248851%0Ahttp://www.jstor.org/page/info/about/policies/terms.jsp%0Ahttp://www.jstor.org>
- [12] L. Darwati, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 21, no. 4,



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

pp. 34–42, 2022, doi: 10.32409/jikstik.21.4.3217.

- [13] R. D. Putra and D. R. Prehanto, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfac (EUCS),” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 4, p. 4, 2021.
- [14] M. N. Farisi and E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. InFormatics Manag. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 3, pp. 109–121, 2022, doi: 10.47065/jimat.v2i3.169.
- [15] N. L. Rachmawati and D. Krisbiantoro, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction(Studi Kasus : Universitas Amikom Purwokerto),” *J. Inf. Syst. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 29–35, 2021.
- [16] I. Kurniasih and D. Pibriana, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 181–198, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i1.787.



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN A

### KUESIONER PENELITIAN

#### Tata Cara Pengisian Kusioner

1. Isilah identitas pada kolom yang tersedia.
2. Perhatikanlah Pertanyaan dibawah ini dengan seksama sebelum memberikan jawaban.  
Tidak ada jawaban yang benar maupun salah, Bapak/Ibu diharapkan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan seakurat mungkin berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu
3. Skala Penilaian
  - a. Sangat Tidak Setuju (STS)
  - b. Tidak Setuju (TS)
  - c. Netral (N)
  - d. Setuju (S)
  - e. Sangat Setuju (SS)

#### Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
3. Usia :
4. Apakah anda menggunakan aplikasi MyTelkomsel terbaru (minimal versi 6.18.0)?
 

☐ Ya  
☐ Tidak
5. Sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi MyTelkomsel?
 

☐ Kurang 1 Bulan  
☐ 1-3 Bulan  
☐ 4-6 Bulan  
☐ 7-12 Bulan  
☐ Lebih 1 Tahun

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Isi (Content)						
1	Bagi saya aplikasi MyTelkomsel sudah sesuai dengan kebutuhan yang dicari					
2	Bagi saya aplikasi MyTelkomsel mudah dipahami					
3	Bagi saya aplikasi MyTelkomsel sudah lengkap memberikan informasi (penawaran kuota internet/telepon, promo diskon, poin hadiah, promo ekstra kuota, harga paket, perpanjangan masa aktif, dan lihat sisa pulsa dan kuota)					
4	Menurut saya aplikasi MyTelkomsel sudah sangat jelas memberikan informasi					
Akurasi (Accuracy)						
1	Menurut saya aplikasi MyTelkomsel sudah memberikan informasi yang benar dan akurat					
2	Bagi saya aplikasi MyTelkomsel sudah menampilkan output yang sesuai dengan apa yang diperintahkan atau di input					
3	Menurut saya aplikasi MyTelkomsel jarang terjadi eror ketika digunakan					
Bentuk (Format)						
1	Menurut saya desain tampilan aplikasi MyTelkomsel memiliki tampilan menarik					
2	Menurut saya desain tampilan MyTelkomsel memiliki layout (tata letak) yang memudahkan pengguna					
3	Menurut saya desain tampilan aplikasi MyTelkomsel memiliki menu yang mudah dipahami					
Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)						
1	Menurut saya aplikasi MyTelkomsel mudah digunakan					
2	Menurut saya aplikasi MyTelkomsel mudah diakses dari mana saja dan kapan saja					
3	Menurut saya aplikasi MyTelkomsel memiliki kemudahan dalam transaksi					
Ketepatan Waktu (Timeliness)						
1	Menurut saya informasi yang diperlukan dapat diperoleh dengan cepat					
2	Menurut saya aplikasi MyTelkomsel menampilkan informasi terbaru (up to date)					
User Satisfaction						
1	Menurut saya penggunaan aplikasi MyTelkomsel sebagai layanan digital lebih efektif dan efisien.					
2	Saya merasa sangat puas menggunakan aplikasi MyTelkomsel					
3	Aplikasi MyTelkomsel sudah memberikan layanan yang memuaskan					

**Gambar A.1.** Pernyataan Kuesioner





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN B

### HASIL WAWANCARA

**TRANSKIP WAWANCARA TUGAS AKHIR**

Judul Topik : Analisis Pengaruh Kualitas Aplikasi Mytelkomsel Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)

Tujuan : Untuk mengetahui Permasalahan atau kendala yg dialami customer pada layanan aplikasi Mytelkomsel

