

Evaluasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Disney+ Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*

DOI: <http://dx.doi.org/10.35889/jutisi.v14i2.2818>

Creative Commons License 4.0 (CC BY – NC)

Prita Dellia¹, Saskia Dwi Mardania^{2*}, Rovikotul Ummah³, Hengky Ulman A.P⁴, M. Amin⁵

Pendidikan Informatika, Universitas Trunojoyo Madura, Bangkalan, Indonesia

*e-mail Corresponding Author: 220631100054@student.trunojoyo.ac.id

Abstract

This research aims to assess user satisfaction with the Disney+ streaming application through the application of the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. It focuses on user perceptions related to several dimensions, including content, accuracy, format, ease of use, and system reliability. A quantitative approach was adopted by distributing online questionnaires to active users. The gathered data were processed using descriptive statistical techniques, along with validity and reliability testing. The results reveal that all EUCS dimensions have a positive impact on overall user satisfaction, with ease of use being the most influential. These insights are expected to help developers enhance the service quality of the Disney+ application to meet user expectations more effectively.

Keywords: User satisfaction; Disney+ application; End User Computing Satisfaction; Digital services

Abstrak

Studi ini dimaksudkan untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Disney+ dengan menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penilaian dilakukan terhadap persepsi pengguna mengenai lima aspek utama: konten, akurasi, format tampilan, kemudahan penggunaan, dan keandalan sistem. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aktif. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif serta uji validitas dan reliabilitas. Hasil menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dengan kemudahan penggunaan menjadi faktor yang paling dominan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan Disney+ ke depannya.

Kata kunci: Kepuasan pengguna; Aplikasi Disney+; End User Computing Satisfaction; Evaluasi sistem; layanan digital

1. Pendahuluan

Transformasi digital yang terus berlangsung membuat masyarakat semakin mengandalkan platform hiburan berbasis internet dalam kehidupan sehari-hari. Perubahan gaya hidup yang semakin mengandalkan teknologi telah mendorong lahirnya berbagai inovasi di bidang hiburan digital, salah satunya adalah layanan streaming video. Platform digital seperti aplikasi streaming kini menjadi pilihan utama masyarakat karena menawarkan kemudahan akses, fleksibilitas dalam penggunaan, serta ragam konten hiburan yang luas dan terus diperbarui. Di Indonesia, tren penggunaan aplikasi digital mengalami lonjakan tajam seiring dengan kemajuan infrastruktur jaringan internet dan peningkatan penetrasi perangkat mobile, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan [1]. Aktivitas harian seperti membaca berita, melakukan transaksi keuangan, berbelanja, hingga menonton film kini dapat dilakukan dengan lebih praktis hanya melalui perangkat digital pribadi [2].

Salah satu layanan *Over-The-Top* (OTT) yang cukup populer di Indonesia adalah Disney+ Hotstar. Aplikasi ini dikenal luas karena menyajikan berbagai konten eksklusif dari Marvel, Disney, Pixar, National Geographic, dan lainnya. Namun demikian, berdasarkan

penilaian pengguna di Google Play Store, Disney+ Hotstar hanya memperoleh rating sebesar 3,1, jauh lebih rendah dibandingkan pesaingnya seperti Netflix dengan rating 3,8, Viu sebesar 3,7, dan WeTV sebesar 3,9 [3]. Ketimpangan ini menunjukkan adanya potensi masalah dalam pengalaman penggunaan aplikasi yang dirasakan oleh sebagian pengguna. Ulasan negatif yang diberikan pengguna biasanya terkait dengan beberapa aspek, seperti kemudahan navigasi, performa teknis aplikasi, stabilitas jaringan saat menonton, serta kecepatan dalam merespons permintaan pengguna [4]. Fakta ini memperlihatkan bahwa meskipun Disney+ memiliki kekuatan dari sisi konten, namun belum sepenuhnya berhasil memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan bagi seluruh penggunanya.

Untuk mengevaluasi dan memahami lebih dalam mengenai permasalahan tersebut, diperlukan suatu pendekatan yang mampu menangkap persepsi pengguna dari berbagai aspek. Salah satu pendekatan yang relevan dan banyak dimanfaatkan dalam evaluasi sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini dirancang untuk menilai tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem atau aplikasi yang digunakan secara langsung. EUCS mencakup lima dimensi utama, yakni *content* (kualitas serta relevansi konten), *accuracy* (keakuratan informasi), format (tampilan dan penyajian), *ease of use* (kemudahan dalam penggunaan), serta *timeliness* (ketepatan waktu layanan) [5]. Dengan mengevaluasi masing-masing dimensi tersebut, dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai kelebihan dan kelemahan sistem dari sudut pandang pengguna. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh merupakan metode yang telah terbukti efektif dalam mengukur kepuasan pengguna sistem informasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan yang dialami pengguna [6]. Dengan demikian, metode EUCS dianggap relevan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna Disney+ Hotstar dan menjadi pijakan dalam menyusun strategi perbaikan layanan secara komprehensif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Disney+ Hotstar dengan menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Evaluasi ini diharapkan dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi yang paling memengaruhi kepuasan pengguna, serta memberikan arahan kepada pengembang guna meningkatkan kualitas layanan yang disediakan.. Selain memberikan kontribusi praktis dalam pengembangan sistem, penelitian ini juga bermanfaat secara teoritis sebagai referensi dalam studi kepuasan pengguna pada layanan berbasis digital.

2. Tinjauan Pustaka

Pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan salah satu metode yang kerap digunakan dalam beragam penelitian terkait sistem informasi, khususnya untuk menilai tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi atau sistem yang mereka operasikan secara langsung. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh, dan telah terbukti relevan dalam berbagai konteks, baik pendidikan, pemerintahan, hingga sektor hiburan digital. EUCS mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yakni konten (*content*), akurasi (*accuracy*), format tampilan (format), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), serta ketepatan waktu (*timeliness*). Kelima dimensi ini mencerminkan berbagai aspek pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan suatu sistem informasi, mulai dari kejelasan dan kelengkapan informasi yang diberikan, keakuratan data yang disajikan, desain dan tata letak antarmuka, kemudahan navigasi, hingga kecepatan sistem dalam menampilkan informasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Gunadarma (2023) memberikan gambaran awal mengenai bagaimana pengguna di Indonesia menilai kualitas layanan dari aplikasi streaming Disney+ Hotstar berdasarkan pendekatan EUCS. Dalam penelitian tersebut, dilakukan pengukuran kepuasan terhadap seluruh dimensi EUCS dengan hasil bahwa indikator "format" memperoleh skor tertinggi sebesar 3,40. Hasil penilaian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang cukup tinggi terhadap desain antarmuka Disney+ karena tampilannya yang menarik serta mudah diakses. Sementara itu, dimensi *accuracy* menempati posisi terendah dengan skor 3,15, menandakan perlunya peningkatan akurasi informasi pada elemen seperti sinopsis, subtitle, dan deskripsi konten [7]. Seluruh indikator berada pada tingkat kepuasan pengguna yang termasuk dalam kategori puas hingga sangat puas, yang mengindikasikan bahwa Disney+ mampu memenuhi harapan pengguna di berbagai aspek layanan digital yang disediakan.

Penelitian serupa juga dilakukan di SMA Xaverius 1 Palembang, di mana fokus penelitian adalah pada penggunaan platform *e-learning* selama masa pembelajaran daring. Dalam penelitian ini, digunakan Metode EUCS digunakan untuk menilai tingkat kepuasan siswa sebagai pengguna langsung terhadap sistem pembelajaran daring yang diselenggarakan oleh sekolah. Hasilnya menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS berada dalam kategori puas, yang berarti siswa merasa cukup terbantu dengan adanya platform tersebut. Namun demikian, penelitian ini juga mencatat beberapa catatan penting, seperti kendala pada stabilitas sistem, dan minimnya fitur pendukung seperti notifikasi otomatis atau fitur komunikasi dua arah (*chat*) [8]. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem dinilai cukup baik, tetap diperlukan evaluasi berkelanjutan untuk menyesuaikan sistem dengan kebutuhan pengguna yang terus berkembang.

Penelitian oleh Simaremare et al. (2021) [9] di Universitas Katolik Atma Jaya juga memberikan kontribusi penting dalam memahami bagaimana dimensi EUCS memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem *e-learning*. Melibatkan lebih dari seratus mahasiswa sebagai partisipan, penelitian ini menunjukkan bahwa variabel-variabel seperti konten, akurasi, dan tampilan berperan signifikan dalam membentuk persepsi kepuasan maupun ketidakpuasan mahasiswa terhadap sistem yang digunakan. Selain itu, penelitian ini juga mengindikasikan bahwa meskipun mayoritas partisipan merasa puas. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa meskipun sebagian besar responden merasa puas, terdapat permintaan untuk pengembangan lebih lanjut, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan, agar sistem lebih inklusif bagi pengguna dengan latar belakang digital yang berbeda.

Dari berbagai studi terdahulu, dapat disimpulkan bahwa metode EUCS telah banyak digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi, khususnya dalam sektor pendidikan dan layanan digital. Penelitian sebelumnya [7] dari Universitas Gunadarma telah mengevaluasi aplikasi Disney+ Hotstar menggunakan EUCS, namun pendekatannya masih bersifat umum tanpa analisis mendalam pada masing-masing dimensi. Penelitian ini bertujuan untuk melengkapi studi sebelumnya dengan melakukan analisis yang lebih mendalam terhadap tiap dimensi EUCS dan mempertimbangkan konteks pengguna lokal di Indonesia, khususnya di wilayah Jawa Timur. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada kedalaman eksplorasi tiap dimensi EUCS, serta penekanan pada pengalaman pengguna akhir dalam menggunakan layanan OTT seperti Disney+ Hotstar. Penerapan pendekatan ini diharapkan memberikan manfaat signifikan, baik dalam pengembangan teori maupun penerapan praktis, guna mendukung perbaikan kualitas layanan digital secara berkelanjutan.

3. Metodologi

3.1 Metode EUCS

Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan kerangka yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi atau aplikasi melalui perbandingan antara harapan dan realitas atas kinerja sistem informasi atau aplikasi tersebut [10]. EUCS menilai secara menyeluruh pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem informasi saat sistem tersebut digunakan [11]. Hasil pengukuran EUCS diolah menggunakan pendekatan statistik [12]. EUCS telah diakui sebagai instrumen pengukuran yang terstruktur dan memiliki tingkat akurasi yang tinggi [13]. Pada model ini terdiri atas lima atau bagian yang bisa berpengaruh terhadap kepuasan pengguna saat melakukan penerapan aplikasi atau sistem informasi, kelima dari variabel tersebut yaitu: isi informasi (*Content*), keakuratan data (*Accuracy*), format penyajian (*Format*), tingkat kemudahan dalam penggunaan (*Ease of Use*), dan kecepatan waktu layanan (*Timeliness*).

Pengukuran tanggapan pengguna dilakukan dengan menggunakan skala Likert 5 poin, di mana skor 1 merepresentasikan pilihan 'Sangat Tidak Setuju' dan skor 5 menunjukkan 'Sangat Setuju'. Skala ini dimanfaatkan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap lima dimensi dalam metode EUCS, yaitu isi informasi (*Content*), keakuratan data (*Accuracy*), format penyajian (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), serta ketepatan waktu (*Timeliness*). Pemilihan skala tersebut dianggap tepat karena mampu merepresentasikan persepsi pengguna secara kuantitatif dan sistematis. Metode EUCS telah banyak diterapkan dalam berbagai studi yang mengevaluasi kinerja sistem informasi, termasuk aplikasi berbasis *web* dan *mobile*, dan terbukti memiliki validitas dan reliabilitas yang baik. Keabsahan konstruk EUCS telah didukung oleh analisis faktor, sementara keandalannya dibuktikan melalui nilai *Cronbach's Alpha* yang

konsisten berada di atas ambang batas 0,7, yang menandakan bahwa instrumen ini memiliki stabilitas internal yang kuat dalam mengukur kepuasan pengguna akhir.

3.2 Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan objek berupa individu yang secara aktif menggunakan aplikasi layanan streaming Disney+ di Indonesia. Yang dimaksud dengan pengguna aktif dalam penelitian ini adalah individu yang tidak sekadar memiliki akun, tetapi juga secara rutin menggunakan aplikasi Disney+ untuk mengakses konten hiburan. Agar sesuai dengan kebutuhan studi, ditentukan kriteria responden sebagai berikut: berusia minimal 17 tahun, telah menggunakan aplikasi Disney+ secara reguler selama setidaknya satu bulan terakhir, dan secara konsisten menonton atau mengakses konten melalui platform tersebut paling sedikit satu kali setiap minggu.

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling, yaitu teknik yang memilih responden secara sengaja berdasarkan karakteristik spesifik yang dianggap relevan oleh peneliti. Penelitian ini melibatkan 100 responden, jumlah yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* sebesar 5%, yang sesuai diterapkan dalam kondisi populasi pengguna yang tidak diketahui secara pasti.

Selain pengukuran variabel utama, penelitian ini juga mengumpulkan informasi demografis seperti usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Informasi ini digunakan untuk memperkaya analisis deskriptif serta membantu dalam memahami profil responden secara lebih utuh.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang disusun secara terstruktur dan dibagikan secara online menggunakan media *Google Forms*. Penggunaan platform daring dipilih karena dinilai efektif dalam menjangkau target responden, yaitu para pengguna aktif aplikasi Disney+ yang tersebar di berbagai lokasi. Instrumen kuesioner terdiri dari dua bagian utama. Bagian pertama berfokus pada pengumpulan data demografis responden, seperti usia, jenis kelamin, durasi pemakaian Disney+, serta frekuensi penggunaannya dalam periode tertentu. Data ini digunakan untuk memetakan karakteristik responden dan mendukung proses analisis deskriptif.

Sementara itu, bagian kedua kuesioner dirancang berdasarkan pendekatan EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) yang mencakup lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Masing-masing dimensi diukur melalui empat pernyataan, sehingga total terdapat 20 item pertanyaan. Responden diminta memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan menggunakan skala Likert lima tingkat, yang merepresentasikan tingkat kesetujuan mereka terhadap pengalaman penggunaan aplikasi. Seluruh data yang diperoleh dari kuesioner ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan masing-masing aspek EUCS dan juga untuk memperoleh gambaran umum mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Disney+ secara keseluruhan.

3.4 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menganalisis data yang diperoleh dari kuesioner. Data yang telah dikumpulkan terlebih dahulu diuji kelengkapannya, kemudian dilakukan pengkodean (*coding*) dan rekapitulasi menggunakan perangkat lunak pengolahan data seperti *Microsoft Excel* atau *SPSS*.

Analisis dilakukan dalam beberapa tahap berikut:

1) Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menjamin bahwa setiap butir dalam kuesioner secara tepat mengukur konstruk yang ingin diteliti. Instrumen penelitian ini terdiri dari 20 pernyataan yang dibagi rata ke dalam 5 variabel EUCS dengan masing-masing 4 item, *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*. Uji validitas dilakukan dengan memanfaatkan teknik korelasi *Pearson Product Moment* yang dianalisis menggunakan perangkat lunak *SPSS* versi 27. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai *r*-hitung melebihi *r*-tabel dan nilai signifikansi statistiknya berada di bawah batas 0,05 [14]. Jika hasil uji menunjukkan nilai signifikansi (*Sig. 2-tailed*) < 0,05, maka item tersebut juga dinyatakan valid. Secara teoritis, rumus yang diterapkan pada korelasi *Pearson Product Moment* disajikan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (1)$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel

N = Total jumlah dari responden

X = Nilai pada tiap item pada pertanyaan

Y = Total nilai pada keseluruhan pertanyaan

2) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menilai tingkat keandalan instrumen penelitian serta konsistensi data yang dihasilkan saat digunakan berulang. Salah satu teknik yang lazim digunakan dalam uji reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha*. Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan perangkat lunak *SPSS* versi 27, di mana instrumen dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,70. Namun, dalam beberapa referensi, nilai di atas 0,60 masih dapat diterima tergantung pada konteks penelitian sosial. Jika nilai berada di bawah angka tersebut, maka instrumen dianggap kurang reliabel. Dalam pengujian ini, instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,6. Apabila nilai berada di bawah angka tersebut, maka instrumen dianggap kurang dapat diandalkan. Pada pengujian ini, instrumen dikategorikan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Sebaliknya, nilai di bawah ambang tersebut mengindikasikan bahwa instrumen belum memenuhi tingkat reliabilitas yang diharapkan [15].

3) Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dimanfaatkan untuk memaparkan tanggapan responden terhadap masing-masing item pada lima dimensi EUCS, yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Statistik deskriptif menyajikan informasi mengenai karakteristik dari variabel yang diteliti melalui penyusunan data dalam bentuk ringkasan numerik, tabulasi, maupun grafik, sehingga dapat memberikan dukungan yang lebih jelas terhadap variabel yang diuji. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak statistik *SPSS* versi 27. Analisis deskriptif diterapkan untuk menyajikan informasi dari setiap variabel, mencakup nilai rata-rata (*mean*), *median*, modus, standar deviasi sebagai indikator sebaran data, serta variansi yang menggambarkan tingkat keberagaman data [16]. Penggunaan nilai rata-rata bertujuan mengidentifikasi kecenderungan kepuasan responden terhadap masing-masing dimensi EUCS, sedangkan simpangan baku menggambarkan distribusi jawaban yang diberikan. Temuan ini digunakan untuk menafsirkan bagaimana pengguna akhir memandang kualitas layanan dari aplikasi Disney+.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini melibatkan pengguna aktif Disney+ berusia 17 tahun ke atas yang berdomisili di Jawa Timur sebagai responden. Pemilihan responden dilakukan secara purposive dengan kriteria telah menggunakan aplikasi secara rutin selama minimal satu bulan dan mengakses konten setidaknya sekali setiap minggu. Jumlah responden sebanyak 100 orang, dengan karakteristik meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan frekuensi penggunaan.

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (59%) dan laki-laki (41%), dengan rentang usia 17 hingga 50 tahun yang tersebar merata pada kelompok usia produktif. Usia paling banyak ditemukan adalah mayoritas responden berada pada rentang usia 21–30 tahun (40%), diikuti kelompok usia 32–40 tahun sebesar 25%. Sisanya tersebar merata di rentang usia 17 hingga 50 tahun. Frekuensi penggunaan aplikasi bervariasi, mulai dari penggunaan harian, mingguan, hingga pada waktu tertentu. Data ini memberikan profil demografis yang mendukung analisis kepuasan pengguna.

4.2 Hasil Uji Instrumen

Dalam pengujian instrumen, penelitian ini melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan memanfaatkan perangkat lunak *SPSS* versi 27 sebagai alat bantu analisis. Hasil dari pengujian instrumen disajikan pada bagian berikut.

1) Pengujian Validitas

Pengujian instrumen tahap awal dilakukan dengan menguji validitas masing-masing item pertanyaan dalam kuisioner yang telah disebarakan kepada responden. Validitas diuji berdasarkan variabel-variabel yang merujuk pada model EUCS, dengan total 20 butir pernyataan yang merepresentasikan lima dimensi utama dalam model tersebut. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi statistik *SPSS* versi 27 dengan analisis pengujian validitas. Kriteria pengujian validitas menggunakan nilai *r*-tabel sebesar 0,279 (dengan $n = 100$ dan $\alpha = 0,05$). Suatu item dinyatakan valid apabila nilai *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel. Tabel berikut menyajikan hasil uji validitas setiap item berdasarkan variabel masing-masing.

Tabel 1. Hasil dari Pengujian Validitas

Nama dari Variabel	Kode Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Content</i>	C1	0,684	0,279	Valid
	C2	0,841	0,279	Valid
	C3	0,750	0,279	Valid
	C4	0,720	0,279	Valid
<i>Accuracy</i>	A1	0,704	0,279	Valid
	A2	0,755	0,279	Valid
	A3	0,812	0,279	Valid
	A4	0,843	0,279	Valid
<i>Format</i>	F1	0,819	0,279	Valid
	F2	0,830	0,279	Valid
	F3	0,847	0,279	Valid
	F4	0,844	0,279	Valid
<i>Ease of use</i>	E1	0,734	0,279	Valid
	E2	0,792	0,279	Valid
	E3	0,710	0,279	Valid
	E4	0,775	0,279	Valid
<i>Timeliness</i>	T1	0,739	0,279	Valid
	T2	0,881	0,279	Valid
	T3	0,767	0,279	Valid

Tabel 1 menyajikan hasil uji validitas untuk masing-masing item dalam kuesioner. Uji validitas dilakukan menggunakan teknik korelasi Product Moment. Berdasarkan hasil analisis, seluruh item menunjukkan nilai *r*-hitung yang lebih tinggi dibandingkan nilai *r*-tabel sebesar 0,279, dengan mempertimbangkan jumlah responden dan tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, seluruh item dapat dikategorikan valid karena nilai *r*-hitung melebihi batas kritis *r*-tabel. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner telah secara memadai merepresentasikan konstruk variabel yang diteliti.

2) Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi internal instrumen penelitian dalam merepresentasikan konstruk yang diukur. Metode yang digunakan dalam pengujian ini adalah Cronbach's Alpha, dimana suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai koefisiennya melebihi threshold 0,6 sesuai standar yang berlaku.

Tabel 2. Hasil dari Pengujian Reliabilitas Keseluruhan

Cronbach' Alpha	Jumlah Item	Keterangan
925	20	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian terhadap keseluruhan item (sebanyak 20 butir pernyataan), diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,925, yang berarti instrumen sangat reliabel.

