

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile X Pekanbaru menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Acceptance Model* (TAM)

Analysis of User Satisfaction Levels for X Mobile Application in Pekanbaru using End-User Computing Satisfaction (EUCS) and Technology Acceptance Model (TAM) Methods

¹Febiola Siska Butar Butar*, ²Zarnelly, ³Muhammad Jazman, ⁴Rice Novita, ⁵Arif Marsal
^{1,2,3,4,5}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, Indonesia
^{1,2,3,4,5}Jl. HR. Soebrantas No.Km. 15, RW.15, Simpang Baru, Kota Pekanbaru, Riau 28293
*e-mail: 12050320460@students.uin-suska.ac.id

(received: 24 November 2024, revised: 2 December 2024, accepted: 9 Januari 2025)

Abstrak

Mobile X merupakan inovasi digital dalam transaksi perbankan. Mobile X menyatukan sejumlah fungsi dari *mobile banking*, *internet banking* dan *e-money* menjadi satu platform. Mobile X mempunyai beberapa kendala yang sering terjadi dalam penggunaannya yang mengakibatkan pengguna kurang puas dengan aplikasi ini. Sehingga, perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi Mobile X guna meningkatkan loyalitas pelanggan. Metode EUCS dan TAM adalah metode evaluasi untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dalam sebuah aplikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam pengumpulan data penelitian berupa kuesioner yang diberikan kepada 100 responden berdasarkan perhitungan menggunakan persamaan *Lameshow*. Analisis pemodelan penelitian ini menggunakan analisis demografi dan analisis model (PLS SEM) yang menghasilkan model *internal* dan model *eksternal*. Hasil dari analisis yang telah dilakukan memperoleh 3 hipotesis yang diterima yaitu pada variabel *content* dengan nilai *p-value* sebesar 0.495, variabel *perceived of usefulness* dengan nilai *p-value* sebesar 0.007, dan variabel *timeliness* dengan nilai *p-value* sebesar 0.001. Terdapat juga 3 hipotesis lainnya yang ditolak yaitu pada variabel *accuracy* dengan dengan nilai *p-value* sebesar 0.734, variabel *content* dengan nilai *p-value* sebesar 0.495, dan variabel *format* dengan nilai *p-value* sebesar 0.184. Dan 3 faktor kepuasan pengguna signifikan dengan variabel hipotesa yang diterima, artinya pemenuhan harapan pengguna, persepsi kegunaan, kualitas informasi dan ketepatan waktu dapat diterima oleh pengguna dan pengguna merasa puas.

Kata kunci: EUCS, kepuasan pengguna, loyalitas, mobile banking, TAM

Abstract

Mobile X is a digital innovation in banking transactions, combining mobile banking, internet banking, and e-money functions into a single platform. However, Mobile X faces several usage challenges that lead to user dissatisfaction. Therefore, an analysis of user satisfaction is essential to improve customer loyalty. The End-User Computing Satisfaction (EUCS) and Technology Acceptance Model (TAM) methods are evaluation tools used to measure user satisfaction with an application system. This study employed a quantitative approach by distributing questionnaires to 100 respondents, determined using the Lameshow equation. The research model was analyzed through demographic analysis and model analysis using PLS-SEM, resulting in both internal and external models. The findings revealed that three hypotheses were accepted: the content variable ($p\text{-value} = 0.495$), the perceived usefulness variable ($p\text{-value} = 0.007$), and the timeliness variable ($p\text{-value} = 0.001$). Meanwhile, three hypotheses were rejected: the accuracy variable ($p\text{-value} = 0.734$), the content variable ($p\text{-value} = 0.495$), and the format variable ($p\text{-value} = 0.184$). Additionally, three user satisfaction factors were found to be significant for the accepted variables, indicating that meeting

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

user expectations, perceived usefulness, information quality, and timeliness positively contribute to user satisfaction. This demonstrates that these factors effectively address user needs and enhance overall satisfaction with the Mobile X application.

Keywords: EUCS, user satisfaction, loyalty, mobile banking, TAM

1 Pendahuluan

Mobile X adalah inovasi terbaru yang diluncurkan untuk memudahkan dalam melakukan transaksi perbankan. Aplikasi Mobile X memanfaatkan teknologi *database* yang memiliki *User Interface* dan *User Experience* yang canggih. Berdasarkan sumber dari Jakarta, CNBC Indonesia, Mobile X pada tahun 2022 memiliki 31,6 juta *user* yang jika dibandingkan dengan periode yang sama dinilai terus meningkat hingga 32,5%. Mobile X memiliki sejumlah keunggulan, diantaranya yaitu memudahkan pengguna dalam membuat rekening, terdapat fitur penarikan tunai tanpa perlu menggunakan kartu, peningkatan dari sistem keamanan perbankan, serta sudah tersedia opsi *login* menggunakan sidik jari ataupun melalui pengenalan wajah [1]. Mobile X menyatukan berbagai fungsi dari *mobile banking*, *internet banking*, dan *e-money* menjadi satu platform, dengan menu transaksi yang lengkap dan menarik [2].

