

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Competence Development Center (CDC) pada Lembaga Pendidikan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUSC)

Ruhdiara Tanoga^{1*}, Lukman Ahmad², Rizaldi Akbar³

^{1*} Program Studi Sistem Informasi, STMIK Indonesia Banda Aceh, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh, Indonesia.

^{2,3} Program Studi Manajemen Informatika, STMIK Indonesia Banda Aceh, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh, Indonesia.

Corresponding Email: ruhdiaratanoga@gmail.com^{1*}

Histori Artikel:

Dikirim 08 Februari 2025; *Diterima dalam bentuk revisi* 26 Februari 2025; *Diterima* 20 Maret 2025; *Diterbitkan* 29 Maret 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Competence Development Center (CDC) yang dikembangkan oleh LP3I dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUSC). Metode EUSC digunakan untuk mengevaluasi berbagai aspek kepuasan pengguna, termasuk kegunaan, keandalan, ketersediaan fitur, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner online kepada pengguna aktif aplikasi CDC LP3I. Responden dipilih secara purposive berdasarkan kriteria tertentu, seperti frekuensi penggunaan aplikasi dan tingkat keaktifan dalam memanfaatkan fitur yang tersedia. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan aplikasi CDC LP3I, khususnya dalam hal kegunaan dan ketersediaan fitur. Namun, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti keandalan sistem dan responsivitas layanan dukungan. Temuan ini memberikan informasi penting bagi pengembang aplikasi CDC LP3I untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna. Penelitian ini juga berkontribusi pada literatur mengenai evaluasi kepuasan pengguna aplikasi mobile dalam bidang pendidikan dan pengembangan profesional. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan lebih lanjut aplikasi CDC LP3I dan referensi bagi lembaga pendidikan lain yang berencana mengimplementasikan teknologi serupa.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna; Competence Development Center (CDC); LP3I; End User Computing Satisfaction (EUSC); Aplikasi Mobile.

Abstract

This study aims to analyze user satisfaction with the Competence Development Center (CDC) application developed by LP3I using the End User Computing Satisfaction (EUSC) method. The EUSC method is applied to evaluate various aspects of user satisfaction, including usability, reliability, feature availability, and the overall user experience with the application. The approach used in this study is quantitative, with data collected through online questionnaires distributed to active users of the CDC LP3I application. Respondents were purposively selected based on specific criteria, such as the frequency of application use and the level of engagement with the available features. The collected data were analyzed using descriptive and inferential statistical techniques to identify the factors influencing user satisfaction. The results of the study indicate that most users are satisfied with the CDC LP3I application, particularly in terms of usability and feature availability. However, some areas require improvement, such as system reliability and support service responsiveness. These findings provide valuable insights for the developers of the CDC LP3I application to enhance quality and user satisfaction. This study also contributes to the literature on evaluating user satisfaction with mobile applications in the fields of education and professional development. Furthermore, the findings can serve as a foundation for further development of the CDC LP3I application and as a reference for other educational institutions planning to implement similar technology.

Keyword: User Satisfaction; Competence Development Center (CDC); LP3I; End User Computing Satisfaction (EUSC); Mobile Application.

1. Pendahuluan

Di era digital saat ini, teknologi informasi memainkan peran penting dalam pendidikan dan pengembangan profesional. Aplikasi mobile telah menjadi alat yang umum digunakan untuk mendukung pembelajaran dan peningkatan keterampilan. Di Indonesia, Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia (LP3I) dikenal sebagai penyedia program pembelajaran yang inovatif, salah satunya adalah Competence Development Center (CDC), yang dirancang agar peserta dapat mengakses berbagai sumber daya pendidikan dengan mudah. Keberhasilan sebuah aplikasi tidak hanya dilihat dari fitur yang ditawarkan, tetapi juga dari tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman yang diberikannya. Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana pengguna merasa puas dengan fitur, kenyamanan penggunaan, dan apakah aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan mereka.

Penelitian ini menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUSC) untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti kemudahan penggunaan, kinerja aplikasi, dan ketersediaan fitur. Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengguna merasa puas dengan aplikasi CDC LP3I. Harapannya, hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna aplikasi tersebut. Rumusan masalah yang akan dibahas meliputi tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur yang ada pada aplikasi CDC LP3I, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, serta sejauh mana kemudahan penggunaan berkontribusi terhadap kepuasan. Penelitian ini juga akan menilai persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi dalam memenuhi kebutuhan mereka, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur yang ada, menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, menilai persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi, dan memberikan saran untuk meningkatkan kualitas aplikasi. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan memberikan masukan bagi pengembangan aplikasi CDC LP3I. Batasan penelitian ini meliputi penggunaan aplikasi CDC LP3I di wilayah tertentu dan pemilihan responden berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, seperti frekuensi penggunaan dan keaktifan pengguna. Penelitian ini juga menggunakan kerangka EUSC untuk menganalisis kepuasan pengguna. Batasan lainnya adalah waktu yang tersedia untuk penelitian dan keterbatasan teknis yang mungkin mempengaruhi hasil analisis. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini sangat beragam. Bagi LP3I, penelitian ini memberikan pemahaman lebih dalam mengenai kepuasan pengguna aplikasi CDC, yang akan membantu mereka untuk menemukan area yang perlu diperbaiki dan mengembangkan aplikasi lebih lanjut. Penelitian ini juga memberikan manfaat bagi kampus dalam meningkatkan reputasi akademik dan membuka peluang kerja sama dengan industri, serta bagi masyarakat yang akan mendapatkan akses pendidikan lebih baik dan meningkatkan keterampilan mereka. Bagi penulis, penelitian ini memberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan penelitian dan analisis.

Penelitian ini berhubungan dengan penelitian-penelitian sebelumnya dalam hal penerapan EUSC untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi mobile. Penelitian ini memperkaya pemahaman di bidang tersebut dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan metodologi yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi mobile, khususnya dalam pendidikan dan pengembangan profesional. Analisis merupakan kegiatan yang mencakup berbagai aktivitas seperti membedakan, mengurai, dan memilah informasi untuk mengelompokkan bagian-bagian tertentu guna tujuan tertentu. Proses ini bertujuan untuk mencari hubungan antar bagian dan menafsirkan makna dari sistem atau objek yang dianalisis. Menurut Naibaho (2020), analisis adalah usaha untuk memecah integritas suatu sistem menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian yang lebih kecil sehingga hierarkinya menjadi lebih jelas. Sementara itu, Syafina (2020) menyatakan bahwa analisis adalah proses memecahkan masalah menjadi bagian-bagian yang saling berhubungan satu sama lain. Dari penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan tahap penting dalam penelitian untuk memahami

masalah yang terjadi, memudahkan desain sistem berikutnya, serta mengidentifikasi komponen-komponen utama dalam suatu sistem.

