

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi bisnis ritel menuju layanan berbasis aplikasi, termasuk My Super Indo sebagai aplikasi e-groceries. Meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai fitur belanja daring, sejumlah ulasan pengguna menunjukkan adanya kendala terkait penggunaan aplikasi secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi My Super Indo dengan menggunakan integrasi model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi yang telah melakukan transaksi minimal satu kali. Data dianalisis dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis SmartPLS untuk menguji hubungan antar variabel laten.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *content*, *format*, *ease*, *ease of use*, *perceived usefulness*, dan *attitude* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel tertentu seperti *accuracy* dan *timeliness* memiliki pengaruh yang lebih rendah. Berdasarkan hasil tersebut rekomendasi yang diberikan meliputi peningkatan kualitas konten promo, perbaikan antarmuka aplikasi, penyediaan navigasi yang lebih sederhana, serta penambahan fitur gamifikasi. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang aplikasi My Super Indo untuk meningkatkan kualitas layanan sekaligus memperkaya literatur mengenai integrasi EUCS dan TAM pada aplikasi *e-groceries*.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, EUCS, TAM, My Super Indo, SmartPLS

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has driven the transformation of the retail industry toward application-based services, including My Super Indo as an e-grocery platform. Although the application offers various online shopping features, several user reviews indicate challenges related to its overall usability. This study aims to analyze user satisfaction with the My Super Indo application by integrating the End User Computing Satisfaction (EUCS) model and the Technology Acceptance Model (TAM). A quantitative approach was employed through questionnaires distributed to users who had made at least one transaction using the application. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with the SmartPLS tool to examine the relationships among latent variables.

The results show that variables such as content, format, ease, ease of use, perceived usefulness, and attitude significantly influence user satisfaction, while variables such as accuracy and timeliness demonstrate weaker effects. Based on these findings, recommendations include improving promotional content, enhancing the user interface, providing simpler navigation, and adding gamification features. The outcomes of this study are expected to serve as valuable input for the development of the My Super Indo application and contribute to the literature on the integration of EUCS and TAM in the context of e-grocery applications.

Keywords: *User satisfaction, EUCS, TAM, My Super Indo, SmartPLS*