Berdasarkan *Google Playstore*, aplikasi Mobile X memiliki rating 4,5 dari 5 dengan 1 juta lebih ulasan yang positif maupun negatif dari penggunanya. Sebagian pengguna memberikan rating rendah karena kendala seperti kesulitan transaksi, registrasi, bukti transaksi yang gagal, *loading* lambat, gagal *login*, serta pemblokiran *user ID*. Masalah ini dipengaruhi oleh faktor demografi dan kualitas jaringan, yang membuat beberapa pengguna kurang puas.

Selain itu, peneliti juga melakukan pra-survey pada tanggal 2 Mei – 18 Mei 2024 dengan menyebarkan kuesioner melalui sosial media kepada 35 responden pada pengguna aplikasi Mobile X sebagai representasi pengguna aplikasi Mobile X. Berdasarkan hasil survey juga menunjukkan permasalahan yang sering terjadi yaitu pengguna mengeluhkan kesulitan yang sama dengan ulasan *Google Playstore*. Bagi beberapa pengguna, format sistem dianggap kurang menarik dan *user friendly* yang menyebabkan pengguna belum merasa puas akan aplikasi Mobile X.

End-User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan salah satu metode evaluasi untuk mengukur kepuasan pengguna mengenai suatu sistem dari sebuah aplikasi[3]. Metode ini dilakukan dengan cara membandingkan suatu harapan pengguna terhadap sistem informasi dengan pengalaman yang telah dirasakan dari penggunaannya [4]. Model ini kemudian dikembangkan oleh peneliti yang bernama Doll dan Torkzadeh. Tujuan utama penelitian ini adalah mengembangkan skala tipe *Likert* yang digunakan untuk mengukur sebuah kepuasan komputasi pengguna akhir [5][6]. Model EUCS memiliki lima dimensi yang akan mempengaruhi dari tingkat kepuasan pengguna mengenai suatu teknologi. Dimensi-dimensi ini meliputi akurasi, isi/konten, format, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu [7].

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan metode untuk mempelajari dan memahami perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi yang diperkenalkan [8][9]. TAM digunakan sebagai metode dalam memahami perilaku pengguna mengenai teknologi yang digunakan dengan mengukur persepsi individu terhadap teknologi tersebut [10]. Model tersebut relevan untuk menggambarkan minat individu dalam menerima teknologi, dengan cara memfokuskan terhadap dua aspek utama, yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi kebergunaan) dan *User Satisfaction* [6].

Penelitian terkait evaluasi kepuasan pengguna sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Zahra dan Putra dan pada tahun 2022 bahwa metode EUCS beserta variabelnya mempunyai pengaruh dalam mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Mobile X. Variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* memiliki rata-rata sangat puas. Oleh karena itu, perusahaan dapat mempertahankan variabel ini dalam mempertahankan kualitas layanan [3]. Istianah dan Yustanti pada tahun 2022 melakukan penelitian pada 100 responden pengguna aplikasi Jenius. Kuisisioner yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis *chi square* menghasilkan 31 hipotesis yang ditolak dan 17 hipotesis yang diterima [11].

Pada tahun 2022 Hartatik dan Hartanti melakukan penelitian kepuasan pengguna Aplikasi Go-Jek menggunakan metode TAM dengan 3 variabel. Teknik analisis deskriptif menggunakan skala likert menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang saling mempengaruhi antara variabel X dan

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

variabel Y dengan nilai korelasi sebesar 36,54 [6]. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Canta pada tahun 2022 menggunakan metode TAM dengan 5 konstruk untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia. Diketahui bahwa variabel *actual use* memiliki presentase 86,07%, variabel *perceived easy of used* memiliki presentase 86,78%, variabel *perceived usefulness* memiliki presentase 86,78%, variabel *perceived risk* memiliki presentase 86,60 % serta variabel *trust* memiliki presentase 87,32% dengan katogeri sangat setuju. Dari hasil persepsi kepuasan dapat dinyatakan bahwa mahasiswa STMIK BI Balikpapan puas dalam menggunakan aplikasi Tokopedia [12].

Penelitian ini merujuk riset yang telah dilakukan pada tahun 2024 oleh Yekti Asmoro Kanthi, Kevin Gumilang, dan Siti Aminah dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Mobile X Menggunakan EUCS”. Tambahan signifikan dalam penelitian ini adalah metode *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mempelajari dan juga memahami perilaku pengguna aplikasi dalam menggunakan dan menerima teknologi yang telah diperkenalkan [3]. Selain itu, dilakukan perhitungan menggunakan persamaan Lameshow dalam menentukan jumlah responden penelitian. Hal ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile X dan mengetahui faktor apa saja yang berperan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile X.

2 Tinjauan Literatur

Tinjauan literatur bertujuan sebagai panduan dan referensi terkait teori serta penerapan metode yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun tinjauan literatur dalam penelitian mengenai evaluasi tingkat kepuasan pengguna sebagai berikut.

