

Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi FOTOYU Metode EUCS

Analysis of User Satisfaction Factors for the FOTOYU Application using EUCS Method

¹Revi Amelia Dwifa Futri*, ²Apriansyah Putra, ³Ari Wedhasmara, ⁴Mira Afrina

^{1,2,3,4}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya
^{1,2,3,4}Jl. Srijaya Negara, Bukit Lama, Kecamatan Ilir Barat I Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia
*e-mail: revi.4melia@gmail.com

(received: 8 July 2026, revised: 19 July 2026, accepted: 20 July 2026)

Abstrak

Meningkatnya pemanfaatan teknologi digital, khususnya yang didukung oleh Artificial Intelligence (AI), telah mendorong berkembangnya berbagai aplikasi yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan kepada pengguna, salah satunya adalah aplikasi FotoYu. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi FotoYu dengan menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang mencakup lima dimensi, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 145 pengguna aplikasi FotoYu yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data penelitian dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas sehingga instrumen dinilai layak untuk digunakan. Pengujian model struktural menghasilkan nilai Adjusted R-Square sebesar 0,784, yang mengindikasikan bahwa kelima dimensi EUCS mampu menjelaskan sebesar 78,4% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 21,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor di luar model penelitian. Analisis Effect Size (f^2) memperlihatkan bahwa dimensi Content memiliki kontribusi paling besar terhadap kepuasan pengguna, kemudian diikuti oleh Ease of Use, Format, Timeliness, dan Accuracy. Berdasarkan temuan tersebut, metode EUCS dinilai efektif sebagai pendekatan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi FotoYu sekaligus memberikan informasi yang dapat dimanfaatkan sebagai dasar pengembangan kualitas layanan dan peningkatan pengalaman pengguna.

Kata kunci: end user computing Satisfaction (EUCS), fotoyu, SEM-PLS, SmartPLS, kepuasan pengguna.

Abstract

The increasing adoption of digital technologies, particularly those powered by Artificial Intelligence (AI), has accelerated the development of applications aimed at improving service quality and user experience, one of which is the FotoYu application. This study aims to evaluate user satisfaction with the FotoYu application using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model, which comprises five dimensions: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. A quantitative research approach was employed using a survey method, with questionnaires distributed to 145 FotoYu users selected through purposive sampling. The collected data were analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS software. The results indicate that all measurement indicators satisfied the required validity and reliability criteria, confirming that the research instrument was appropriate for assessing user satisfaction. The structural model evaluation produced an adjusted R^2 value of 0.784, indicating that the five EUCS dimensions collectively explained 78.4% of the variance in user satisfaction, while the remaining 21.6% was attributable to factors outside the proposed research model. Furthermore, the effect size (f^2) analysis revealed that Content had the strongest influence on user satisfaction, followed by Ease of Use, Format, Timeliness, and Accuracy. These findings demonstrate that the EUCS model is an effective approach for

evaluating user satisfaction with the FotoYu application while providing valuable insights to support service quality improvement and enhance the overall user experience.

Keywords: *end user computing satisfaction (EUCS), fotoyu, SEM-PLS, SmartPLS, user satisfaction.*

1 Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital yang berlangsung sangat pesat telah membawa perubahan pada berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung aktivitas sehari-hari. Transformasi digital mendorong terciptanya berbagai inovasi yang mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada berbagai sektor, salah satunya melalui pemanfaatan platform marketplace berbasis digital. Perkembangan teknologi yang semakin cepat memberikan dampak signifikan terhadap pertumbuhan industri kreatif dan mendorong lahirnya berbagai layanan digital yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi maupun melakukan transaksi secara daring [1]. Marketplace menjadi salah satu bentuk implementasi teknologi digital yang berfungsi sebagai media pemasaran produk dan jasa, memperluas jangkauan pasar, serta meningkatkan efisiensi biaya promosi bagi pelaku usaha [2], [3]. Salah satu marketplace yang berkembang di bidang fotografi adalah FotoYu, yaitu platform berbasis Artificial Intelligence (AI) yang memanfaatkan teknologi face recognition untuk membantu pengguna menemukan dokumentasi foto secara otomatis melalui unggahan swafoto dan informasi lokasi pengambilan gambar [4]. Selain sebagai media pencarian foto, FotoYu juga berfungsi sebagai penyimpanan digital sekaligus sarana komersialisasi hasil karya fotografer sehingga memberikan manfaat bagi pengguna maupun fotografer dalam mengelola dokumentasi fotografi secara lebih praktis [5].