Menetapkan level pengguna dalam suatu sistem informasi sangat penting untuk memastikan bahwa setiap pengguna memiliki akses yang sesuai dengan peran dan tanggung jawab mereka dalam organisasi. Hal ini juga bertujuan untuk menjaga keamanan serta integritas sistem informasi yang digunakan. Lestari (2020) menyebutkan bahwa level pengguna dalam sistem informasi harus dipertimbangkan dengan baik agar akses yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan tanggung jawab pengguna. Winarto (2022) juga menekankan pentingnya pelatihan dan pemahaman tentang level pengguna dalam sistem informasi untuk memastikan pengguna dapat mengoperasikan sistem dengan baik dan mengurangi kesalahan. Dengan demikian, penetapan level pengguna tidak hanya penting untuk keamanan sistem, tetapi juga untuk efisiensi penggunaan sistem oleh masing-masing pihak yang terlibat. Umumnya, level pengguna dibagi menjadi empat kategori: pengguna biasa (end user), pengguna berwenang (authorized user), administrator, dan pengembang (developer), yang masing-masing memiliki hak akses yang berbeda.

Kepuasan pengguna adalah persepsi yang dimiliki seseorang terkait dengan nilai atau keistimewaan dari suatu produk atau jasa yang memberikan tingkat kesenangan tertentu, yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan atau keinginan pengguna tersebut (Lubis & Andayani, 2021). Sasongko (2021) menambahkan bahwa kepuasan juga merupakan perasaan senang yang timbul ketika keinginan atau kebutuhan pengguna dapat terpenuhi. Kotler & Keller (2020) menyatakan bahwa kepuasan pengguna muncul ketika kinerja produk atau jasa memenuhi atau melebihi ekspektasi pengguna. Pengguna akan merasa tidak puas apabila kinerja produk tidak mencapai ekspektasi mereka, dan merasa puas jika kinerja produk tersebut sesuai atau lebih baik dari ekspektasi yang ada. Sugianto & Tojib (2021) juga menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terkait dengan keyakinan pengguna terhadap kemampuan sistem informasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Dengan demikian, kepuasan pengguna dapat dianggap sebagai ukuran sejauh mana suatu sistem informasi dapat memenuhi atau melebihi ekspektasi dan kebutuhan penggunanya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sangat beragam dan saling terkait. Mahmood *et al.* (2020) mengidentifikasi tiga kategori utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu manfaat dan kenyamanan yang dirasakan, latar belakang dan keterlibatan pengguna, serta sikap dan dukungan organisasi. Faktor pertama, manfaat dan kenyamanan yang dirasakan, mencakup ekspektasi pengguna, kemudahan penggunaan, dan kegunaan yang dirasakan dari sistem. Faktor kedua, latar belakang dan keterlibatan pengguna, meliputi pengalaman pengguna, kemampuan yang dimiliki pengguna, dan peran aktif pengguna dalam pengembangan sistem. Faktor ketiga, sikap dan dukungan organisasi, berkaitan dengan sikap pengguna terhadap sistem, dukungan yang diberikan oleh organisasi, serta sikap manajemen terhadap penggunaan sistem. Ketiga faktor ini saling berhubungan dan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan.

Pengukuran kepuasan pengguna sering dilakukan dengan menggunakan berbagai metode, termasuk studi pustaka, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada responden. Salah satu model yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah model EUCS (End User Computing Satisfaction), yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (2020). Model ini telah terbukti efektif dalam mengukur kepuasan pengguna di berbagai jenis sistem informasi, mulai dari sistem pemasaran internet hingga aplikasi di sektor pendidikan dan bisnis.

Aplikasi adalah program yang telah dirancang untuk melaksanakan perintah-perintah tertentu dari pengguna untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Abdurahman & Riswaya (2021) menyebutkan bahwa aplikasi merupakan perangkat lunak yang memanfaatkan kemampuan komputer untuk melakukan tugas-tugas tertentu yang diinginkan oleh pengguna. Jogiyanto (2020) juga mengungkapkan bahwa aplikasi adalah sekumpulan instruksi yang disusun sedemikian rupa untuk memungkinkan komputer mengolah input menjadi output sesuai dengan tujuan pengguna. Competence Development Center (CDC) LP3I adalah program pelatihan bersertifikasi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja di berbagai sektor industri. Program ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan peserta agar sesuai dengan standar kompetensi dunia usaha dan

industri. Program ini ditujukan untuk pelajar, mahasiswa, masyarakat umum, dan profesional yang ingin meningkatkan kredibilitas dan keahlian di bidang profesi mereka. CDC LP3I memiliki tujuan untuk membantu peserta meningkatkan kompetensi di bidang yang mereka tekuni, meyakinkan industri tentang kompetensi tenaga kerja, serta memastikan kesesuaian kompetensi lulusan dengan kebutuhan dunia usaha.

Model End User Computing Satisfaction (EUCS) dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (2020) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi. EUCS mengukur respons emosional pengguna terhadap aplikasi komputer spesifik dan mengevaluasi pengalaman mereka secara keseluruhan dalam menggunakan sistem informasi (Aggelidis & Chatzoglou, 2020). EUCS telah digunakan secara luas dalam berbagai penelitian untuk menilai kepuasan pengguna dalam berbagai jenis sistem informasi, mulai dari pemasaran online hingga sistem kesehatan dan aplikasi bisnis (Pauluzzo & Geretto, 2021). EUCS terdiri dari lima dimensi penting, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Setiap dimensi ini menggambarkan aspek berbeda yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Misalnya, Content berfokus pada kelengkapan dan keterbaruan informasi yang diberikan, Accuracy mengukur kebenaran informasi yang disampaikan, dan Ease of Use menilai kemudahan pengguna dalam mengakses dan menggunakan sistem.