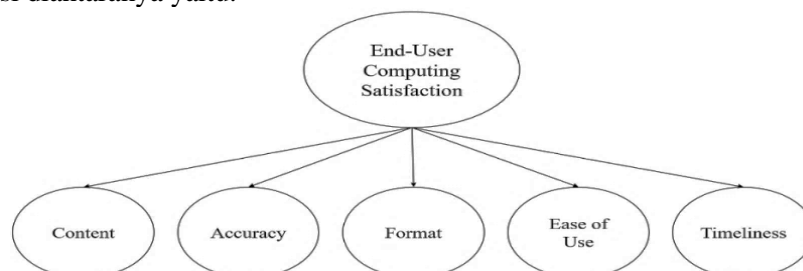
2.1 Mobile Banking

Layanan teknologi digital yang ada saat ini adalah *mobile banking*. *Mobile banking* memudahkan nasabah untuk menjalankan aktivitas perbankannya menggunakan telepon seluler seperti pembayaran, *history*, transfer, dan lain sebagainya tanpa terkendala batas ruang dan waktu. *Mobile banking* menjadi layanan strategis yang dibuat oleh bank dengan tujuan membangun loyalitas pelanggan dan juga meningkatkan retensi pelanggan.

Salah satu produk perbankan digital adalah Mobile X. Kehadiran Mobile X berdampak dalam sejumlah kemudahan serta keamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan [13]. Aplikasi ini menyatukan fungsi dari sejumlah layanan digital seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *e-money* dalam sebuah aplikasi.

2.2 End-User Computing Satisfaction (EUCS)

End-User Computing Satisfaction (EUCS) adalah salah satu metode untuk mengukur serta menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Metode ini membandingkan ekspektasi pengguna dengan realita yang dirasakan dari penggunaan aplikasi tersebut [4]. Model EUCS lebih fokus terhadap kepuasan pengguna akhir mengenai beberapa aspek, diantaranya yaitu aspek teknologi, konten, akurasi, format, waktu, dan kemudahan penggunaan dari sistem yang digunakan [14]. Tujuan utama dari penelitian ini adalah mengembangkan skala tipe *Likert* untuk mengukur kepuasan komputasi pengguna akhir [5]. Pengujian menggunakan Model EUCS telah banyak dilakukan oleh peneliti dan menunjukkan hasil bahwa reabilitas model ini tidak memiliki perbedaan yang jauh berbeda. Selain itu, faktor penentu untuk melihat tingkat kepuasan EUCS terdiri dari beberapa dimensi diantaranya yaitu:



Gambar 1. Konsep end user computing

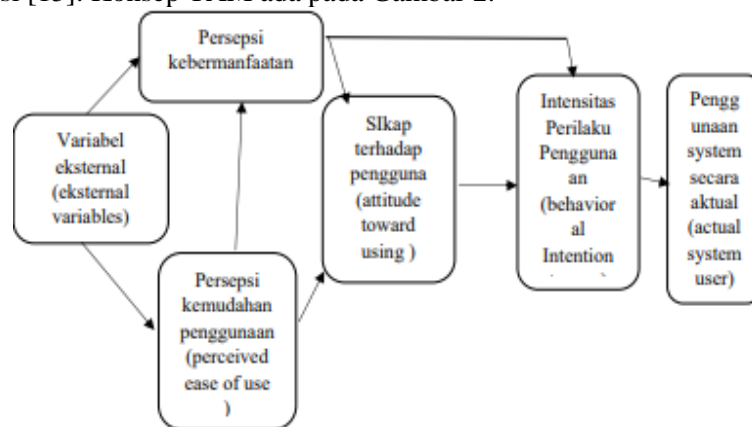
Berdasarkan Gambar 1, metode End User Computing memiliki lima dimensi utama. Pertama, *Content* (Konten) adalah variabel yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan isi atau materi yang terdapat dalam aplikasi atau sistem. Kedua, *Accuracy* mengacu pada tingkat

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

ketepatan data yang diolah sistem dari input hingga menjadi informasi. Ketiga, *Format* berhubungan dengan kepuasan pengguna yang dinilai dari tampilan atau desain sistem informasi. Keempat, *Ease of Use* mencerminkan kemudahan penggunaan sistem, termasuk proses penginputan data dan pencarian informasi oleh pengguna. Kelima, *Timeliness* menilai kepuasan pengguna berdasarkan kecepatan sistem dalam menyediakan data atau informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu.

2.3 Technology Acceptance Model (TAM)

Model *Technology Acceptance Model* (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1996. Kemudian, diperbarui kembali pada tahun 1996 oleh peneliti bernama Venkatesh dan Davis. TAM adalah teori dasar untuk memahami dan mempelajari suatu perilaku dari pengguna teknologi informasi [15]. Konsep TAM ada pada Gambar 2.



Gambar 2. Konsep *technology acceptance model* (TAM)

Berdasarkan Gambar 2 ada tiga variabel yang menjadi indikator untuk mengevaluasi sistem informasi yang diimplementasikan [16], yaitu:

- Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*), adalah suatu tingkatan dimana pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi dapat membantu meningkatkan kinerja pribadi atau organisasi pengguna. Variabel ini berpengaruh secara signifikan terhadap *user* [17] [18].
- Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), adalah tingkatan dimana pengguna percaya bahwa penggunaan sistem yang telah dibangun tentu saja bertujuan memudahkan pekerjaan dalam penggunaan sistem tersebut.
- Intensitas perilaku penggunaan (*Behavioral intention*), adalah kecenderungan/minat perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi.