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, kualitas layanan suatu aplikasi digital perlu dievaluasi dari sudut pandang pengguna akhir karena keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut [6]. Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah End-User Computing Satisfaction (EUCS). Metode ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, sehingga mampu menggambarkan sejauh mana suatu sistem memenuhi kebutuhan penggunanya [7]. Berbagai penelitian sebelumnya telah menerapkan metode EUCS pada aplikasi perpustakaan digital, sistem informasi akademik, aplikasi Jenius, website perguruan tinggi, hingga aplikasi MRT-J dan menunjukkan bahwa metode ini efektif dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi [8]–[12]. Namun, hingga saat ini masih sangat sedikit penelitian yang mengkaji tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi FotoYu, khususnya sebagai marketplace fotografi berbasis kecerdasan buatan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan berupa penerapan metode EUCS pada aplikasi FotoYu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna berdasarkan karakteristik layanan yang dimiliki aplikasi tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi FotoYu. Penelitian dilaksanakan pada Mei–Juni 2026 dengan mengukur lima dimensi EUCS, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi FotoYu, mengidentifikasi dimensi yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna, serta memberikan rekomendasi bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi FotoYu.

2 Tinjauan Literatur

A. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah kondisi emosional berupa rasa puas atau tidak puas yang timbul setelah individu membandingkan antara harapan dengan kinerja produk atau layanan yang diterimanya, di mana tingkat kepuasan yang lebih tinggi dapat menekan munculnya keluhan serta meningkatkan loyalitas, dan secara umum dapat diukur melalui tiga aspek utama yaitu customer expectation, perceived quality, dan perceived value [24]. Dengan adanya kepuasan pelanggan maka dapat melihat tingkat perasaan yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diperoleh dengan harapan yang dimilikinya, di mana harapan tersebut terbentuk dari perkiraan dan keyakinan yang dijadikan sebagai standar atau acuan. Dengan demikian, kepuasan

pengguna dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan yang muncul setelah individu menilai kesesuaian antara hasil yang diterima dengan harapan yang telah ditetapkan sebelumnya [25].

B. Marketplace

Marketplace merupakan sebuah platform digital yang berfungsi sebagai penghubung antara penjual dan pembeli dalam aktivitas transaksi melalui internet. Kehadiran marketplace mempermudah proses jual beli karena menyediakan berbagai fitur yang mendukung interaksi, pencarian produk, hingga sistem pembayaran dalam satu tempat. Selain itu, marketplace juga terbukti memberikan dampak positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen [22]. Semakin intens penggunaan dan pemanfaatan marketplace oleh pengguna, maka semakin besar pula peluang terjadinya transaksi pembelian. Dengan demikian, peran marketplace menjadi sangat penting dalam mendorong peningkatan keputusan pembelian serta perkembangan aktivitas perdagangan secara digital [27].