Tabel 3. Hasil dari Pengujian Reliabilitas Tiap Variabel

Variabel	Cronbach' Alpha	Jumlah Item	Keterangan
Content	739	4	Reliabel
Accuracy	785	4	Reliabel
Format	855	4	Reliabel
Ease of Use	733	4	Reliabel
Timeliness	796	4	Reliabel

Secara lebih rinci, pengujian reliabilitas juga dilakukan terhadap masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Hasilnya sebagai berikut:

- *Content: Cronbach's Alpha = 0,739 → Reliabel*
- *Accuracy: Cronbach's Alpha = 0,785 → Reliabel*
- *Format: Cronbach's Alpha = 0,855 → Reliabel*
- *Ease of Use: Cronbach's Alpha = 0,733 → Reliabel*
- *Timeliness: Cronbach's Alpha = 0,796 → Reliabel*

Dengan demikian, seluruh variabel dalam instrumen ini dapat dinyatakan reliabel, sehingga layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

3) Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dimanfaatkan untuk meninjau tanggapan peserta terhadap setiap indikator pada masing-masing variabel penelitian. Teknik ini dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*), nilai minimum dan maksimum, serta standar deviasi pada setiap item dalam instrumen.

a. Content

Variabel *Content* diukur menggunakan empat pernyataan (item) yang mencerminkan persepsi responden terhadap isi konten yang disediakan oleh aplikasi Disney+. Pernyataan-pernyataan tersebut meliputi:

- **C1:** Konten yang tersedia menarik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- **C2:** Konten mudah dipahami dan tidak membingungkan.
- **C3:** Konten diperbarui secara rutin dan mengikuti tren.
- **C4:** Kualitas tampilan (gambar dan suara) dari konten sudah baik.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 100 responden, diperoleh nilai *mean*, minimum, maksimum, dan standar deviasi untuk masing-masing pernyataan sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Variabel *Content*

Kode Pertanyaan	Mean	Min	Max	St. Deviasi
C1	3.71	2	5	0.782
C2	3.67	1	5	0.985
C3	3.71	1	5	0.891
C4	3.56	1	5	0.978

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel Gambar 4, makna dari ulasan ini dapat dihubungkan langsung dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Disney+. Nilai *mean* tertinggi terdapat pada item C1 dan C3 sebesar 3,71, yang menunjukkan bahwa pengguna menilai konten aplikasi memiliki relevansi dan kelengkapan informasi yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa konten yang disajikan Disney+ mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara umum, sehingga berkontribusi positif terhadap persepsi kepuasan mereka terhadap aplikasi.

Sebaliknya, nilai mean terendah berada pada item C4 sebesar 3,56, yang mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek konten yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, khususnya terkait keberagaman, kedalaman informasi, atau keterkinian konten. Temuan ini konsisten dengan teori kepuasan pengguna yang menjelaskan bahwa kepuasan diperoleh saat fitur dan layanan aplikasi sesuai dengan,

atau bahkan melebihi, harapan pengguna. Dengan demikian, meskipun dimensi *content* menunjukkan nilai yang cukup baik secara keseluruhan, tetap ada ruang perbaikan untuk lebih meningkatkan pengalaman pengguna.

Penemuan penelitian ini selaras dengan temuan yang diperoleh dari studi terdahulu oleh Gunadarma (2023) dan Simaremare et al. (2021), di mana dimensi *content* diketahui memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun juga sering kali menjadi sumber ketidakpuasan bila informasi yang disajikan dianggap kurang akurat atau tidak sesuai kebutuhan [7][9]. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas konten, pengembang Disney+ disarankan untuk:

- Melakukan pembaruan konten secara berkala agar informasi yang ditampilkan tetap relevan dan terkini.
- Memperhatikan keberagaman jenis konten, termasuk menambah konten lokal yang sesuai dengan preferensi pasar Indonesia.
- Mengembangkan fitur personalisasi konten agar pengguna dapat menerima rekomendasi yang lebih sesuai dengan preferensi mereka.

Peningkatan pada aspek-aspek tersebut tidak hanya akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga dapat memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan aplikasi streaming Disney+.

b. Accuracy

Variabel *Accuracy* diukur menggunakan empat pernyataan (item) yang mencerminkan ketepatan dan keakuratan informasi yang disajikan dalam aplikasi. Pernyataan-pernyataan tersebut meliputi:

- **A1:** Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi akurat dan dapat dipercaya.
- **A2:** Informasi disampaikan secara jelas dan tidak menyesatkan.
- **A3:** Aplikasi jarang menampilkan informasi yang keliru atau tidak relevan.
- **A4:** Informasi yang tersedia selalu sesuai dengan fakta dan kondisi terkini.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 100 responden, Dihasilkan nilai statistik deskriptif berupa mean, nilai ekstrem, dan standar deviasi untuk masing-masing indikator sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Hasil Analisis Variabel *Accuracy*

Kode Pertanyaan	Mean	Min	Max	St. Deviasi
A1	3.55	1	5	0.892
A2	3.70	2	5	0.870
A3	3.57	1	5	1.018
A4	3.81	1	5	1.051

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5, item A4 Nilai yang teridentifikasi adalah *mean* tertinggi sebesar 3,81, Mengindikasikan bahwa individu pengguna merasa informasi pada aplikasi Disney+—seperti sinopsis, subtitle, dan metadata—umumnya **akurat** dan dapat dipercaya. Hal ini mencerminkan bahwa aspek keakuratan konten turut berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Namun, item A1 mencatat nilai *mean* terendah sebesar 3,55, yang meskipun masih berada pada kategori puas, mengindikasikan adanya ketidaksesuaian atau ketidakkonsistenan informasi yang perlu diperhatikan. Standar deviasi yang berkisar antara 0,870–1,051 menunjukkan variasi persepsi pengguna, yang bisa disebabkan oleh pengalaman berbeda dalam mengakses jenis konten tertentu.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Gunadarma (2023) yang mencatat dimensi *accuracy* sebagai skor terendah dalam evaluasi EUCS pada aplikasi Disney+ di Indonesia [7]. Selain itu, penelitian Simaremare et al. (2021) juga menekankan pentingnya akurasi dalam membentuk Kepuasan individu terhadap pengalaman penggunaan sistem informasi [9]. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam dimensi ini, pengembang disarankan untuk:

- Melakukan pemeriksaan dan pembaruan berkala pada informasi konten.
- Menyediakan fitur pelaporan langsung jika pengguna menemukan kesalahan informasi.
- Melibatkan editor lokal untuk memastikan kualitas subtitle, sinopsis, dan metadata sesuai konteks budaya dan bahasa pengguna Indonesia.

Dengan peningkatan pada aspek ini, pengalaman pengguna dalam menggunakan Disney+ akan menjadi lebih konsisten dan terpercaya.

c. *Format*

Variabel Format diukur menggunakan empat pernyataan (item) yang merepresentasikan persepsi pengguna terhadap tata letak, tampilan, dan penyajian informasi dalam aplikasi Disney+. Adapun indikator-indikator tersebut adalah:

- **F1:** Tampilan aplikasi mudah dipahami dan tidak membingungkan.
- **F2:** Informasi ditampilkan secara konsisten dan terstruktur.
- **F3:** Tata letak aplikasi memudahkan navigasi.
- **F4:** Desain visual menarik dan sesuai dengan preferensi pengguna.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 100 responden, diperoleh nilai *mean*, minimum, maksimum, dan standar deviasi dari setiap indikator, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6. Hasil Analisis Variabel *Format*

Kode Pertanyaan	Mean	Min	Max	St. Deviasi
F1	3.82	1	5	0.968
F2	3.81	2	5	0.918
F3	3.74	1	5	0.970
F4	3.77	1	5	0.920

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 6, seluruh pernyataan pada dimensi *format* memperoleh nilai *mean* yang relatif tinggi, dengan rentang antara 3,74 hingga 3,82, yang mengindikasikan bahwa pengguna Disney+ merasa puas terhadap aspek tampilan visual dan struktur informasi dalam aplikasi. Nilai *mean* tertinggi terdapat pada item F1 (3,82), yang menunjukkan bahwa pengguna merasa tampilan aplikasi mudah dipahami dan tidak membingungkan, mencerminkan antarmuka yang ramah pengguna. Sementara itu, nilai terendah terdapat pada item F3 (3,74), yaitu pada aspek tata letak aplikasi yang memudahkan navigasi, yang tetap berada dalam kategori puas, namun menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam hal navigabilitas aplikasi.

Nilai standar deviasi yang berkisar antara 0,918 hingga 0,970 menunjukkan bahwa persepsi pengguna cukup konsisten, tanpa terdapat perbedaan signifikan antara pengalaman individu. Hasil ini sejalan dengan temuan Gunadarma (2023), di mana dimensi format juga mencatat skor tertinggi dalam pengukuran kepuasan pengguna Disney+ di Indonesia [7]. Penelitian Simaremare et al. (2021) juga menunjukkan bahwa aspek tampilan visual dan struktur informasi memiliki pengaruh penting terhadap persepsi puas pengguna terhadap sistem informasi [9]. Untuk mempertahankan kepuasan pengguna pada dimensi ini, pengembang disarankan untuk:

- Terus menjaga kesederhanaan dan kejelasan tampilan visual,
- Melakukan uji pengguna (*user testing*) untuk mengidentifikasi area navigasi yang masih membingungkan,
- Menambahkan opsi personalisasi antarmuka, agar pengguna dapat menyesuaikan tampilan sesuai preferensi mereka.

Dengan demikian, pengembangan aspek tampilan dan struktur informasi secara berkelanjutan akan turut memperkuat citra Disney+ sebagai platform streaming yang tidak hanya menarik secara konten, namun juga unggul dalam pengalaman pengguna.

d. *Ease Of Use*

Variabel *Ease of Use* diukur menggunakan empat pernyataan (item) yang merepresentasikan kemudahan penggunaan aplikasi Disney+ oleh pengguna. Pernyataan-pernyataan tersebut meliputi:

- **E1:** Aplikasi mudah digunakan bahkan oleh pengguna baru.
- **E2:** Navigasi aplikasi berjalan lancar dan intuitif.
- **E3:** Fitur-fitur dalam aplikasi mudah diakses dan dimengerti.
- **E4:** Penggunaan aplikasi tidak memerlukan banyak usaha atau pelatihan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 100 responden, diperoleh nilai *mean*, minimum, maksimum, dan standar deviasi dari masing-masing indikator seperti ditunjukkan pada Tabel 7 berikut:

Gambar 7. Hasil Analisis Variabel *Ease Of Use*

Kode Pertanyaan	Mean	Min	Max	St. Deviasi
E1	3.72	2	5	0.842
E2	3.67	2	5	0.842
E3	3.33	1	5	1.120
E4	3.81	1	5	0.982

Hasil analisis deskriptif pada Tabel 7 menunjukkan bahwa dimensi *Ease of Use* memperoleh nilai *mean* yang beragam, dengan rentang antara 3,33 hingga 3,81. Nilai tertinggi dicapai oleh item E4 (3,81) yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi tidak memerlukan banyak usaha atau pelatihan, yang mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna merasa aplikasi Disney+ cukup mudah diakses tanpa perlu panduan teknis. Sementara itu, nilai terendah tercatat pada item E3 (3,33), yang menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami fitur-fitur tertentu di dalam aplikasi.