Peneliti : Yelfi Dwi Anahyu

Narasumber : ANISA

Tanggal :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda pernah menggunakan aplikasi MyTelkomsel?	Pernah
2	Sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi MyTelkomsel?	1 Tahun
3	Apa yang anda lakukan saat menggunakan aplikasi MyTelkomsel?	Membeli paket internet, melihat promo kuota, mengecek paket internet & pulsa.
4	Apakah informasi yg diberikan MyTelkomsel sudah tepat dan akurat? (Contoh : Jumlah Pulsa/Kuota, Masa Aktif Kuota, Jumlah Poin, dll)	Tidak, karena produk yg dijual lambat di update menjadikan informasi yang di dapat tidak akurat.
5	Apakah desain tampilan MyTelkomsel sudah menarik dan mudah dipahami?	Sudah menarik tetapi sulit untuk dipahami
6	Apakah aplikasi MyTelkomsel mudah digunakan saat melakukan transaksi pembelian (pulsa dan kuota)?	Mudah digunakan.
7	Masalah atau kendala apa saja yg dapat anda rasakan saat menggunakan apk MyTelkomsel?	Sering terjadi gagal transaksi karena sistem yang sibuk. Loading lama.
8	Apakah anda merasa puas dengan layanan yg diberikan MyTelkomsel?	Cukup puas, karena dapat melakukan pembayaran online dan mudah diakses
9	Apa harapan anda untuk aplikasi MyTelkomsel kedepannya?	Agar lebih menyederhanakan tampilan laman tiap fitur my Telkomsel.

Gambar B.1. Teks Wawancara 1



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**TRANSKIP WAWANCARA TUGAS AKHIR**

Judul Topik : Analisis Pengaruh Kualitas Aplikasi Mytelkomsel Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)

Tujuan : Untuk mengetahui Permasalahan atau kendala yg dialami customer pada layanan aplikasi Mytelkomsel

Peneliti : Yelfi Dwi Anahyu

Narasumber : ANISA

Tanggal :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda pernah menggunakan aplikasi MyTelkomsel?	Pernah
2	Sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi MyTelkomsel?	1 Tahun
3	Apa yang anda lakukan saat menggunakan aplikasi MyTelkomsel?	Membeli paket internet, melihat promo kuota, mengecek paket internet & pulsa.
4	Apakah informasi yg diberikan MyTelkomsel sudah tepat dan akurat? (Contoh : Jumlah Pulsa/Kuota, Masa Aktif Kuota, Jumlah Poin, dll)	Tidak, karena produk yg dijual lambat di update menjadikan informasi yang di dapat tidak akurat.
5	Apakah desain tampilan MyTelkomsel sudah menarik dan mudah dipahami?	Sudah menarik tetapi sulit untuk dipahami
6	Apakah aplikasi MyTelkomsel mudah digunakan saat melakukan transaksi pembelian (pulsa dan kuota) ?	Mudah digunakan.
7	Masalah atau kendala apa saja yg dapat anda rasakan saat menggunakan apk MyTelkomsel?	Sering terjadi gagal transaksi karena sistem yang sibuk. Loading lama.
8	Apakah anda merasa puas dengan layanan yg diberikan MyTelkomsel?	Cukup puas, karena dapat melakukan pembayaran online dan mudah diakses.
9	Apa harapan anda untuk aplikasi MyTelkomsel kedepannya?	Agar lebih menyederhanakan tampilan laman dan fitur My Telkomsel.

**Gambar B.2.** Teks Wawancara 2





## LAMPIRAN C

### JAWABAN RESPONDEN

Resp	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4	X5.1	X5.2	X5	Y.1	Y.2	Y.3	Y
R1	5	5	5	3	18	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	4	13	5	5	10	5	5	5	15
R2	4	5	4	5	18	4	5	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15	3	3	6	4	5	4	13
R3	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9
R4	3	3	4	5	15	3	3	4	10	3	3	4	10	3	2	3	8	3	3	6	3	3	4	10
R5	3	4	2	1	10	3	4	2	9	3	4	3	10	3	3	4	10	5	3	8	3	4	2	9
R6	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	5	4	9	4	4	4	12
R7	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	4	13	5	5	10	5	5	5	15
R8	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9
R9	4	4	3	3	14	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	7	4	4	3	11
R10	4	4	3	3	14	3	4	5	12	4	4	4	12	4	3	4	11	5	5	10	4	4	3	11
R11	4	3	3	5	15	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	6	4	3	3	10
R12	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	5	15
R13	3	3	3	4	13	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	8	3	3	3	9
R14	4	5	4	4	17	4	5	5	14	5	4	5	14	3	4	4	11	5	3	8	4	5	4	13
R15	5	5	5	2	17	2	2	2	6	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	5	15
R16	5	4	4	4	17	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	5	13	5	5	10	5	4	4	13
R17	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12
R18	3	3	3	5	14	3	3	3	9	3	3	3	9	3	1	3	7	5	5	10	3	3	3	9
R19	4	4	3	3	14	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	6	4	4	3	11
R20	5	4	4	5	18	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	9	5	4	4	13
R21	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	5	3	3	3	9
R22	3	4	4	2	13	3	4	4	11	3	4	5	12	3	2	3	8	4	3	7	3	4	4	11
R23	4	4	4	3	15	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	3	9	4	4	8	4	4	4	12
R24	5	5	5	3	18	5	5	5	15	5	2	4	11	5	5	5	15	5	5	10	5	5	5	15
R25	5	5	3	3	16	5	5	3	13	3	3	3	9	3	3	5	11	4	5	9	5	5	3	13
R26	3	3	4	5	15	3	3	4	10	3	3	4	10	4	3	3	10	4	3	7	3	3	4	10
R27	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12
R28	4	4	4	4	16	3	3	3	9	4	3	3	10	3	2	3	8	3	3	6	3	3	3	9
R29	4	3	4	3	14	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9
R30	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15	4	3	5	12	5	5	10	5	5	5	15
R31	3	4	3	3	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	10	4	4	4	12
R32	4	4	5	3	16	3	4	3	10	3	4	3	10	3	2	2	7	3	3	6	3	4	3	10
R33	2	4	2	2	10	3	4	3	10	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	8	3	4	3	10