C. Aplikasi FotoYu

Aplikasi FotoYu merupakan platform marketplace berbasis dokumentasi personal yang mengintegrasikan teknologi kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI) untuk mempermudah proses menghubungkan fotografer dengan individu yang difoto. Melalui dukungan AI, pengguna dapat mengunggah foto selfie serta informasi lokasi saat aktivitas berlangsung, kemudian sistem akan memanfaatkan teknologi pengenalan wajah (facial recognition) untuk menemukan hasil foto berdasarkan tingkat kesamaan wajah [21]. Platform ini juga dirancang dengan teknologi privasi modern, di mana setiap konten yang diunggah oleh fotografer hanya dapat diakses oleh individu yang memiliki kecocokan wajah, sehingga meningkatkan keamanan dan perlindungan data pengguna. Selain berfungsi sebagai media penghubung antara fotografer sebagai kreator dan pengguna sebagai model, FotoYu menawarkan akses yang fleksibel tanpa batasan waktu dan lokasi. Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur, seperti RoboYu sebagai asisten pencarian berbasis AI, Direct Message dengan opsi perlindungan identitas, serta fitur jual beli konten digital yang memungkinkan kreator memperoleh pendapatan secara langsung. Selain itu, terdapat fitur sosial seperti HomeFeed dan Post yang mendukung interaksi antar pengguna sekaligus meningkatkan eksistensi dan popularitas dalam platform. Dengan demikian, integrasi antara teknologi AI, marketplace digital, dan media sosial menjadikan FotoYu sebagai inovasi dalam pengelolaan dokumentasi digital yang lebih personal, aman, dan terintegrasi [23].

D. End-User Computing Satisfaction

End-User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan suatu metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem informasi melalui perbandingan antara harapan pengguna dengan kinerja sistem yang dirasakan selama proses penggunaan [15]. Metode ini menitikberatkan pada persepsi pengguna dalam mengevaluasi kualitas sistem berdasarkan pengalaman mereka ketika berinteraksi secara langsung dengan aplikasi atau sistem informasi. Penilaian dalam metode EUCS dilakukan melalui lima dimensi utama, yaitu Content yang berkaitan dengan kualitas isi informasi, Accuracy yang menggambarkan tingkat ketepatan informasi yang disajikan, Format yang menilai tampilan dan penyajian informasi, Ease of Use yang mengukur kemudahan sistem untuk digunakan, serta Timeliness yang mengevaluasi ketepatan waktu penyampaian informasi kepada pengguna [18].

3 Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk memperoleh data empiris mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi FotoYu berdasarkan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Pelaksanaan penelitian diawali dengan identifikasi permasalahan melalui pengkajian fenomena penggunaan aplikasi FotoYu serta penelaahan terhadap ulasan dan penilaian pengguna yang tersedia pada App Store dan Play Store. Tahap selanjutnya berupa studi kepustakaan yang dilakukan dengan menelaah berbagai referensi ilmiah, seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, skripsi, dan penelitian terdahulu. Kegiatan tersebut bertujuan untuk membangun landasan teoritis sekaligus menetapkan variabel penelitian yang meliputi Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna aktif aplikasi FotoYu. Mengingat jumlah populasi tidak dapat diidentifikasi secara pasti, penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Lemeshow. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah minimum responden

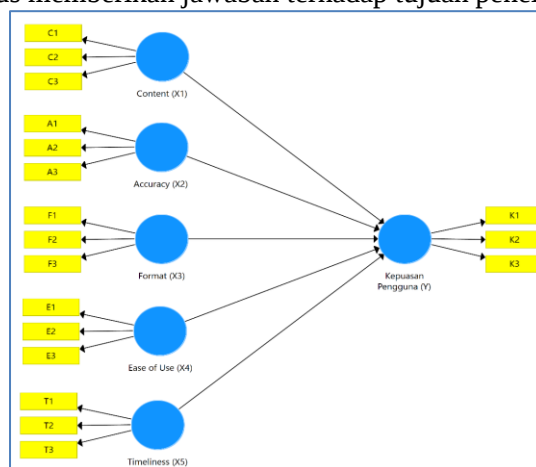
yang diperlukan adalah 96 orang, kemudian ditetapkan menjadi 100 responden agar kebutuhan data penelitian dapat terpenuhi secara optimal. Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria bahwa responden telah menggunakan aplikasi FotoYu selama lebih dari satu bulan serta pernah melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator pada setiap dimensi End-User Computing Satisfaction (EUCS). Instrumen tersebut terdiri atas 15 butir pernyataan yang diukur menggunakan skala. Sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama, instrumen terlebih dahulu dievaluasi melalui uji content validity menggunakan pendekatan Content Validity Index (CVI) untuk memastikan kesesuaian setiap indikator dengan konstruk penelitian. Setelah seluruh tahapan pengujian menunjukkan bahwa instrumen telah memenuhi persyaratan, proses pengumpulan data dilaksanakan secara daring melalui Google Form yang disebarluaskan menggunakan media sosial, antara lain Instagram, WhatsApp, dan TikTok. Data yang diperoleh berupa data primer, kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel dan perangkat lunak Partial Least Squares Structural Equation Modeling (SEM-PLS). Hasil pengolahan data digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi End-User Computing Satisfaction (EUCS) serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi FotoYu.

