

ABSTRAK

Transportasi online pada saat ini telah menjadi kebutuhan sebagian masyarakat Indonesia untuk berpergian dari satu titik ke titik yang lainnya dengan cukup mudah. Salah satu perusahaan ojek *online* yang beroperasi di Indonesia adalah Maxim. Perusahaan ini pertama kali hadir di Indonesia pada tahun 2018 dengan menyatakan diri sebagai perusahaan transportasi *Ride Hailing* dengan tarif yang ekonomis. Namun, masih terdapat banyak keluhan yang dilontarkan oleh pengguna Maxim melalui sosial media. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengguna menunjukkan masih adanya ketidakpuasan yang dirasakan pengguna aplikasi Maxim. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur Maxim Bike pada aplikasi Maxim serta mengetahui faktor apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam aplikasi tersebut menggunakan metode EUCS dan IPA.

Penelitian ini dilakukan dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim. Terdapat 5 variabel dalam metode EUCS yang digunakan, antara lain isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), waktu (*timeliness*), serta kemudahan penggunaan (*easy of use*). Data dalam penelitian ini berasal dari kuesioner yang disebarakan kepada 100 orang responden melalui media sosial seperti *Twitter*, *Instagram* dan *WhatsApp*. Data tersebut lalu diolah menggunakan SPSS versi 27 untuk menguji validitas, reliabilitas, serta melakukan analisis dengan metode IPA.

Hasil yang didapatkan pada penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Maxim Bike berdasarkan analisis tingkat kesesuaian adalah 98,6% yang termasuk dalam kategori sangat puas karena sudah mendekati 100% nilai kepentingan atau harapan pengguna. Adapun indikator-indikator yang perlu diperbaiki menurut hasil analisis kuadran IPA adalah indikator yang berada pada kuadran I, yaitu C2 (Fitur Maxim Bike menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna secara lengkap) dan T1 (Fitur Maxim Bike memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu).

Kata kunci : Kepuasan Pengguna, *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Importance Performance Analysis* (IPA), Maxim

ABSTRACT

Online transportation has now become a necessity for some Indonesians to travel from one point to another quite easily. One of the online motorcycle taxi companies operating in Indonesia is Maxim. This company first appeared in Indonesia in 2018 by declaring itself as a Ride Hailing transportation company with economical rates. However, there are still many complaints made by Maxim users through social media. The complaints submitted by users indicate that there is still dissatisfaction felt by Maxim application users. Therefore, this research needs to be done to find out how much user satisfaction with the Maxim Bike feature on the Maxim application and find out what factors need to be improved and maintained in the application using the EUCS and IPA methods.

This research was conducted by applying the End User Computing Satisfaction (EUCS) and Importance Performance Analysis (IPA) methods to measure the level of satisfaction of Maxim application users. There are 5 variables in the EUCS method used, including content, accuracy, format, timeliness, and ease of use. The data in this study came from a questionnaire distributed to 100 respondents through social media such as Twitter, Instagram and WhatsApp. The data was then processed using SPSS version 27 to test validity, reliability, and analyze using the IPA method.

The results obtained in this study indicate that the level of satisfaction of Maxim Bike users based on the analysis of the level of conformity is 98.6% which is included in the very satisfied category because it is close to 100% of the value of user interests or expectations. The indicators that need to be improved according to the results of the IPA quadrant analysis are indicators that are in quadrant I, namely C2 (Maxim Bike features provide the information needed by users in full) and T1 (Maxim Bike features provide the information needed in a timely manner).

Keywords: *User Satisfaction, End User Computing Satisfaction (EUCS), Importance Performance Analysis (IPA), Maxim*