3 Metode Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah langkah-langkah yang sistematis. Berikut ini langkah-langkah penelitian agar tujuan penelitian dapat tercapai.

1. Tahap Perencanaan

Penelitian ini dimulai dengan tahap perencanaan yang terdiri dari merumuskan permasalahan, studi pustaka, menemukan metode dan variabel, menentukan responden, menentukan hipotesis, dan merancang pertanyaan kuisisioner. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, pertanyaan kuisisioner diambil dari referensi paper dan pertanyaan terkait analisis kepuasan pengguna aplikasi Mobile X. Adapun pertanyaan kuisisioner terdiri dari dua bagian, pertanyaan pertama terkait profil responden. Pertanyaan kedua terkait dengan penelitian yang telah dirancang berdasarkan indikator dari variabel metode *End User Computing Satisfaction* dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Dalam menentukan responden penelitian, peneliti memberikan kuisisioner kepada pengguna aktif aplikasi Mobile X yang kemudian dilakukan perhitungan menggunakan persamaan *Lamshow* mengingat populasi pengguna aplikasi Mobile X yang tidak terbatas. Adapun rumus dalam menentukan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{Za^2 \times P \times Q}{L^2}$$

Keterangan

n = Jumlah sampel
 Z = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai 1,96
 α = 5% atau *sampling error* = 5%
 P = Maksimal estimasi = 0,5
 L = Tingkat ketelitian 10%

Berikut ini perhitungan menggunakan persamaan *Lameshow* guna menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini.

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P \times (1 - P)}{L^2}$$
$$n = \frac{1,96 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,1^2}$$
$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh sampel sebanyak 96 orang, yang kemudian dilakukan pembulatan jumlah sampel menjadi 100 orang. Oleh karena itu, jumlah sampel yang peneliti gunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden pengguna aplikasi Mobile X.

2. Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner menggunakan Google Form secara online via Whatsapp dan Instagram . Jumlah pertanyaan kuisisioner adalah 34 pertanyaan dengan jumlah responden yang berhasil dikumpulkan sebanyak 100 orang. Skala kuisisioner yang digunakan pada kuisisioner penelitian ini adalah skala likert dengan 6 poin.

3. Tahap Pengolahan Data

Data kuisisioner yang sudah dikumpulkan disimpan dalam bentuk file excel yang selanjutnya akan dilakukan dua hal yaitu deskripsi responden dan pengolahan data kuisisioner. Deskripsi responden adalah mengelompokkan responden berdasarkan usia, domisili, pekerjaan dan sudah berapa lama menggunakan aplikasi Mobile X. Kemudian dilakukan pengolahan data kuisisioner menggunakan SmartPLS 4. Dari data tersebut ada tiga metode evaluasi model reflektif yang harus dilewati yaitu evaluasi model pengukuran, evaluasi model struktural dan evaluasi kualitas model.

4. Tahap Analisa

Penelitian ini memiliki dua proses analisis dan interpretasi hasil dari data yang di dapat yaitu analisis demografis dan analisis statistik. Analisis demografis adalah mengelompokkan data responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, frekuensi pengguna menggunakan aplikasi Mobile X. Setelah melakukan analisis demografis, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis statistik menggunakan PLS-SEM dengan Smart PLS 4, yang mencakup analisis dari Inner Model dan Outer Model guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile X.

4 Hasil dan Pembahasan

Data kuisisioner dari 100 responden yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah menggunakan analisis demografis dan analisis model (PLS SEM) guna mendapatkan hasil outer model dan inner model sebagai berikut.

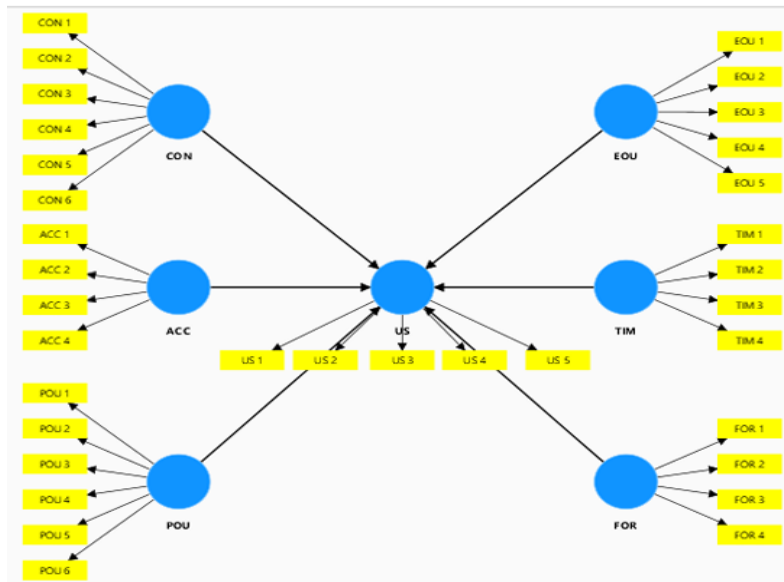
4.1 Hasil Analisis Demografis

Analisis responden menunjukkan bahwa dari 100 reponden terbagi menjadi dua diantaranya adalah laki laki dan perempuan yang dimana responden laki-laki terdiri atas 44 orang dengan persentase 44% dan 56 lainnya berjenis kelamin perempuan dengan persentase 56%. Didominasi oleh responden yang berusia 20-23 tahun yaitu sebanyak 90 orang dengan persentase 90% dan responden berusia 23-27 tahun yaitu sebanyak 10 orang dengan persentase 10%. Pada penelitian ini didominasi

responden berpendidikan S1 yaitu sebanyak 98 orang dengan persentase 98% , pendidikan D3 yaitu sebanyak orang 1 dengan persentase 1% dan S3 1%. Adapun responden yang menggunakan aplikasi Mobile X kurang dari 1 tahun sebanyak 31 orang dengan persentase 31%, responden yang menggunakan aplikasi Mobile X selama 1-4 tahun yaitu 62 orang dengan persentase 62%, dan responden yang menggunakan aplikasi Mobile X lebih dari 4 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 7%.

4.2 Hasil Analisis Model (PLS SEM)

Analisis data menggunakan *Outer Model* dilakukan menggunakan Smart PLS. Dalam Smart PLS, digunakan jalur *Path* untuk menganalisis *Outer Model* dan *Inner Model*. Diagram jalur tersebut ada pada Gambar 4 di bawah ini :



Gambar 3. Diagram jalur pengukuran model

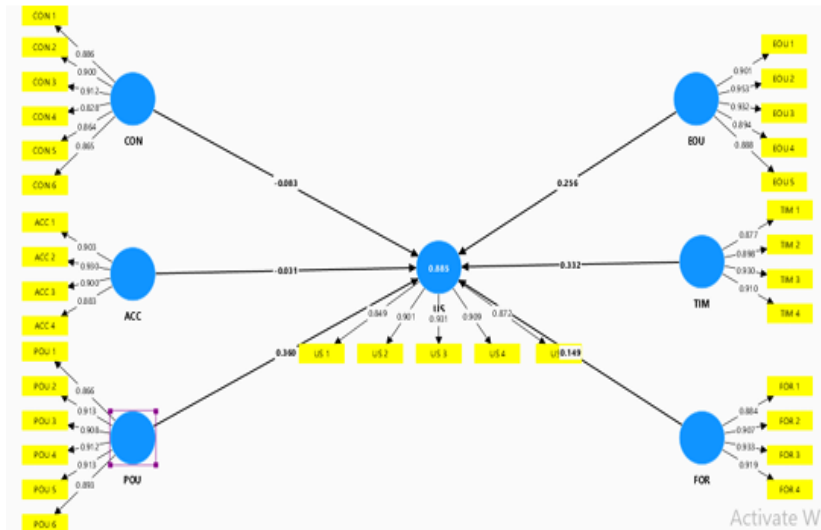
Jalur *path* pada Gambar 4 diatas jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan yang terjadi antar variabel. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung dari sejumlah variabel bebas terhadap sejumlah variabel terikat.

4.3 Analisis Pengukuran Model *Outer*

Outer model digunakan untuk mengukur sebuah validitas dan realibilitas model. *Outer* model terdiri dari dua validistas, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan [19].

a. Validitas Konvergen

Convergent validity digunakan untuk mengukur sejauh mana korelasi antara variabel laten dan konstraknya, dengan menggunakan *standardized loading factor*. Hasil output jalur yang diperoleh dari penggunaan Smart PLS 4 ada pada Gambar 5 di bawah ini.



Gambar 4. Output jalur yang dihasilkan menggunakan smart PLS 4

Berdasarkan Gambar 5 diatas, *rule of thumb* yang digunakan untuk menguji validitas konvergen adalah nilai *loading factor* > 0,5 dan *Average Variance Extracted (AVE)* > 0,5 dianggap signifikan secara praktikal [20].

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan dua metode pengukuran. Metode pertama adalah *Composite Reliability* dan metode kedua adalah *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability* yang diharapkan adalah > 0,7 [20]. Berikut ini nilai uji reabilitas yang ada pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai uji reabilitas

Variable	compositero_a	cronbach alpha's	compositero_c	Ket
percieved of usefullnes	0.954	0.954	0.963	Realibel
Ease of use	0.951	0.950	0.962	Realibel
Content	0.940	0.939	0.952	Realibel
User Satisfaction	0.937	0.936	0.952	Realibel
Format	0.932	0.931	0.951	Realibel
Accuracy	0.926	0.926	0.947	Realibel
Timeliness	0.926	0.925	0.947	Realibel

c. Avarage Variance Extraced (AVE)

Avarage Variance Extraced (AVE) adalah nilai dari suatu keragaman indikator (variabel manifes) yang terdapat pada variabel laten. Apabila nilai AVE kurang dari 0,5 menunjukkan *convergent validity* yang kurang baik. Hasil pengujian nilai AVE ada pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai AVE

Avarage Variance Extraced (AVE)	
Accuracy	0.812
Content	0.835
Ease of use	0.768
Format	0.797
Timeliness	0.830
Perceived of usefulness	0.818
User Satisfaction	0.817

d. *Discriminant Validity*

Discriminant validity adalah tahap pengujian yang dilakukan dengan menganalisis *cross loading* antar indikator. Proses ini dilakukan dengan membandingkan nilai *outer loading* indikator terhadap variabelnya, serta terhadap variabel di blok lainnya. *Cross loading* dikatakan valid jika nilai *outer loading* pada variabel manifes untuk variabel yang bersangkutan lebih besar dibandingkan dengan nilai *cross loading* pada variabel laten lainnya [21]. Nilai *cross loading* pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai *discriminant validity*

Variabel	ACC	CON	EOU	FOR	POU	TIM	US
ACC 1	0.903	0.799	0.836	0.838	0.812	0.717	0.779
ACC 2	0.930	0.766	0.814	0.771	0.747	0.694	0.748
ACC 3	0.900	0.797	0.836	0.797	0.791	0.801	0.775
ACC 4	0.883	0.784	0.785	0.811	0.764	0.711	0.731
CON 1	0.755	0.886	0.756	0.778	0.761	0.739	0.761
CON 2	0.782	0.900	0.818	0.804	0.819	0.790	0.788
CON 3	0.753	0.912	0.753	0.775	0.777	0.771	0.742
CON 4	0.724	0.828	0.723	0.726	0.749	0.754	0.723
CON 5	0.767	0.864	0.805	0.812	0.756	0.733	0.723
CON 6	0.792	0.865	0.798	0.794	0.779	0.723	0.740
EOU 1	0.819	0.768	0.901	0.818	0.803	0.692	0.776
EOU 2	0.873	0.826	0.953	0.880	0.830	0.743	0.818
EOU 3	0.843	0.812	0.932	0.851	0.803	0.773	0.784
EOU 4	0.846	0.863	0.894	0.839	0.867	0.782	0.839
EOU 5	0.752	0.770	0.888	0.782	0.785	0.783	0.829
FOR 1	0.714	0.777	0.727	0.884	0.761	0.772	0.772
FOR 2	0.791	0.803	0.851	0.907	0.815	0.762	0.798
FOR 3	0.876	0.844	0.858	0.933	0.831	0.793	0.808
FOR 4	0.856	0.824	0.887	0.919	0.806	0.745	0.819
POU 1	0.712	0.739	0.749	0.730	0.866	0.741	0.773
POU 2	0.783	0.832	0.830	0.822	0.913	0.834	0.856
POU 3	0.753	0.799	0.782	0.811	0.908	0.797	0.807
POU 4	0.793	0.806	0.825	0.781	0.912	0.792	0.819
POU 5	0.822	0.800	0.838	0.807	0.913	0.794	0.819
POU 6	0.791	0.795	0.815	0.813	0.893	0.796	0.854
TIM 1	0.738	0.823	0.800	0.813	0.816	0.877	0.840
TIM 2	0.714	0.722	0.691	0.729	0.755	0.898	0.778
TIM 3	0.755	0.751	0.727	0.735	0.775	0.930	0.792
TIM 4	0.717	0.800	0.768	0.765	0.831	0.910	0.802
US 1	0.782	0.807	0.786	0.759	0.832	0.762	0.849
US 2	0.779	0.750	0.832	0.789	0.815	0.788	0.901
US 3	0.747	0.796	0.826	0.808	0.838	0.843	0.931
US 4	0.769	0.768	0.774	0.819	0.812	0.808	0.909
US 5	0.669	0.680	0.739	0.742	0.775	0.767	0.872

Nilai *cross loading* antar indikator dengan variabelnya memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai *cross loading* pada variabel lain, sehingga hasil ini dianggap memenuhi ketentuan pengujian.

4.4 Analisis Struktural Model *Inner (Inner Model)*

Model struktural adalah model yang menggambarkan hubungan antara variabel laten. Tujuannya adalah untuk menganalisis keterkaitan antar variabel laten dalam penelitian. Analisis ini dilakukan dengan mengamati koefisien jalur (*path coefficient*) untuk menentukan apakah terdapat hubungan antara variabel laten dalam model penelitian.

a. Hasil *R-Square*

Pengujian *R-Square* bertujuan untuk mengukur sejauh mana model mampu menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan. Nilai *R-Square* sekitar 0,67 dianggap kuat, sekitar 0,33 termasuk dalam kategori moderat, dan $\leq 0,19$ menunjukkan tingkat varian yang lemah. Dalam penelitian ini, terdapat satu variabel laten dependen, yaitu *User Satisfaction* (US) [21]. Adapun hasil pengujian dari *R-Square* ada pada Tabel 4.

Tabel 4 .Hasil R-Square

Variabel	R-Square	R- Adjusted	Ket
US	0.885	0.877	Kuat

Tabel 4 menunjukkan hasil nilai *R-Square* variabel dependen *User Satisfaction* yaitu sebesar 0,885 yang berarti kuat.

b. Uji T-Test

Uji T-test dilakukan dengan cara uji T statistik untuk menunjukkan adanya hubungan yang signifikan. Pengujian T-Test dilakukan dengan metode bootstrapping pada aplikasi smart PLS 4 dengan tingkat signifikansi sebesar 5 % dalam pengujian hipotesis penelitian.

c. Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menilai penerimaan hasil dari hipotesis yang telah dirumuskan. Uji ini menggunakan metode *Bootstrapping* dengan tingkat signifikansi sebesar 5 %. Hipotesis dianggap diterima apabila nilai nilai *p-value* kurang dari 0,05 [22]. Adapun hasil dari pengujian hipotesis pada penelitian ini ada pada Tabel 5 dan Tabel 6.

Tabel 5. Nilai pengujian hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics(O/M)	P - Values
ACC -> US	-0.031	0.340	0.734
CON -> US	-0.083	0.683	0.495
EOU -> US	0.256	1.984	0.047
FOR -> US	0.149	1.328	0.184
POU -> US	0.360	2.691	0.007
TIM -> US	0.332	3.279	0.001

Tabel 6. Hasil pengujian hipotesis

Column1	Hipotesis	Hasil Pengajuan
H1	ACC -> US	Ditolak
H2	CON -> US	Ditolak
H3	EOU -> US	Diterima
H4	FOR -> US	Ditolak
H5	POU -> US	Diterima
H6	TIM -> US	Diterima

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terkait tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile X dengan menggunakan dua metode evaluasi, yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Acceptance Model* (TAM), diperoleh kesimpulan bahwa analisis model (*PLS-SEM*) menghasilkan tiga hipotesis yang diterima dan tiga hipotesis yang ditolak. Penjelasan mengenai hasil hipotesis tersebut adalah sebagai berikut.

1. Hipotesis yang Diterima:

- a. H3: Pengaruh Harapan Terpenuhi (EOU) terhadap Kepuasan Pengguna (US) diterima.
- b. H5: Pengaruh Persepsi Kegunaan (POU) terhadap Kepuasan Pengguna (US) diterima.

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

- c. H6: Pengaruh Kualitas Informasi (TIM) terhadap Kepuasan Pengguna (US) diterima.

Penerimaan hipotesis didasarkan pada beberapa alasan berikut. Pertama, nilai *loading factor* pada variabel EOU, POU, dan TIM lebih besar dari 0.5, yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel-variabel tersebut dengan variabel dependen (Kepuasan Pengguna). Kedua, nilai *t-value* pada variabel EOU, POU, dan TIM melebihi nilai *t-table* pada tingkat signifikansi 5%, mengindikasikan hubungan yang signifikan secara statistik antara variabel-variabel ini dengan variabel dependen. Ketiga, nilai *p-value* pada variabel EOU, POU, dan TIM kurang dari 0.05, yang menandakan rendahnya kemungkinan bahwa hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan variabel dependen terjadi secara kebetulan.

Diterimanya ketiga hipotesis ini menunjukkan bahwa terpenuhinya harapan pengguna, persepsi kegunaan, dan kualitas informasi merupakan sejumlah faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pengguna akan merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, aplikasi/*website* mudah digunakan, dan informasi yang diberikan berkualitas.

2. Hipotesis yang Ditolak:

- a. H1: Pengaruh Keakuratan (ACC) terhadap Kepuasan Pengguna (US) ditolak.
b. H2: Pengaruh Konsistensi (CON) terhadap Kepuasan Pengguna (US) ditolak.
c. H4: Pengaruh Kemudahan Penggunaan (FOR) terhadap Kepuasan Pengguna (US) ditolak.

Penolakan hipotesis didasarkan pada beberapa alasan berikut. Pertama, nilai *loading factor* pada variabel ACC, CON, dan FOR kurang dari 0.5, yang mengindikasikan hubungan yang lemah antara variabel-variabel tersebut dengan variabel dependen (Kepuasan Pengguna). Kedua, nilai *t-value* pada variabel ACC, CON, dan FOR tidak melebihi nilai *t-table* pada tingkat signifikansi 5%, sehingga hubungan antara variabel-variabel ini dengan variabel dependen tidak signifikan secara statistik. Ketiga, nilai *p-value* pada variabel ACC, CON, dan FOR lebih besar dari 0.05, menunjukkan adanya probabilitas tinggi bahwa hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan variabel dependen hanya terjadi secara kebetulan. Ditolaknya ketiga hipotesis ini menunjukkan bahwa keakuratan, konsistensi, dan kemudahan penggunaan tidak merupakan faktor-faktor yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa pengguna tidak selalu merasa puas jika informasi yang diberikan akurat, konsisten, dan mudah digunakan.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pengguna tidak sepenuhnya puas dengan aplikasi/*website* yang diteliti. Hal ini dikarenakan terdapat 3 faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna (terpenuhinya harapan pengguna, persepsi kegunaan, dan kualitas informasi) tidak terpenuhi dengan baik.