4 Hasil dan Pembahasan

Pengolahan dan analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menerapkan metode Structural Equation Modelling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Pemilihan metode SEM-PLS didasarkan pada kemampuannya dalam mengestimasi hubungan antarvariabel laten beserta indikator-indikator penyusunnya secara terpadu dalam satu model analisis. Selain itu, metode ini sesuai digunakan untuk penelitian yang berorientasi pada pengujian hubungan prediktif maupun pengembangan model konseptual. Keunggulan lain dari SEM-PLS adalah kemampuannya mengakomodasi ukuran sampel yang relatif kecil serta tidak mensyaratkan asumsi distribusi normal secara ketat, sehingga lebih fleksibel dalam pengolahan data penelitian.

Model struktural yang dibangun dalam penelitian ini merepresentasikan keterkaitan antara variabel independen dan variabel dependen beserta konstruk lain yang menjadi bagian dari model penelitian. Melalui model tersebut, arah hubungan serta besarnya pengaruh antarkonstruk dapat dianalisis berdasarkan data empiris yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Selanjutnya, hasil estimasi yang diperoleh melalui SmartPLS digunakan sebagai dasar dalam menguji hipotesis penelitian sekaligus memberikan jawaban terhadap tujuan penelitian yang telah ditetapkan.



Gambar 1 Terkait model penelitian

Analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan prosedur analisis pada metode Structural Equation Modelling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS) sebagaimana pemodelan yang ditunjukkan pada Gambar 1. Tahap awal difokuskan pada evaluasi outer model untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai dalam merepresentasikan setiap konstruk penelitian. Evaluasi tersebut dilakukan melalui

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

pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, serta konsistensi internal konstruk dengan memperhatikan nilai loading factor, Average Variance Extracted (AVE), Composite Reliability, dan Cronbach's Alpha. Hasil evaluasi tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana model penelitian mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen.

Tahapan berikutnya merupakan pengujian hipotesis sebagai dasar dalam menentukan ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antarvariabel sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan. Proses pengujian dilakukan menggunakan teknik bootstrapping pada aplikasi SmartPLS sehingga diperoleh nilai path coefficient, t-statistic, dan p-value sebagai dasar pengambilan keputusan. Hipotesis penelitian dinyatakan diterima apabila nilai p-value berada di bawah tingkat signifikansi yang ditetapkan ($\alpha = 0,05$) atau nilai t-statistic melebihi nilai t-tabel. Rangkaian tahapan analisis tersebut memungkinkan penelitian menghasilkan interpretasi yang komprehensif mengenai pola hubungan antarvariabel serta besarnya pengaruh yang terbentuk berdasarkan data empiris yang diperoleh dari responden.

Tabel 1 Hasil pengujian reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Content (X1)	0,976	0,984
Accuracy (X2)	0,971	0,981
Format (X3)	0,972	0,982
Ease of Use (X4)	0,979	0,986
Timeliness (X5)	0,980	0,986
Kepuasan Pengguna (Y)	0,953	0,970

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan tabel 1 diatas, hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel dinyatakan reliabel karena memiliki nilai composite reliability $> 0,7$.