Gambar C.1. Rekapitulasi Jawaban Responden



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN D

### HASIL OUTPUT SPSS

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,223	,534		-2,292	,024		
	X1	,195	,045	,232	4,367	,000	,477	2,099
	X2	,166	,048	,179	3,452	,001	,503	1,989
	X3	,319	,061	,314	5,260	,000	,377	2,653
	X4	,202	,051	,227	3,951	,000	,408	2,453
	X5	,247	,060	,195	4,113	,000	,597	1,674

a. Dependent Variable: Y

**Gambar D.1.** Hasil Analisa Regresi Berganda

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	397.484	5	79.497	129.923	,000 <sup>b</sup>
	Residual	57.516	94	,612		
	Total	455.000	99			

a. Dependent Variable: Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Timeliness, Content, Ease of Use, Accuracy, Format

**Gambar D.2.** Hasil Pengujian Hipotesis





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu ma
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN E

### LETTER OF ACCEPTANCE (LOA)



**Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat**  
**Politeknik Negeri Bengkalis**  
 Jl. Bathin alam, Sungai Alam Bengkalis-Riau 28711

### SURAT KETERANGAN PENERIMAAN NASKAH JURNAL

Nomor: 015/ISI/Vol IX.1/2024

Dewan editor Jurnal INOVTEK Polbeng Seri Informatika telah menerima artikel berikut:

Penulis : Yelfi Dwi Anahyu, Zarnelly Zarnelly, Nesdi Evrilyan Rozanda,  
 Megawati Megawati

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Mytelkomsel  
 Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Asal Instansi : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

Menyatakan bahwa artikel tersebut telah memenuhi kriteria Penulisan Jurnal INOVTEK Polbeng Seri Informatika Politeknik Negeri Bengkalis dan akan diterbitkan pada Volume 9 Nomor 1 Tahun 2024. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Bengkalis, 26 April 2024

Ketua Dewan Editor



Agus Tedyana

**Gambar E.1. Bukti LOA**

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Yelfi Dwi Anahyu, lahir di Kuntu, Kecamatan Kampar Kiri, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau pada tanggal 9 Juni 2001 dari pasangan seorang Ayah Nurdin dan Ibu Rukmiati, anak kedua dari dua bersaudara. Peneliti bertempat tinggal di Desa Kuntu Darussalam Kecamatan Kampar Kiri, Kabupaten kampar, Riau. Pada tahun 2013 berhasil menyelesaikan pendidikan SD di SD-N 006 Kuntu, kemudian melanjutkan pendidikan ke SMPN 2

Kampar Kiri dan lulus pada tahun 2016. Setelah tamat dari tingkatan sebelumnya, peneliti langsung memutuskan untuk melanjutkan ke SMAN 1 Kampar Kiri dan berhasil lulus pada tahun 2019. Setelah menyelesaikan pendidikan dibangku sekolah, peneliti melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tepatnya Fakultas Sains dan Teknologi, Jurusan Sistem Informasi pada tahun 2019. Saat menempuh masa perkuliahan, peneliti melakukan Kuliah Kerja Nyata di Kelurahan Pangkalan Bunut, Kecamatan Bunut, Kabupaten Pelalawan, Riau. Peneliti berhasil menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Untuk menjalin komunikasi yang baik dengan peneliti, dapat menghubungi peneliti melalui email [11950321589@students.uin-suska.ac.id](mailto:11950321589@students.uin-suska.ac.id).

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU