

PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI MANNA KAMPUS ONLINE MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION

ABSTRAK

Penilaian kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan sebab dapat dijadikan bahan evaluasi dalam memperbaiki dan meningkatkan layanan dari aplikasi. Salah satunya adalah aplikasi Manna Kampus *Online* milik perusahaan ritel yaitu Manna Kampus (Mirota Kampus) yang bergerak di bidang jual beli produk secara online yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun menggunakan *smartphone*. Saat ini, aplikasi ini sudah banyak digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh sebab itu dilakukanlah penelitian untuk mengukur apakah pengguna puas ketika menggunakan aplikasi Manna Kampus *Online* ini.

Penelitian ini mengadopsi model End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang merupakan model untuk mengukur kepuasan pengguna menggunakan lima variabel yaitu *content* (kelengkapan informasi), *accuracy* (ketepatan informasi), *format* (penyajian informasi), *easy of use* (kemudahan pengguna), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Data yang digunakan adalah data 100 responden yang didapatkan dari penyebaran kuesioner. Hasil data tersebut diolah menggunakan SPSS untuk menguji kevaliditasan, kerealibilitas, dan untuk menguji hipotesa yang telah dirumuskan.

Dari enam hipotesis yang diajukan, semua hipotesis diterima, yang artinya semua variabel, baik secara parsial, maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel *easy of use* mendapatkan persentase tingkat kepuasan pengguna tertinggi yaitu sebesar 88.9% dan variabel *timeliness* memiliki persentase tingkat kepuasan terendah yaitu sebesar 66%, dengan rata-rata tingkat kepuasan pengguna keseluruhan sebesar 77.4% yang termasuk dalam kategori puas.

Kata Kunci: End-User Computing Satisfaction, EUCS, Kepuasan Pengguna, Manna Kampus Online