Tabel 2 Hasil pengujian r-square adjusted

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna (Y)	0,795	0,784

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2 di atas, diperoleh nilai Adjusted R-Square sebesar 0,784 pada variabel kepuasan pengguna. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebesar 78,4% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, sedangkan 21,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Mengacu pada kriteria yang dikemukakan oleh Hair, nilai R-Square sebesar 0,784 termasuk dalam kategori kuat (substantial), sehingga model yang dibangun memiliki kemampuan yang tinggi dalam menjelaskan dan memprediksi kepuasan pengguna. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem yang direpresentasikan melalui kelima dimensi EUCS memberikan kontribusi yang dominan terhadap pembentukan kepuasan pengguna. Temuan ini juga sejalan dengan model keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003), yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi.

Tabel 3 Hasil pengujian f-square

	A (X2)	C (X1)	E (X4)	F (X3)	Kepuasan Pengguna (Y)	T (X5)
Accuracy (X2)					0,401	
Content (X1)					0,851	
Ease of Use (X4)					0,675	
Format (X3)					0,558	

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

Kepuasan Pengguna(Y)	
Timeliness (X5)	0,437

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 3 di atas, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai f-square di atas 0,35, yaitu accuracy sebesar 0,401, content sebesar 0,851, ease of use sebesar 0,675, format sebesar 0,558, dan timeliness sebesar 0,437. Mengacu pada kriteria Cohen (Cohen, 2013), nilai f-square $\geq 0,35$ dikategorikan sebagai pengaruh yang kuat. Oleh karena itu, kelima variabel tersebut memiliki kontribusi yang besar dalam menjelaskan kepuasan pengguna aplikasi FotoYu. Di antara seluruh variabel, content memiliki nilai f-square tertinggi, sehingga menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas informasi yang disajikan, baik dari segi kelengkapan, relevansi, maupun kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna, maka tingkat kepuasan pengguna juga cenderung semakin tinggi.

Tabel 4 Keterangan hasil pengujian path coefficient (direct effect)

Hipotesis	Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur (β)	T-Statistic	P-Value	Keputusan
H1	Content (X1) $\rightarrow$ Kepuasan Pengguna (Y)	0,428	8,384	0,000	Diterima
H2	Accuracy (X2) $\rightarrow$ Kepuasan Pengguna (Y)	0,293	5,560	0,000	Diterima
H3	Format (X3) $\rightarrow$ Kepuasan Pengguna (Y)	0,347	7,029	0,000	Diterima
H4	Ease of Use (X4) $\rightarrow$ Kepuasan Pengguna (Y)	0,383	7,356	0,000	Diterima
H5	Timeliness (X5) $\rightarrow$ Kepuasan Pengguna (Y)	0,303	5,377	0,000	Diterima

Sumber: Data primer diolah, 2026

Dari tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa:

1. Berdasarkan hasil pengujian, variabel content berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang ditunjukkan oleh nilai t-statistic sebesar 8,384 ($>1,96$) dan p-value sebesar 0,000 ($<0,05$), sehingga hipotesis alternatif diterima.
2. Variabel accuracy terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t-statistic sebesar 5,560 ($>1,96$) dan p-value sebesar 0,000 ($<0,05$). Oleh karena itu, hipotesis alternatif diterima.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel format memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai t-statistic sebesar 7,029 ($>1,96$) dan p-value sebesar 0,000 ($<0,05$), sehingga hipotesis alternatif diterima.
4. Variabel ease of use juga terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, ditunjukkan oleh nilai t-statistic sebesar 7,356 ($>1,96$) dan p-value sebesar 0,000 ($<0,05$). Dengan demikian, hipotesis alternatif diterima.
5. Selanjutnya, variabel timeliness menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t-statistic sebesar 5,377 ($>1,96$) dan p-value sebesar 0,000 ($<0,05$), sehingga hipotesis alternatif diterima.