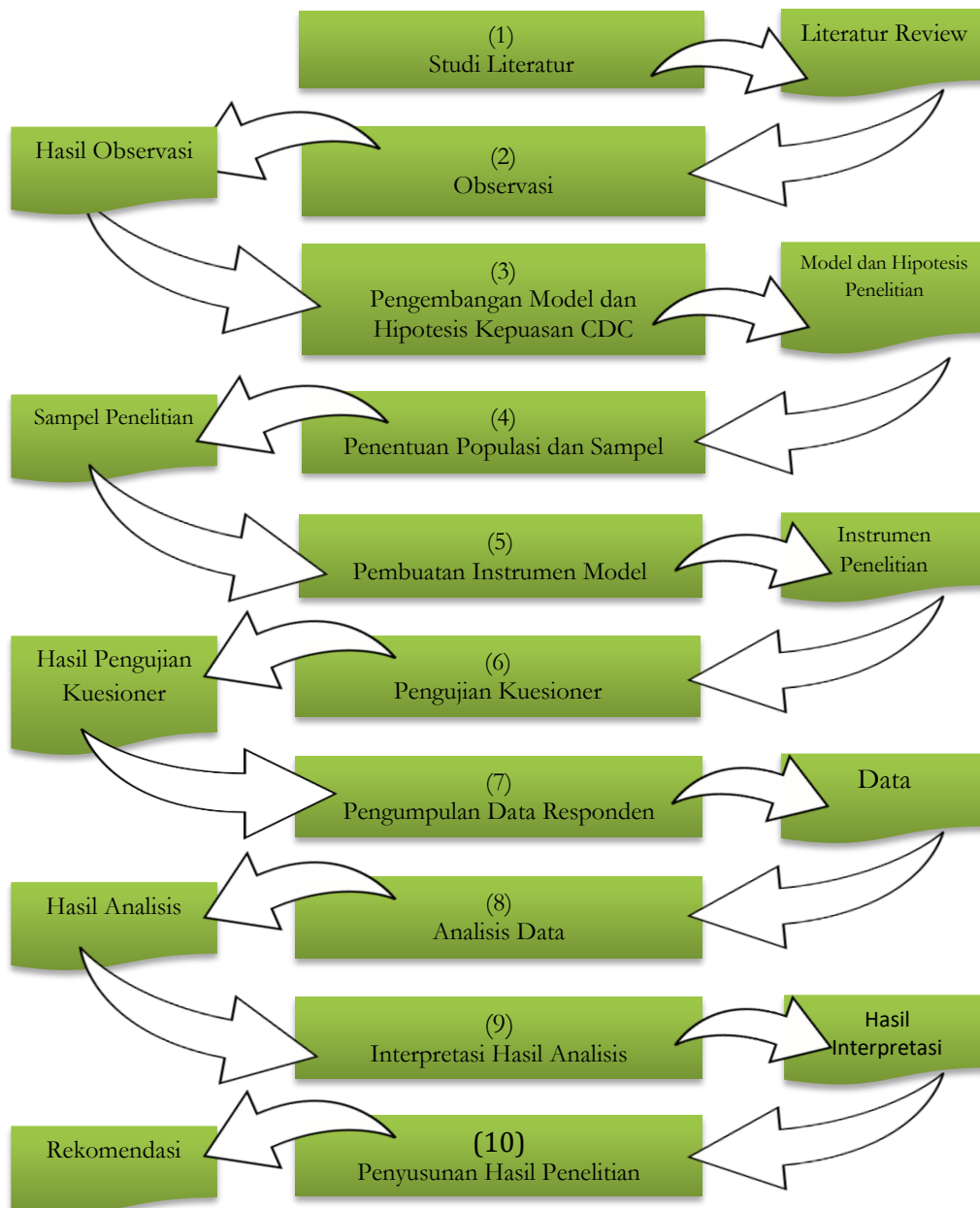
Pengukuran dalam model EUCS dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, yaitu dengan menyebarkan kuesioner yang berfokus pada dimensi-dimensi tersebut. Kuesioner yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat mengukur kepuasan pengguna dengan akurat. Model EUCS terus berkembang seiring penelitian yang menambahkan variabel-variabel baru seperti kecepatan sistem dan aspek keamanan untuk menjawab kebutuhan zaman (Chin & Lee, 2020; Putra *et al.*, 2021). Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode, seperti studi pustaka, observasi, dan penyebaran kuesioner. Metode-metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang relevan guna memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang permasalahan yang diteliti dan untuk mendukung analisis yang lebih mendalam.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data berupa angka. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada pengguna aplikasi Competence Development Center (CDC) untuk mengukur tingkat kepuasan mereka. Seluruh langkah penelitian, mulai dari metode hingga teknik, mengikuti prosedur standar penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara online, dan analisis data menggunakan perangkat lunak statistik, seperti Microsoft Excel untuk data demografi responden dan SmartPLS versi 3.9.9 untuk mengolah hasil kuesioner menggunakan metode PLS-SEM. Tujuan dari pengolahan dan analisis data adalah untuk menilai kepuasan pengguna serta menguji hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap aplikasi CDC. Lokasi pengambilan sampel penelitian ini difokuskan di sekitar Banda Aceh dan Aceh Besar. Kuesioner disebarkan secara online mulai bulan Maret 2024 kepada pengguna aplikasi CDC LP3I yang aktif. Pemilihan responden didasarkan pada kriteria tertentu, seperti frekuensi penggunaan aplikasi dan tingkat partisipasi dalam berbagai fitur yang disediakan. Objek penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi CDC LP3I yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Data utama diperoleh melalui survei online yang mengumpulkan informasi terkait kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut, termasuk aspek kegunaan, kehandalan, ketersediaan fitur, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kepuasan pengguna serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut.

Jadwal pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Maret 2024, Penelitian ini melalui sepuluh tahap yang dilakukan berurutan, dimulai dari studi literatur, observasi, pengembangan model dan hipotesis, penentuan populasi dan sampel, pembuatan instrumen penelitian, pengumpulan data,

hingga analisis dan interpretasi data. Gambar 1. menggambarkan seluruh prosedur yang diikuti dalam penelitian ini.

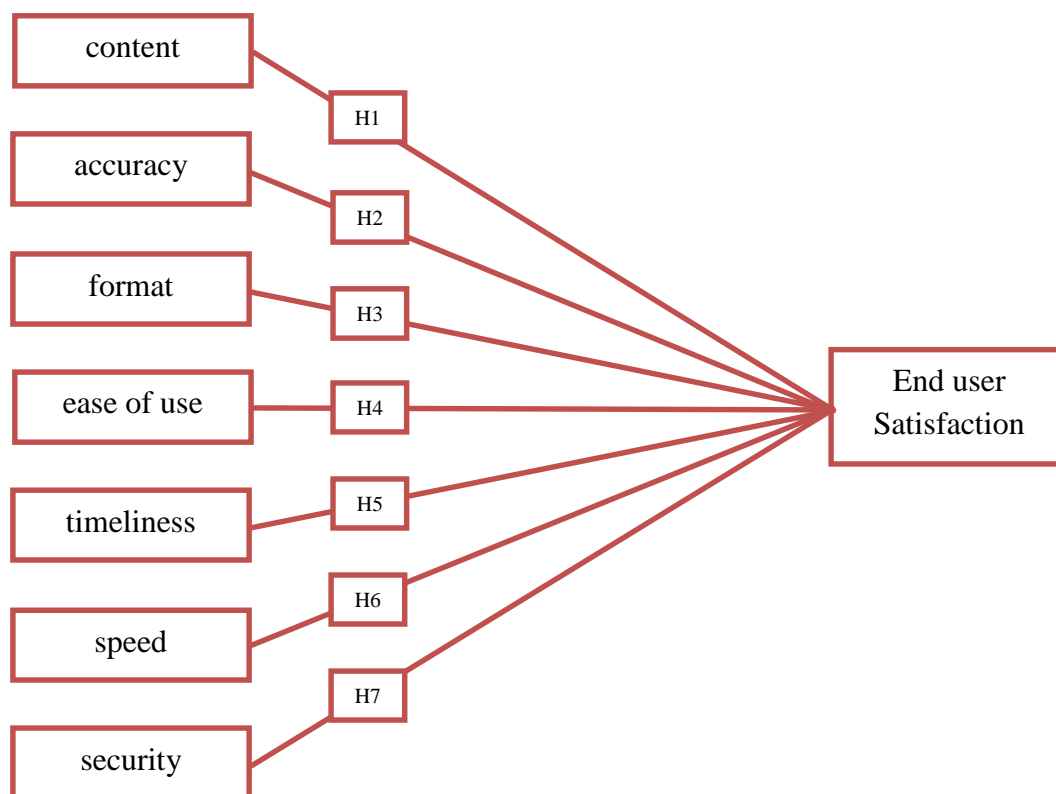


Gambar 1. Prosedur Penelitian

Peneliti melakukan studi literatur untuk memperoleh referensi yang mendasari teori-teori mengenai masalah yang diteliti. Dalam proses ini, peneliti membaca dan mempelajari berbagai buku, jurnal, dan penelitian sejenis yang berkaitan dengan analisis kepuasan pengguna menggunakan model EUCS. Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan kata kunci seperti "Kepuasan", "Kepuasan Pengguna", "User Satisfaction", "Analisis Kepuasan Pengguna", dan "End User Computing Satisfaction" melalui situs-situs seperti Google Scholar. Setelah memperoleh referensi, peneliti menyeleksi materi berdasarkan relevansi dan kualitas konten yang terkandung dalam referensi tersebut. Hasil dari studi literatur ini digunakan dalam penyusunan landasan teori dan metodologi