5 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, uji T-test dengan standar tingkat signifikansi 5% dan nilai *p-value* kurang dari 0,05 menghasilkan 3 hipotesis yang diterima yaitu pada variabel *content* dengan nilai *p-value* sebesar 0.495, variabel *perceived of usefulness* dengan nilai *p-value* sebesar 0.007, dan variabel *timeliness* dengan nilai *p-value* sebesar 0.001. Sedangkan, terdapat 3 hipotesis lainnya yang ditolak ada pada variabel *accuracy* dengan dengan nilai *p-value* sebesar 0.734, variabel *content* dengan nilai *p-value* sebesar 0.495, dan variabel *format* dengan nilai *p-value* sebesar 0.184.

Berdasarkan hipotesis yang diperoleh dapat diketahui bahwa variabel *perceived of usefulness*, *ease of use*, dan *timeliness* memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal ini dapat menjadi acuan jika perusahaan mengembangkan faktor-faktor tersebut untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile X. Sementara itu, variabel *accuracy*, *content*, dan *format* meskipun memiliki pengaruh positif, pengaruhnya tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebagai saran, penelitian ini merekomendasikan penggabungan model lain, seperti model Delone dan McLean, untuk mendukung studi lebih lanjut mengenai kepuasan pengguna pada aplikasi perbankan digital lainnya.

Referensi

- [1] O. Junanda and A. I. Alfresi, "Analisis Kepuasan Pengguna Pelayanan Aplikasi BRImo pada Bank BRI KCP Sudirman," in *MDP Student Conference*, 2024, pp. 410–418.
[2] A. Mandiri and E. Metekohy, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan BRI Mobile (Brimo)," *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, vol. 8, no. 1, 2021.

- [3] F. A. Zahra and R. A. Putra, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus Nasabah BRI Unit Kertapati)," in *Buku Prosiding Seminar Nasional Efisiensi Energi untuk Peningkatan Daya Saing Industri Manufaktur & Otomotif Nasional (SNEEMO)*, 2022, pp. 18–23.
- [4] N. Dalimunthe and C. Ismiati, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN Suska Riau)," *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, pp. 71–75, 2016.
- [5] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Quarterly*, pp. 259–274, 1988.
- [6] S. R. Hartatik and C. Budihartanti, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek dengan menggunakan Metode TAM," *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, vol. 7, no. 1, 2020.
- [7] R. D. Putra and D. R. Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip. id menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)," *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, vol. 2, no. 4, pp. 19–26, 2021.
- [8] T. Hidayat and D. S. Canta, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan menggunakan Metode TAM," *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 2, pp. 472–478, 2022.
- [9] A. Y. Widowati and C. Budihartanti, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Traveloka dengan menerapkan Metode TAM," *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, vol. 6, no. 2, 2019.
- [10] T. Hidayat and D. S. Canta, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan menggunakan Metode TAM," *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 2, pp. 472–478, 2022.
- [11] E. Istianah and W. Yustanti, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan menggunakan Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) berdasarkan Perspektif Pengguna," *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, vol. 3, no. 4, pp. 36–44, 2022.
- [12] T. Hidayat and D. S. Canta, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan menggunakan Metode TAM," *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 2, pp. 472–478, 2022.
- [13] A. P. Kholifah, N. Hidayati, and I. Athia, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Brimo pada Nasabah Bank BRI Kota Malang," *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, vol. 12, no. 02, 2023.
- [14] K. Suprpta, "Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi dengan menggunakan Metode EUCS," *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, vol. 13, no. 1, pp. 6–11, 2018.
- [15] T. Hidayat and D. S. Canta, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan menggunakan Metode TAM," *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 2, pp. 472–478, 2022.
- [16] P. U. Nerisafitra and F. A. U. Susanto, "Analisis Faktor yang mempengaruhi Mahasiswa dalam menggunakan Website Pembelajaran dengan *Technology Acceptance Model* (TAM)," *Journal Information Engineering and Educational Technology) ISSN*, vol. 2549, p. 869X, 2019.
- [17] S.-J. Lee and S.-S. Kim, "Compliance Commitment and Compliance Support System: Focused on the Perceived Usefulness and Surveillance Concerns," *The Journal of Information Systems*, vol. 27, no. 4, pp. 97–114, 2018.
- [18] O. Isaac, Z. Abdullah, T. Ramayah, A. M. Mutahar, and I. Alrajawy, "Integrating User Satisfaction and Performance Impact with *Technology Acceptance Model* (TAM) to Examine the Internet usage within Organizations in Yemen," *Asian Journal of Information Technology*, vol. 17, no. 1, pp. 60–78, 2018.
- [19] F. R. Putri and Y. N. Supriadi, "Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Patra Badak Arun Solusi," *Jurnal Manajemen Motivasi*, vol. 18, no. 1, pp. 10–22, 2022.

- [20] Jogiyanto, *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN Yogyakarta, 2011.
- [21] J. F. Hair, J. J. Risher, M. Sarstedt, and C. M. Ringle, "When to use and how to Report the Results of PLS-SEM," *European Business Review*, vol. 31, no. 1, pp. 2–24, 2019.
- [22] F. Tentama and N. Z. Situmorang, "Pengujian Validitas dan Reliabilitas Konstruk Hope," *Jurnal Psikologi Terapan dan Pendidikan*, vol. 1, no. 2, pp. 128–135, 2019.