Meskipun demikian, seluruh nilai *mean* masih berada dalam kategori puas, yang mengindikasikan bahwa pengguna secara umum menilai aspek kemudahan penggunaan Disney+ secara positif. Namun, nilai standar deviasi yang cukup tinggi pada E3 (1,120) juga menandakan adanya variasi persepsi yang signifikan di antara pengguna, terutama dalam hal pemahaman fitur, yang mungkin disebabkan oleh perbedaan latar belakang teknologi atau pengalaman pengguna.

Temuan ini sesuai dengan hasil empiris dari penelitian yang dilakukan oleh Simaremare et al. (2021) [9] yang menyebutkan bahwa meskipun mayoritas responden merasa puas terhadap sistem informasi, aspek kemudahan penggunaan tetap menjadi tantangan tersendiri karena perbedaan kemampuan digital antar pengguna. Selain itu, studi di SMA Xaverius 1 Palembang juga mencatat kebutuhan akan fitur yang lebih intuitif dan fungsional sebagai salah satu catatan evaluatif [8]. Agar pengalaman pengguna semakin inklusif dan optimal, maka disarankan agar pihak pengembang:

- Menyederhanakan navigasi fitur, terutama pada bagian-bagian yang kurang familiar bagi pengguna baru.
- Menyediakan panduan penggunaan interaktif atau tutorial dalam aplikasi untuk menjembatani kesenjangan pemahaman.
- Melakukan segmentasi pengguna berdasarkan tingkat literasi digital untuk memberikan pengalaman yang lebih personal.

Dengan penguatan pada aspek kemudahan penggunaan, aplikasi Disney+ berpotensi meningkatkan retensi pengguna dan memperluas basis penggunaanya secara lebih inklusif di Indonesia.

e. *Timeliness*

Variabel *Timeliness* diukur menggunakan empat pernyataan (item) yang menggambarkan ketepatan waktu dalam penyajian informasi maupun pembaruan konten dalam aplikasi Disney+. Pernyataan-pernyataan tersebut meliputi:

- **T1:** Aplikasi selalu memperbarui kontennya secara tepat waktu.
- **T2:** Informasi yang disajikan sesuai dengan waktu dan keadaan saat ini.
- **T3:** Notifikasi dan pemberitahuan dikirimkan pada waktu yang sesuai.
- **T4:** Pengguna dapat mengakses konten baru segera setelah tersedia.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 100 responden, diperoleh nilai *mean*, minimum, maksimum, serta penyebaran data yang ditunjukkan melalui standar deviasi masing-masing indikator sebagaimana tercantum dalam Tabel 8:

Tabel 8 Hasil Analisis Variabel <i>Timeliness</i>				
Kode Pertanyaan	Mean	Min	Max	St. Deviasi
T1	3.82	2	5	0.855
T2	3.61	2	5	0.898
T3	3.41	1	5	1.036
T4	3.77	1	5	0.920

Dimensi *Timeliness* Pendekatan ini diterapkan dalam penelitian guna mengukur tingkat pengguna menilai ketepatan waktu aplikasi Disney+ dalam menyampaikan informasi dan memperbarui kontennya. Berdasarkan Tabel 8, seluruh item pernyataan menunjukkan nilai *mean* di atas angka 3, yang mengindikasikan bahwa pengguna secara umum puas terhadap aspek ketepatan waktu layanan yang diberikan.

Nilai tertinggi tercatat pada item T1 (*mean* = 3.82), yang menyatakan bahwa aplikasi secara konsisten memperbarui kontennya secara tepat waktu. Ini menandakan bahwa pengguna menghargai komitmen platform dalam menyajikan konten-konten baru secara berkala. Namun, item dengan nilai rata-rata paling rendah adalah T3 (*mean* = 3.41), yang berkaitan dengan ketepatan waktu notifikasi dan pemberitahuan. Selain nilai *mean* yang relatif rendah, item ini juga memiliki standar deviasi tertinggi (1.036), yang menunjukkan adanya variasi persepsi di antara responden beberapa merasa notifikasi bekerja dengan baik, sementara sebagian lainnya merasa notifikasi tidak dikirimkan atau tidak relevan waktunya.

Hasil ini memperkuat temuan pada penelitian di SMA Xaverius 1 Palembang, di mana fitur notifikasi otomatis menjadi salah satu aspek yang masih perlu pengembangan lebih lanjut [8]. Kebutuhan akan informasi yang dikirim tepat waktu menjadi penting dalam konteks layanan digital berbasis streaming, di mana pengguna mengandalkan pemberitahuan untuk mengetahui update film, serial, atau jadwal rilis konten terbaru.

Selain itu, nilai tinggi pada T4 (*mean* = 3.77) yang menyatakan bahwa pengguna dapat langsung mengakses konten baru setelah tersedia, menunjukkan bahwa sistem backend Disney+ telah cukup responsif dalam menyajikan konten kepada pengguna. Hal ini selaras dengan pendekatan EUCS yang mengedepankan kecepatan dan keakuratan waktu sebagai bagian dari kepuasan pengguna (Doll & Torkzadeh) [17]. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam dimensi ini, pengembang aplikasi dapat:

- Mengoptimalkan sistem notifikasi, baik dari sisi teknis (pengiriman real-time) maupun relevansi konten.
- Menyediakan pengaturan personalisasi notifikasi, agar pengguna dapat memilih jenis informasi yang ingin diterima.
- Meningkatkan transparansi update konten, misalnya dengan kalender rilis atau reminder otomatis.

Dengan meningkatkan kualitas dalam aspek *timeliness*, aplikasi Disney+ berpeluang memperkuat loyalitas pengguna, khususnya di segmen pengguna aktif yang bergantung pada update konten secara berkala.