penelitian, serta disusun dalam sebuah tabel penelitian sejenis yang menggambarkan temuan-temuan relevan yang ditemukan. Peneliti juga melakukan observasi terhadap aplikasi CDC dengan mengakses situs resmi aplikasi tersebut dan meninjau ulasan-ulasan yang diberikan oleh pengguna. Observasi ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang pandangan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Dalam proses observasi, peneliti menemukan beberapa kendala yang dialami pengguna, seperti sering terjadinya error dan buffering saat pemutaran video kursus, ketidakmampuan untuk memutar video secara offline, dan ketidaktepatan pemberian sertifikat penyelesaian kursus sesuai waktu yang dijanjikan. Peneliti kemudian mengakses dan menggunakan aplikasi CDC untuk mengidentifikasi berbagai fitur yang tersedia, seperti fitur cek sertifikat untuk melihat sertifikat kursus yang telah diselesaikan, fitur kelas untuk pengguna yang terdaftar, dan fitur kategori kelas yang memudahkan pengguna dalam mencari kelas sesuai bidang keahlian yang ingin dipelajari.

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model EUCS yang terdiri dari lima dimensi: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, yang mengadopsi model EUCS yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (2020). Penelitian ini juga mengembangkan model dengan menambahkan dua variabel penting: system speed, yang dikembangkan oleh Chin & Lee (2020), dan security, yang dikembangkan oleh Putra *et al.* (2021). Kedua variabel ini dianggap krusial dalam mengukur kepuasan pengguna, karena kecepatan sistem dan aspek keamanan dapat mempengaruhi pengalaman pengguna secara signifikan. Model yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Model Penelitian Usulan

Penjelasan tentang variabel yang digunakan dalam penelitian ini mencakup beberapa aspek penting. Content mengukur bagaimana kepuasan pengguna terkait dengan fungsi dan informasi yang disediakan oleh aplikasi CDC LP3I. Accuracy menilai keakuratan dan kebenaran informasi yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Format berkaitan dengan tampilan dan format laporan yang dihasilkan, serta kemudahan pengguna dalam mengakses informasi. Ease of Use mengukur sejauh mana aplikasi memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai kegiatan. Timeliness berfokus pada

ketepatan waktu aplikasi dalam menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan. System Speed menilai kecepatan operasional aplikasi, sedangkan Security mengukur seberapa aman aplikasi dalam memberikan akses kepada penggunanya.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara masing-masing variabel tersebut dengan kepuasan pengguna aplikasi CDC LP3I. Setiap hipotesis diuji untuk melihat pengaruh signifikan dari Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, System Speed, dan Security terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Populasi yang menjadi sasaran penelitian ini adalah pengguna aplikasi CDC LP3I yang tinggal di sekitar Banda Aceh dan Aceh Besar. Peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling, memilih responden yang aktif menggunakan aplikasi di wilayah tersebut. Dengan mengacu pada analisis PLS-SEM, jumlah sampel minimum yang dibutuhkan adalah 70 responden, sesuai dengan jumlah hipotesis yang diuji. Untuk menghitung jumlah sampel minimum, rumus Wibisono digunakan, yang menghasilkan angka 97 responden dengan tingkat kepercayaan 95%.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang terbagi dalam tiga bagian. Bagian pertama berisi pertanyaan terkait profil responden, seperti nama, jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan wilayah tempat tinggal. Bagian kedua mengandung pertanyaan umum tentang pengalaman responden dengan aplikasi CDC LP3I. Bagian ketiga terdiri dari 30 pertanyaan yang berkaitan dengan model EUCS dan tambahan variabel system speed dan security. Setiap pertanyaan diberi nilai menggunakan Skala Likert, dengan pilihan dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

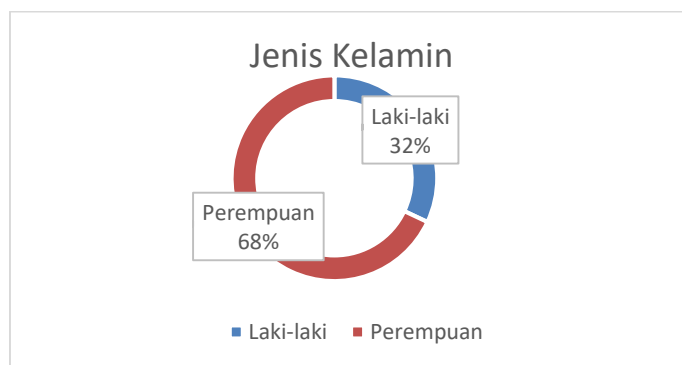
Pengujian kuesioner dilakukan dalam dua tahap: uji validitas dan uji reliabilitas. Proses ini dilakukan dengan bantuan aplikasi SmartPLS untuk memastikan kelayakan setiap pertanyaan dan menghindari kebingungan responden. Kuesioner disebarluaskan secara online melalui platform media sosial seperti WhatsApp, Facebook, dan Twitter. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel untuk analisis demografi responden dan dikonversi menjadi file CSV untuk analisis lebih lanjut dengan SmartPLS. Analisis data menggunakan metode PLS-SEM terdiri dari evaluasi model pengukuran (outer model) dan evaluasi model struktural (inner model). Evaluasi ini meliputi uji validitas dan reliabilitas, serta pengujian hubungan antar variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Hasil analisis digunakan untuk memberikan interpretasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi dan memberikan rekomendasi untuk pengembangan aplikasi CDC LP3I berdasarkan temuan yang diperoleh.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

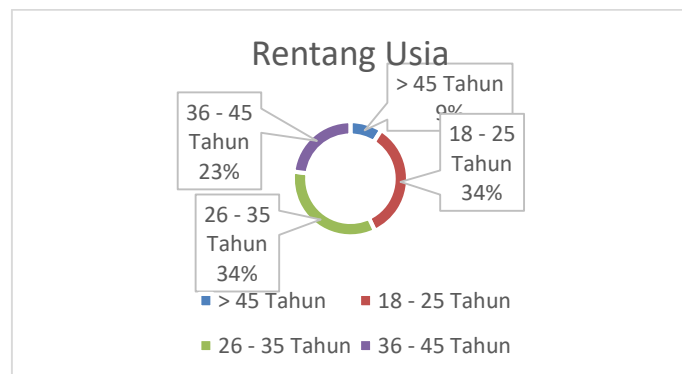
3.1.1 Hasil Analisis Demografi

Analisis demografi dilakukan dengan menganalisa jawaban responden pada pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan profil responden, penggunaan internet, dan pertanyaan aplikasi CDC LP3I secara umum. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden. Peneliti berhasil memperoleh data sebanyak 103 data responden yang terbagi menjadi beberapa kategori, yaitu jenis kelamin, wilayah tempat tinggal, rentang usia, pekerjaan, rentang waktu menggunakan internet, rentang waktu penggunaan aplikasi CDC LP3I, dan status kepuasan aplikasi CDC LP3I. Penjelasan analisis demografi sebagai berikut.