Keberhasilan penerapan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) dalam berbagai penelitian menunjukkan bahwa metode ini mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi. Penelitian Aldiansyah dan Jatmiko [9] menunjukkan bahwa dimensi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi perpustakaan digital. Hasil serupa juga ditemukan oleh Annisa [8] pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD), yang menyatakan bahwa metode EUCS efektif digunakan untuk mengidentifikasi aspek-aspek sistem yang

masih perlu ditingkatkan. Selain itu, penelitian Istianah dan Yustanti [10] pada aplikasi Jenius serta Santoso et al. [12] pada aplikasi MRT-J juga membuktikan bahwa metode EUCS mampu mengevaluasi kualitas sistem dari perspektif pengguna akhir secara objektif. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, metode EUCS dinilai relevan untuk diterapkan pada aplikasi FotoYu karena mampu mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman penggunaan aplikasi serta memberikan rekomendasi perbaikan terhadap kualitas layanan yang disediakan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi FotoYu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi EUCS, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, serta mengidentifikasi dimensi yang paling memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi FotoYu sekaligus memperkaya kajian mengenai pengukuran kepuasan pengguna pada aplikasi marketplace berbasis Artificial Intelligence.

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) terbukti dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi FotoYu melalui lima dimensi, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Seluruh indikator penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan layak untuk mengukur kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan nilai Adjusted R-Square sebesar 0,784, yang mengindikasikan bahwa sebesar 78,4% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kelima dimensi EUCS, sedangkan 21,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Selain itu, hasil analisis Effect Size (f-square) memperlihatkan bahwa seluruh variabel memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna, dengan Content sebagai variabel yang memiliki pengaruh paling dominan, diikuti oleh Ease of Use, Format, Timeliness, dan Accuracy. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi, kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, ketepatan waktu penyajian informasi, dan keakuratan sistem merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi FotoYu. Oleh karena itu, pengembang diharapkan terus melakukan penyempurnaan terhadap kualitas layanan, khususnya pada aspek informasi, desain antarmuka, kemudahan penggunaan, serta performa teknologi Artificial Intelligence (AI). Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain di luar metode EUCS, seperti System Quality, Information Quality, Service Quality, Trust, User Experience (UX), dan Perceived Usefulness, dengan melibatkan jumlah responden yang lebih besar serta cakupan penelitian yang lebih luas agar menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

Referensi

- [1] M. Y. Aldiansyah and A. R. Jatmiko, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Unmer Malang Digital Library* menggunakan Metode EUCS," *J-Intech*, Vol. 12, No. 2, pp. 260–270, 2024, DOI: 10.32664/j-intech.v12i02.1324.
- [2] S. R. M. Ariska Salsabila Annisa, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD) berbasis *Website* menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*," *Indonesian Journal of Computer Science*, Vol. 12, No. 1, 2023.
- [3] M. W. Browne, "Cross-Validation Methods," *Journal of Mathematical Psychology*, Vol. 44, No. 1, pp. 108–132, 2000.
- [4] J. Cohen, *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. New York: Routledge, 2013.
- [5] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19, No. 4, pp. 9–30, 2003.
- [6] T. Evi and W. Rachbini, *Partial Least Squares (Teori dan Praktek)*. CV. AA Rizky, 2023.
- [7] C. Fornell and D. F. Larcker, "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error," *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 1, pp. 39–50, 1981.
- [8] H. Hanifah, L. Salsabillah, A. T. Fitri, and R. M. Febriani, "Landasan Teori, Penelitian Relevan," <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