5. Simpulan

Adanya peneliti ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Disney+ melalui pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang mencakup lima dimensi utama, yaitu: kualitas konten, ketepatan informasi, format penyajian, kemudahan dalam penggunaan, serta ketepatan waktu akses informasi. Hasil analisis memperlihatkan bahwa aplikasi Disney+ secara keseluruhan sudah mampu menjawab harapan para penggunanya, khususnya pada dimensi tampilan dan kemudahan penggunaan yang memperoleh nilai tertinggi. Hal ini memperlihatkan bahwa desain visual yang menarik serta navigasi yang sederhana menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan digital.

Namun demikian, aspek akurasi informasi dan ketepatan waktu layanan mendapatkan nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, meskipun keduanya tetap berada

dalam kategori memuaskan. Hasil temuan ini memberikan rekomendasi penting bagi pengembang untuk lebih memprioritaskan peningkatan keakuratan informasi dan percepatan respon layanan.

Daftar Referensi

- [1]. N. R. Danar Feriano *et al.*, "Analisis User Experience Aplikasi Disney+ Hotstar dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, vol. 4, no. 3, pp. 1641–1650, Des. 2023, doi: 10.30865/klik.v4i3.1470. medium.com+6ijcs.net+6ijcs.net+6
- [2]. R. Rahmadhani, A. Meiriza, P. E. Sevtiyuni, N. R. Oktadini, dan P. Putra, "Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Disney+ Hotstar Menggunakan Metode MeCUE Questionnaire (2.0)," *Indonesian Journal of Computer Science*, vol. 12, no. 6, pp. 4320–4330, 2023
- [3]. A. M. Sabrina Jovanka, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Streaming Video dengan Metode E-service quality: Studi Kasus pada Aplikasi Disney Plus," *SATESI (Jurnal Sains Teknologi dan Sistem Informasi)*, pp. 45–51, 2023.
- [4]. D. F. Suyatno, A. WarihUtami, dan R. Bisma, "Pengukuran Kepuasan Pengguna untuk Aplikasi SIBISA di TK ABA 1, Buduran, Sidoarjo dengan metode EUCS," *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Cerdas*, vol. 17, no. 1, pp. 1–10, Feb. 2024.
- [5]. M. N. Farisi and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Inform. Manaj. Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 3, pp. 109–121, Jul. 2022, doi: 10.47065/jimat.v2i3.169.
- [6]. Y. Asni dan D. Irfan, "Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan E-Learning Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di SMK N 2 Pariaman," *J. Vokasi Informatika (JAVIT)*, vol. 2, no. 1, pp. 9–19, 2022, doi: 10.24036/javit.v2i1.75.
- [7]. A. S. Agustin, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Disney+ Hotstar dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," Skripsi, Program Studi Ilmu Komputer & Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma, Depok, 2023.
- [8]. J. Putra dan D. R. Indah, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada SMA Xaverius 1 Palembang," Skripsi, Universitas Sriwijaya, Palembang, 2023. [Online]. Tersedia: jurnal.atmaluhur.ac.id.
- [9]. D. A. Simaremare and A. Juniadi, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna e-Learning dengan Menggunakan End User Computing Satisfaction," *J. Komput. Antartika*, vol. 1, no. 1, pp. 25–31, 2023, doi: 10.70052/jka.v1i1.4.
- [10]. H. Setiawan and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS," *J. Teknol. Sist. Inform.*, vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1375.
- [11]. R. A. Wigatie dan I. Zainafree, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang," *Health Information: Jurnal Penelitian*, vol. 15, no. 2, pp. 1–7, 2023.
- [12]. I. P. Y. A. Ariwanta, I. G. T. E. Saputra, N. P. E. Apriyanthi, I. M. A. O. Gunawan, dan G. Indrawan, "Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS Pada Sistem Computer Based Test di Institusi Pendidikan," *Journal of Computer System and Informatics*, vol. 4, no. 4, pp. 945–951, 2023. DOI: <https://doi.org/10.47065/josyc.v4i4.3752>.
- [13]. M. A. Sugandi dan R. M. N. Halim, "Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) pada Aplikasi Universitas Bina Darma," *SISTEMASI*, vol. 9, no. 1, pp. 143–154, 2020. DOI: <https://doi.org/10.32520/stmsi.v9i1.625>.
- [14]. R. Hidayati, A. S. Kusmanto, dan A. Kiswanto, "Development and Construct Validation of Indonesian Students Self-Confidence Scale Using Pearson Product Moment," *Pagem Journal of Education and Instruction*, vol. 13, no. 2, pp. 94–103, 2023. DOI: <https://doi.org/10.47750/pegegog.13.03.11>.
- [15]. S. S. Sa'diyah, T. Wrahatnolo, Joko, dan Y. Fransisca, "Penguji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Resilience Siswa SMK Teknik Ketenagalistrikan Menggunakan PLS-SEM," *Jupiter: Publikasi Ilmu Keteknikan Industri, Teknik Elektro dan Informatika*, vol. 2, no. 4, pp. 223–235, 2024. DOI: <https://doi.org/10.61132/jupiter.v2i4.443>.
- [16]. D. K. Dewi, D. Nurmadewi, dan Z. F. Jailani, "Evaluating MyXL User Experience with the EUCS Model," *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 14, no. 1, pp. 362–373, Apr. 2025. DOI: <https://doi.org/10.33557/jutisi.v14i1.6888>.

-
- [17]. W.J. Doll, & G. Torkzadeh, "End-user computing". *MIS quarterly*, vol. 12, no. 2, pp. 259-274, 1988.