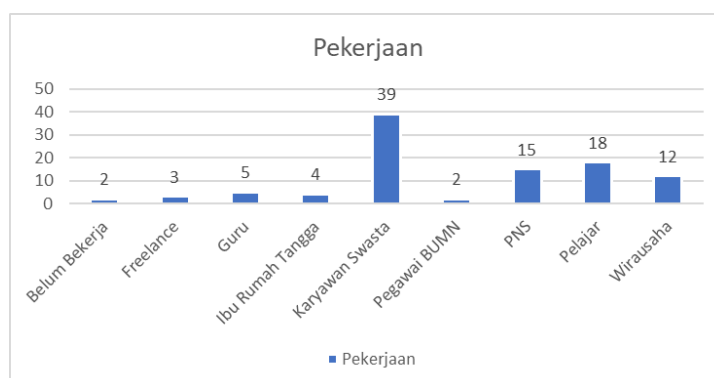
Gambar 3. Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden

Gambar 3 menunjukkan hasil dari data demografi responden pada kategori jenis kelamin dari total 103 responden yang mengisi kuesioner penelitian, 70 orang (68%) diantaranya berjenis kelamin perempuan, lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki, yaitu 33 orang (32%).



Gambar 4. Diagram Lingkaran Rentang Usia Responden

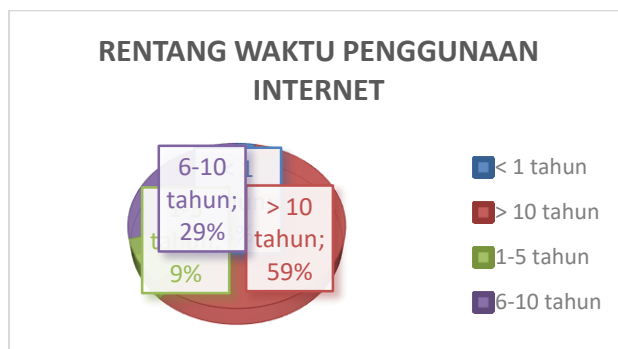
Gambar 4 menunjukkan bahwa dari total 103 responden terdapat 35 orang dari rentang usia 18-25 tahun, 35 orang dari rentang usia 26-35 tahun, 24 orang dari rentang usia 36-45 tahun, dan 9 orang dari rentang usia lebih dari 45 tahun.



Gambar 5. Diagram Pekerjaan Responden

Hasil data demografi responden pada kategori pekerjaan dapat dilihat pada gambar 4.4, yang menunjukkan bahwa terdapat 40 orang (39%) dari kelompok karyawan swasta, 19 orang (18%) dari kelompok pelajar atau mahasiswa, 16 orang (15%) dari kelompok pegawai negeri sipil (PNS), 5 orang

(5%) dari kelompok guru, 4 orang (4%) dari kelompok ibu rumah tangga, 3 orang (3%) dari kelompok freelance, 2 orang (2%) dari kelompok pegawai BUMN, dan 2 orang (2%) dari kelompok belum bekerja.



Gambar 6. Diagram Lingkaran Rentang Waktu Penggunaan Internet

Hasil data demografi pada kategori rentang waktu penggunaan internet menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menggunakan internet dalam jangka waktu yang panjang. Dari 103 responden, sebanyak 61 orang (59%) menggunakan internet lebih dari 10 tahun, 30 orang (29%) menggunakan internet selama 6-10 tahun, 9 orang (9%) menggunakan internet selama 1-5 tahun, dan 3 orang (3%) menggunakan internet kurang dari 1 tahun. Pada kategori rentang waktu penggunaan aplikasi CDC LP3I, hasil data demografi menunjukkan bahwa sebagian besar responden baru menggunakan aplikasi ini dalam waktu singkat. Berdasarkan diagram lingkaran yang ditunjukkan sebanyak 50 orang (49%) menggunakan aplikasi kurang dari 1 bulan, 26 orang (25%) menggunakan aplikasi selama 1-6 bulan, 7 orang (7%) menggunakan aplikasi selama 6-12 bulan, dan 20 orang (19%) telah menggunakan aplikasi lebih dari 12 bulan. Terkait dengan status kepuasan pengguna aplikasi CDC LP3I, hasil data demografi yang dapat dilihat pada Gambar 4.6 menunjukkan bahwa 21 orang (20%) merasa sangat puas, 38 orang (37%) merasa puas, dan 44 orang (43%) merasa cukup puas dengan aplikasi ini.

3.1.2 Model Pengukuran (Outer Model)

Untuk mengukur model penelitian, dilakukan analisis model pengukuran (outer model) melalui beberapa tahap pengujian, yang meliputi Uji Validitas, Outer Loading, Average Variance Extracted, Fornell-Larcker, dan Cross Loading. Pada tahap akhir, dilakukan uji reliabilitas yang mencakup nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha. Uji validitas bertujuan memastikan bahwa instrumen penelitian benar-benar mengukur apa yang dimaksudkan, sehingga hasil yang diperoleh akurat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Salah satu aspek yang diuji adalah nilai Outer Loading, yang menunjukkan tingkat korelasi antara setiap indikator pengukuran dan konstruksinya. Nilai ideal untuk Outer Loading adalah di atas 0,7.

Tabel 1. Hasil Outer Loading

	ACC	CON	EOU	EUS	FOR	SEC	SSP	TIM
ACC1	0.945							
ACC2	0.943							
CON1		0.866						
CON2		0.847						
CON3		0.892						
CON4		0.860						
EOU1			0.895					
EOU2			0.908					

EOU3	0.909		
EOU4	0.886		
EUS1		0.897	
EUS2		0.928	
EUS3		0.953	
EUS4		0.936	
FOR1			0.898
FOR2			0.876
FOR3			0.929
FOR4			0.907
SEC1			0.921
SEC2			0.941
SEC3			0.900
SSP1			0.837
SSP2			0.890
SSP3			0.872
SSP4			0.851
TIM1			0.908
TIM2			0.912
TIM3			0.931

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai outer loading di atas 0,7, yang berarti bahwa semua indikator telah memenuhi standar validitas dan dapat dianggap valid. Selanjutnya, Average Variance Extracted (AVE) dihitung untuk menilai sejauh mana indikator-indikator yang terkait dengan suatu konstruk dapat menjelaskan varian dari konstruk tersebut dibandingkan dengan total varian yang ada. Proses ini memastikan bahwa setiap indikator benar-benar mewakili konstruk yang diukur, sehingga memperkuat validitas dan keandalan model penelitian dalam analisis yang dilakukan.