- Kerangka Berpikir dan*,” Vol. 3, No. April, pp. 391–404, 2025.
- [9] J. Ilmiah and W. Pendidikan, “3 1,2,3,” Vol. 9, No. 1, pp. 698–709, 2023.
- [10] E. Istianah and W. Yustanti, “Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna,” Vol. 3, No. 4, pp. 36–44, 2022.
- [11] M. S. Jailani, “Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif,” Vol. 1, pp. 1–9, 2023.
- [12] G. S. Khoirunnisya and I. P. M. Nasution, “Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia: Tantangan dan Peluang,” *Jurnal Sains Student Research*, Vol. 3, No. 1, pp. 21–33, 2025, DOI: 10.61722/jssr.v3i1.3128.
- [13] D. I. D. Komunikasi, I. Dan, A. F. Lakepo, J. K. Nisa, M. Ramdhan, A. Kaluku, S. K. M. Kom, and R. Indhitya, “Ilang Jaringan menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction),” Vol. 3, No. 2, pp. 45–52, 2023.
- [14] D. Ramadhani, A. Sadikin, and L. Y. Astri, “Analisis Kepuasan Pengguna Website Sintap Unama dengan menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, Vol. 3, No. September, pp. 522–531, 2023.
- [15] M. Manurung and P. Juliana, “Peran Marketplace dalam meningkatkan Akses Pemasaran UMKM di Indonesia,” *AB-JOIEC: Al-Bahjah Journal of Islamic Economics*, Vol. 2, No. 2, pp. 74–81, 2025, DOI: 10.61553/abjoiec.v2i02.249.
- [16] Masriani, K. A. Sary, J. Alfando, and K. D. Dwivayani, “Komunikasi Verbal dan NonVerbal Fotografer dalam Foto Runing di Samarinda,” Vol. 6, No. 6, pp. 2921–2928, 2025.
- [17] A. S. Millah, D. Arobiah, E. S. Febriani, and E. Ramdhani, “Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas,” Vol. 1, No. 2, pp. 140–153, 2023.
- [18] N. Suriani and M. S. Jailani, “Konsep Populasi dan Sampling serta Pemilihan Partisipan Ditinjau,” *Jurnal Pendidikan Jurnal Islam*, Vol. 1, pp. 24–36, 2023.
- [19] O. Rahmawati and F. Ulum, “Rancang Bangun Aplikasi E-Agribisnis untuk,” Vol. 3, No. 3, pp. 354–365, 2022.
- [20] T. Santoso, S. Sw, F. F. Muhammad, and N. H. Muhammad, “Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile MRT-J menggunakan Metode EUCS,” *Jurnal Manajemen Informatika & Sistem Informasi (MISI)*, Vol. 7, No. 2, pp. 174–185, 2024.
- [21] S. A. Saputri, I. Berliana, and M. F. Nasrida, “Peran Marketplace dalam Meningkatkan Daya Saing UMKM di Indonesia,” *Jurnal Inovasi Hasil Penelitian dan Pengembangan*, Vol. 3, No. 1, pp. 69–75, 2023.
- [22] S. A. Siatama, E. D. H. Sinaga, A. M. Akbar, and E. Prasetya, “Pengaruh Harga, Promosi dan Marketplace terhadap Keputusan Pembelian PT Calispo Multi Utama Medan,” *Journal of Science and Social Research*, Vol. 4307, No. June, pp. 381–387, 2023.
- [23] P. Spradley and M. Huberman, “Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif,” Vol. 1, No. 2, pp. 77–84, 2024.
- [24] P. C. Susanto, D. U. Arini, L. Yuntina, and J. Panatap, “Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka),” Vol. 3, No. 1, pp. 1–12, 2024.
- [25] M. Syafri, A. P. Buana, and R. Rustan, “Diburu Lensa, Dilindungi Hukum: Urgensi Perlindungan Hukum atas Potret Tak Berizin di Era Aplikasi FOTOYU,” *Legal Dialogica*, Vol. 1, No. 1, pp. 1–10, 2025.
- [26] S. I. J. Yang Zefanya Marvel, “Analisis Kepuasan Pengguna terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat,” *Informatics and Digital Expert*, Vol. 2, pp. 53–60, 2022.
- [27] S. Yulianti and R. Widayanti, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) di Universitas Esa Unggul,” Vol. 8, No. 3, pp. 1–10.