

## ABSTRAK

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu kota yang memiliki banyak destinasi wisata. Kota ini tidak hanya merupakan destinasi wisata namun juga merupakan kota pendidikan yang dihuni oleh sejumlah pelajar dari luar kota Yogyakarta. Dalam langkah meningkatkan predikat tersebut maka dilakukan pengembangan fasilitas pendukung dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang sudah sangat pesat. Dalam pengembangan fasilitas tersebut dirilis sebuah aplikasi yang bernama JogjaKita. Namun demikian, di dalam penggunaan aplikasi JogjaKita ini ternyata masih banyak kendala yang terdapat di dalam beberapa fitur, sehingga dalam penggunaan aplikasi ini masih terdapat respon yang kurang baik dari pengguna nya karena pengalaman penggunaan dalam aplikasi tidak sesuai dengan harapan oleh pengguna nya, yang dimana hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi JogjaKita ini. Maka untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman penggunanya, perlu dilakukan sebuah penelitian yang menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi JogjaKita menggunakan variabel yang ada pada model dalam penelitian ini ketika pengguna memakai aplikasi JogjaKita.

Penelitian ini menggunakan model *End User Computing satisfaction* (EUCS). Model *End User Computing Satisfaction* merupakan model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir sebuah sistem aplikasi dengan melakukan perbandingan kinerja aplikasi berdasarkan harapan dan kenyataan. Model ini juga merupakan sebuah evaluasi secara keseluruhan dari pengguna aplikasi menurut Chin & Lee dalam (Angga Ardiansyah, Dany Pratmanto, 2018). Model ini memiliki 5 variabel, yaitu yaitu isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*). Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam melakukan pengambilan data dengan jumlah 200 responden. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan metode dalam *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* SmartPLS versi 3. Penelitian ini menganalisis 4 fitur yang ada di dalam aplikasi JogjaKita, yaitu jogja ride, jogja food, jogja kurir, dan jogja shop.

Berdasarkan analisis kepuasan pengguna, maka diketahui bahwa pada jogja ride persentase kepuasan penggunanya sebesar 79,84% dengan kriteria puas, jogja food sebesar 76,26% dengan kriteria puas, jogja kurir sebesar 80,42% dengan kriteria sangat puas, dan jogja shop sebesar 81,12% dengan kriteria sangat puas. Kemudian berdasarkan uji hipotesis penelitian yang sudah dilakukan terdapat 5 hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini, namun dari 5 hipotesis yang digunakan hanya ada beberapa saja yang diterima dan ada beberapa yang ditolak, yaitu pada fitur jogja food, jogja kurir, dan jogja food yang diterima hanya H1 yaitu *content* atau isi. Kemudian di dalam jogja food terdapat dua hipotesis yang diterima yaitu H1 dan H2, yaitu *content* dan *accuracy*. Hal ini terjadi karena variabel yang diterima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** Aplikasi JogjaKita, Analisis Kepuasan Pengguna, EUCS, Fitur, SEM

## ABSTRACT

*The Special Region of Yogyakarta is one of the cities that has many tourist destinations. This city is not only a tourist destination but also an educational city inhabited by a number of students from outside the city of Yogyakarta. In a step to increase the predicate, the development of supporting facilities is carried out by utilizing the rapid development of technology. In developing the facility, an application called JogjaKita was released. However, in the use of the JogjaKita application, it turns out that there are still many obstacles contained in some features, so that in the use of this application there is still an unfavorable response from its users because the experience of using the application does not match the expectations of its users, which is This can affect user satisfaction in using the JogjaKita application. So, to find out the level of user satisfaction based on user experience, it is necessary to conduct a study that analyzes user satisfaction with the JogjaKita application using the variables in the model in this study when users use the JogjaKita application.*

*This study uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. End User Computing Satisfaction model is a model used to measure the level of satisfaction of end users of an application system by comparing application performance based on expectations and reality. This model is also an overall evaluation of application users according to Chin & Lee in (Angga Ardiansyah, Dany Pratmanto, 2018). This model has 5 variables, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This study uses a questionnaire to collect data with 200 respondents. The data obtained will be processed using the method in Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS software version 3. This study analyzes the features used in the JogjaKita application. So that data testing is done by testing features.*

*Based on the analysis of user satisfaction, it is known that in Jogja Ride the percentage of user satisfaction is 79.84% with satisfied criteria, Jogja Food is 76.26% with Satisfied criteria, Jogja Courier is 80.42% with Very Satisfied Criteria, and Jogja Shop is 81.12% with very satisfied criteria. Then, based on the research hypothesis test that has been carried out, there are 5 hypotheses used in this study, but of the 5 hypotheses used, only a few are accepted and some are rejected, namely the features of Jogja Food, Jogja Courier, and Jogja Food which are accepted only H1 is content or contents. Then in Jogja Food, there are two accepted hypotheses, namely H1 and H2, namely content and accuracy. This happens because the variables received have a positive and significant effect on user satisfaction.*

**Keywords:** *JogjaKita Application, User Satisfaction Analysis, EUCS, Features, SEM*