Tabel 2. Hasil Average Variance Extracted

Variabel	Average Variance Extracted
CON	0.751
ACC	0.890
FOR	0.815
EOU	0.809
TIM	0.841
SSP	0.744
SEC	0.848
EUS	0.863

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai AVE pada semua variabel memenuhi kriteria yang ditetapkan, yaitu lebih dari 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dapat diterima dan memiliki validitas yang baik. Selanjutnya, Fornell-Larcker digunakan untuk menguji validitas diskriminan dalam analisis menggunakan SmartPLS. Validitas diskriminan mengukur seberapa baik suatu konstruk dapat membedakan dirinya dari konstruk lain dalam model yang sama, sehingga memastikan bahwa setiap konstruk mengukur sesuatu yang unik dan tidak tumpang tindih dengan konstruk lainnya.

	CON	ACC	FOR	EOU	TIM	SSP	SEC	EUS
CON	0.866							
ACC	0.865	0.944						
FOR	0.604	0.613	0.903					
EOU	0.557	0.595	0.807	0.899				
TIM	0.591	0.640	0.795	0.884	0.917			
SSP	0.577	0.572	0.782	0.834	0.854	0.863		
SEC	0.635	0.699	0.524	0.487	0.599	0.660	0.921	
EUS	0.761	0.833	0.580	0.582	0.669	0.689	0.837	0.929

Hasil uji menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,7, yang mengindikasikan bahwa seluruh item valid. Pengujian dilakukan untuk memastikan bahwa setiap indikator mengukur konstruk yang sesuai, dengan korelasi antara indikator dan konstruk laten yang lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator dengan konstruk laten lainnya. Dengan demikian, validitas diskriminan dapat dikatakan terpenuhi. Selanjutnya, Cross Loading dilakukan untuk melihat dan membandingkan nilai korelasi antara indikator dengan variabel laten yang sesuai dan dengan variabel laten lainnya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki beban faktor tertinggi pada konstruk yang sesuai, dan beban pada konstruk lain jauh lebih rendah, yang menunjukkan validitas yang baik untuk model penelitian ini. Pada tahap uji reliabilitas, yang bertujuan untuk menilai konsistensi dan stabilitas instrumen pengukuran, dua ukuran reliabilitas yang digunakan adalah Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha. Nilai Composite Reliability yang baik biasanya lebih dari 0,7, dan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai CR untuk setiap variabel melebihi 0,7, yang menunjukkan bahwa konstruk dalam model ini cukup reliabel. Selain itu, Cronbach's Alpha, yang mengukur konsistensi internal antara item-item yang diukur, juga menunjukkan nilai yang baik, yaitu lebih dari 0,7 untuk seluruh variabel. Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha untuk variabel-variabel yang diuji, seperti Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, System Speed, Security, dan End User Satisfaction, semuanya menunjukkan nilai di atas 0,7, yang mengindikasikan reliabilitas yang baik dari instrumen yang digunakan.

3.1.3 Model Struktural (Inner Model)

Pada tahap analisis penelitian ini, beberapa pengujian dilakukan, yaitu R-Square, Path Coefficient, T-Statistic, dan Predictive Relevance. R-Square digunakan untuk mengukur sejauh mana variasi perubahan variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen. Nilai R-Square dapat dikategorikan menjadi tiga, yaitu kuat (di atas 0,67), moderat (di atas 0,33), dan lemah (di atas 0,19). Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai R-Square untuk End User Satisfaction adalah 0,840, yang dapat dikategorikan sebagai kuat. Selanjutnya, Path Coefficient diuji untuk mengetahui arah hubungan antar variabel dalam model. Nilai path coefficient yang lebih besar dari 0 menunjukkan hubungan positif, sedangkan nilai di bawah 0 menunjukkan hubungan negatif. Hasil pengujian menunjukkan bahwa dua jalur, yaitu FOR → EUS dan EOU → EUS, memiliki nilai path coefficient negatif, yang berarti hubungan antara variabel tersebut bersifat negatif. Jalur lainnya, seperti ACC → EUS, TIM → EUS, dan SEC → EUS, menunjukkan hubungan positif. Untuk menguji signifikansi pengaruh setiap jalur, dilakukan T-Statistic dengan uji two-tailed menggunakan metode bootstrapping pada tingkat signifikansi 5%. Hasil uji menunjukkan bahwa hanya dua jalur, yaitu ACC → EUS dan SEC → EUS, yang memiliki nilai t-statistic di atas 1,96, yang berarti kedua jalur tersebut berpengaruh signifikan. Sementara itu, lima jalur lainnya tidak berpengaruh signifikan karena nilai t-statistic-nya berada di bawah 1,96. Terakhir, Predictive Relevance diukur untuk mengetahui seberapa baik model dapat memprediksi variabel dependen. Pengujian ini menunjukkan bahwa nilai Predictive Relevance untuk End User Satisfaction adalah 0,700, yang menunjukkan bahwa model memiliki prediktif relevance yang baik. Hal ini menandakan bahwa variabel-variabel yang ada dalam model memiliki keterkaitan yang baik dalam memprediksi hasil yang diinginkan.

1.3.4 Interpretasi Hasil Analisis Demografi

Peneliti melakukan interpretasi berdasarkan hasil analisis data demografi responden yang dijelaskan sebagai berikut. Berdasarkan data mengenai jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan, dengan jumlah 70 orang (68%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 33 orang (32%). Hal ini terjadi karena lebih banyak responden perempuan yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner saat dilakukan penyebaran secara online. Terkait dengan rentang usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 18-25 tahun dan 26-35 tahun, masing-masing sebanyak 35 orang (34%). Kemungkinan hal ini disebabkan oleh keinginan mereka yang berada pada rentang usia tersebut untuk meningkatkan keterampilan guna bersaing di dunia kerja, salah satunya melalui kursus online yang disediakan oleh aplikasi CDC LP3I. Pada kategori pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta, yaitu sebanyak 40 orang (39%). Peneliti berpendapat bahwa ini disebabkan karena karyawan swasta sering mencari cara untuk mengembangkan keahlian mereka melalui kursus online, yang dapat meningkatkan peluang karir. Mengenai rentang waktu penggunaan internet, sebagian besar responden telah menggunakan internet lebih dari 10 tahun, yaitu 61 orang (59%), menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi CDC LP3I sudah memiliki pengalaman dalam menggunakan internet. Dalam hal rentang waktu penggunaan aplikasi CDC LP3I, mayoritas responden (50 orang atau 49%) baru menggunakan aplikasi tersebut kurang dari 1 bulan, yang menunjukkan bahwa mereka masih dalam tahap awal penggunaan aplikasi. Untuk status kepuasan pengguna, mayoritas responden merasa cukup puas dengan aplikasi CDC LP3I, yaitu 44 orang (43%). Hal ini mungkin disebabkan oleh fakta bahwa sebagian besar responden baru saja mulai menggunakan aplikasi ini dan belum sepenuhnya mengeksplorasi semua fitur yang tersedia.

Hasil pengujian model pengukuran (outer model) menunjukkan bahwa model ini memenuhi standar yang diperlukan, dan dapat dilanjutkan ke tahap pengujian model struktural (inner model). Dalam analisis model struktural, hipotesis pertama mengenai Content menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, namun tidak signifikan. Sebaliknya, Accuracy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa akurasi informasi yang disediakan oleh aplikasi memiliki dampak penting terhadap pengalaman pengguna. Untuk Format dan Ease of Use, meskipun ada pengaruh negatif, keduanya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Timeliness dan System Speed juga menunjukkan hubungan positif yang tidak signifikan, sedangkan Security berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa faktor keamanan sangat mempengaruhi pengalaman pengguna aplikasi. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa pengembang aplikasi CDC LP3I perlu terus menjaga kualitas konten, akurasi informasi, kecepatan sistem, dan keamanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, aspek format dan kemudahan penggunaan harus diperbaiki, karena tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Peneliti juga mencatat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, seperti penggunaan variabel yang terbatas pada model EUCS, jumlah sampel yang hanya mencakup wilayah Banda Aceh, dan ketidakhadiran wawancara langsung atau pengisian kuesioner secara mendampingi, yang mungkin mempengaruhi konsistensi jawaban responden.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data demografi yang dilakukan, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, dengan jumlah 70 orang (68%), dan laki-laki sebanyak 33 orang (32%). Hal ini sejalan dengan temuan sebelumnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Kurniasih dan Pibriana (2021), yang menyatakan bahwa ketimpangan jumlah partisipasi antara jenis kelamin dapat terjadi karena faktor sosial dan kebiasaan dalam menggunakan teknologi di kalangan perempuan. Terkait dengan rentang usia, mayoritas responden berada dalam rentang usia 18-35 tahun, dengan jumlah yang sama sebanyak 35 orang (34%) pada rentang usia 18-25 tahun dan 26-35 tahun. Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayah, Fetrina, dan Taufan (2020), yang menunjukkan bahwa individu dalam rentang usia tersebut cenderung memiliki keinginan untuk meningkatkan keterampilan mereka dengan mengikuti kursus online guna mempersiapkan diri di dunia kerja yang kompetitif.

Pada kategori pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta, yaitu sebanyak 40 orang (39%), yang sejalan dengan penelitian oleh Kurniawan, Zusrony, dan Kusumajaya (2020), yang menunjukkan bahwa karyawan swasta sering mencari peluang untuk mengembangkan keterampilan mereka dengan mengikuti pelatihan atau kursus, seperti yang disediakan oleh aplikasi CDC LP3I. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi seperti CDC LP3I menjadi salah satu pilihan bagi individu yang ingin meningkatkan kemampuan profesional mereka. Dalam hal rentang waktu penggunaan internet, mayoritas responden (59%) telah menggunakan internet lebih dari 10 tahun, yang menunjukkan bahwa pengguna aplikasi CDC LP3I umumnya sudah berpengalaman dalam menggunakan teknologi digital. Hasil ini konsisten dengan temuan yang ada dalam penelitian oleh Pauluzzo dan Geretto (2021), yang menekankan pentingnya pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi digital untuk meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu, untuk rentang waktu penggunaan aplikasi CDC LP3I, mayoritas responden (49%) baru menggunakan aplikasi tersebut kurang dari 1 bulan. Hal ini mungkin disebabkan oleh responden yang baru memulai penggunaan aplikasi, sebagaimana juga ditemukan oleh Herman *et al.* (2020), yang menunjukkan bahwa banyak pengguna awal dari aplikasi semacam ini mungkin belum sepenuhnya mengeksplorasi semua fitur yang ada. Mengenai status kepuasan pengguna, mayoritas responden merasa cukup puas dengan aplikasi CDC LP3I, dengan 44 orang (43%) yang merasa demikian. Temuan ini mengingatkan pada penelitian oleh Hidayah *et al.* (2020), yang menunjukkan bahwa pengguna yang baru pertama kali menggunakan aplikasi cenderung merasa puas pada awalnya, meskipun mereka belum sepenuhnya memanfaatkan semua fitur aplikasi. Faktor-faktor seperti buffering saat menonton video dan ketidakmampuan untuk mengunduh video untuk penggunaan offline dapat mempengaruhi pengalaman mereka, yang sejalan dengan penelitian oleh Tojib *et al.* (2021) yang mengidentifikasi masalah teknis sebagai salah satu hambatan dalam kepuasan pengguna aplikasi.

Analisis model pengukuran (outer model) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh item valid, dengan nilai outer loading yang melebihi 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan standar validitas yang ditetapkan oleh Hair *et al.* (2021), yang menyatakan bahwa nilai outer loading yang lebih besar dari 0,7 menunjukkan bahwa indikator tersebut memiliki hubungan yang kuat dengan konstruk yang diukur. Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) yang lebih dari 0,5 menunjukkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini dapat diterima dan memiliki validitas yang baik, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ghozali dan Latan (2021). Dalam analisis model struktural (inner model), pengujian path coefficient menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara Accuracy dan Security dengan kepuasan pengguna, yang konsisten dengan temuan dalam penelitian oleh Mahmood *et al.* (2020), yang menekankan bahwa akurasi dan keamanan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Sebaliknya, Content, Format, Ease of Use, dan Timeliness tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang mengindikasikan bahwa meskipun faktor-faktor ini memiliki pengaruh positif, mereka tidak cukup kuat untuk secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi CDC LP3I.

Implikasi dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembang aplikasi CDC LP3I perlu meningkatkan kualitas format dan kemudahan penggunaan, karena kedua faktor ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah untuk memasukkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti system reliability atau flexibility, yang menurut Kurniasih dan Pibriana (2021) juga dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi digital.

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi CDC LP3I dengan menggunakan metode EUCS yang diperluas dengan menambahkan faktor System Speed dan Security, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berhasil mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi CDC LP3I yang berada pada tingkat puas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi

CDC LP3I meliputi content, accuracy, timeliness, system speed, dan security. Namun, faktor format dan ease of use tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi pengembang aplikasi CDC LP3I dalam meningkatkan kualitas aplikasi, terutama pada faktor-faktor yang telah terbukti mempengaruhi kepuasan pengguna, serta memberikan perhatian lebih pada aspek format dan ease of use yang perlu ditingkatkan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan faktor-faktor lain, seperti system reliability atau flexibility, agar dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang kepuasan pengguna. Peneliti selanjutnya juga sebaiknya memperluas populasi dan sampel yang digunakan, sehingga hasil penelitian lebih representatif dan akurat. Selain itu, wawancara dengan pengguna dapat dilakukan untuk menggali permasalahan yang dihadapi oleh mereka dengan lebih baik. Pendampingan dalam pengisian kuesioner juga sangat penting agar responden tidak mengalami kesalahpahaman dalam menjawab pertanyaan yang ada.

Bagi pihak pengembang aplikasi CDC LP3I, disarankan untuk fokus pada faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, seperti content, accuracy, timeliness, system speed, dan security. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu pengembang dalam merancang aplikasi yang lebih user-friendly dan efektif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong mereka untuk terus menggunakan aplikasi CDC LP3I.

5. Daftar Pustaka

- Abdurahman, H., & Riswaya, A. R. (2021). Aplikasi pinjaman pembayaran secara kredit pada Bank Yudha Bhakti. *Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti*, 8(2), 61–69.
- Aggelidis, V. P., & Chatzoglou, P. D. (2020). Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS). *Journal of Biomedical Informatics*, 45(3), 566–579. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2012.02.009>
- Chin, W. W., & Lee, M. K. O. (2020). A proposed model and measurement instrument for the formation of IS satisfaction: The case of end-user computing satisfaction. *Twenty-First International Conference on Information Systems*, 553–563.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (2020). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 1213512(2), 259–274.
- Geladi, P., & Kowalski, B. R. (2020). Partial Least Squares: A tutorial. *Analytica Chimica Acta*, 185, 1–17.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2021). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0* (2nd ed., p. 290). Badan Penerbit Undip.
- Google Play. (2022). Skill Academy—Kursus online. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.skillacademy.mobile&hl=id&gl=US>
- Hair, J., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed., p. 374). SAGE Publications.
- Herman, Lutfia, Y., Harahap, M. Y., Maizan, M. R., William, F., & Siswono. (2020). Analysis of end user satisfaction level of "MyTelkomsel" services in Indonesia using End User Computer Satisfaction approach. *Proceedings of 2020 International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2020*, August, 493–497. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech50083.2020.9211264>

- Hidayah, N. A., Fetrina, E., & Taufan, A. Z. (2020). Model satisfaction users measurement of academic information system using end-user computing satisfaction (EUCS) method. *Applied Information System and Management (AISM)*, 3(2), 119–123. <https://doi.org/10.15408/aism.v3i2.14516>
- Hidayatulloh, K., MZ, M. K., & Sutanti, A. (2020). Perancangan aplikasi pengolahan data data sehat pada Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Metro. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Komputer*, 1(1), 18–22. <https://doi.org/10.24127/.v1i1.122>
- Jogiyanto, H. M. (2020). *Analisis dan desain sistem informasi: Pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*. Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. (2020). *Marketing management* (13th ed., p. 818). Pearson Prentice Hall.
- Kurniasih, I., & Pibriana, D. (2021). Pengaruh kepuasan pengguna aplikasi belanja online berbasis mobile menggunakan metode EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 181–198. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.787>
- Kurniawan, D., Zusrony, E., & Kusumajaya, R. A. (2020). Analisa persepsi pengguna layanan payment gateway pada financial technology dengan metode EUCS. *Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta*, 4(3), 1–5.
- Lestari, K. C., & Amri, A. M. (2020). *Sistem informasi akuntansi (beserta contoh penerapan aplikasi SLA sederhana dalam UMKM)*. Deepublish.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Mahmood, M. A., Burn, J. M., Gemoets, L. A., & Jacquez, C. (2020). Variables affecting information technology end-user satisfaction: A meta-analysis of the empirical literature. *International Journal of Human-Computer Studies*, 52(4), 751–771. <https://doi.org/10.1006/ijhc.1999.0353>
- Mawaddah, E. W. A., Prasetyo, B., & Darnoto, B. R. P. (2020). Evaluate user satisfaction DANA as cashless platform to support financial technology using end user computing satisfaction method. *Proceedings - 2020 International Conference on Computer Science, Information Technology, and Electrical Engineering, ICOMITEE 2020*, 1, 139–142. <https://doi.org/10.1109/ICOMITEE.2019.8920942>
- Munap, R., Ahmad, S. N. B., Hamid, S. A., & Talib Beg, M. F. B. M. (2020). The influence of end user computing system (EUCS) on user satisfaction: The case of a logistic and courier service company. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 5(12), 5103–5110. <https://doi.org/10.18535/ijsshi/v5i12.03>
- Naibaho, R. (2020). *Analisis kesulitan siswa dalam belajar IPA dengan materi siklus air di kelas V SD S Dharma Wanita Medan TA 2019/2020* (Doctoral Dissertation, Universitas Quality).
- Pauluzzo, R., & Geretto, E. F. (2021). Validating the EUCS model to measure the level of satisfaction of internet users in local banks in Italy. *Journal of Organizational and End User Computing*, 30(1), 66–81. <https://doi.org/10.4018/JOEUC.2018010104>

- Prasetyo, B., Yulia, R. W. E., & Felisia. (2020). Measuring end-user satisfaction of online marketplace using end-user computing satisfaction model (EUCS Model) (Case study: Tokopedia.com). *Proceedings of the 2017 4th International Conference on Computer Applications and Information Processing Technology, CAIPT 2017*, 1–5. <https://doi.org/10.1109/CAIPT.2017.8320710>
- Putra, S. J., Rosalina, R., Subiyakto, A., & Gunawan, M. N. (2021). Extending the end-user computing satisfaction with security measures. *2021 6th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2021, Citsm*, 1–5. <https://doi.org/10.1109/CITSM.2018.8674333>
- Sarwono, J. (2021). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Setyowati, E. O. T., & Respati, A. D. (2022). Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, computer self efficacy, dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 13(1), 63–63. <https://doi.org/10.21460/jrak.2017.131.281>
- Similarweb. (2020). Skillacademy.com market share, revenue and traffic analytics. *Similarweb*. <https://www.similarweb.com/website/skillacademy.com/>
- Skill Academy. (2022). Kursus & kelas online bersertifikat terbaik. *Skill Academy*. <https://skillacademy.com/>
- Skill Academy. (2022). Tentang kami. *Skill Academy*. <https://skillacademy.com/info/about>
- Subiyakto, A., & Ahlan, Abd. R. (2020). Implementation of input-process-output model for measuring information system project success. *TELKOMNIKA Indonesian Journal of Electrical Engineering*, 12(7), 5603–5612. <https://doi.org/10.11591/telkomnika.v12i7.5699>
- Subiyakto, A., Ahlan, A. R., Kartiwi, M., Putra, S. J., & Durachman, Y. (2022). The user satisfaction perspectives of the information system projects. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 4(1), 215–223. <https://doi.org/10.11591/ijeecs.v4.i1.pp215-223>
- Sugianto, L., & Tojib, D. R. (2021). Modelling user satisfaction with an employee portal. *International Journal of Business and Information*, 1(2), 239–255. <https://doi.org/10.6702/ijbi.2006.1.2.4>
- Syafina, V., & Pujiastuti, H. (2020). Analisis kemampuan komunikasi matematis siswa pada materi SPLDV. *Maju*, 7(2), 502800.
- Tojib, D. R., Sugianto, L. F., & Sendjaya, S. (2021). User satisfaction with business-to-employee portals: Conceptualization and scale development. *European Journal of Information Systems*, 17(6), 649–667. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.55>