

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Komunikasi Virtual

Komunikasi virtual merupakan cara berkomunikasi yang dilakukan di dunia maya melalui media digital dan jaringan internet. Komunikasi virtual memungkinkan pengguna untuk saling berinteraksi tanpa harus berada pada tempat yang sama secara fisik. Komunikasi virtual dipahami sebagai proses penyampaian pesan dan pertukaran informasi yang dilakukan melalui sistem elektronik dan media digital [9]. Dalam perkembangannya, komunikasi virtual menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat modern karena mampu mendukung komunikasi secara cepat, *fleksibel*, dan *real-time*.

Bentuk komunikasi virtual banyak memanfaatkan penggunaan internet sebagai media komunikasi utama. Internet dinilai sebagai media komunikasi yang efektif dan efisien karena menyediakan berbagai fasilitas komunikasi seperti *website*, *email*, *chat*, media sosial, serta aplikasi komunikasi digital lainnya [9]. Kehadiran teknologi komunikasi virtual memungkinkan pengguna untuk melakukan aktivitas komunikasi dalam berbagai bidang seperti pendidikan, pekerjaan, hiburan, maupun interaksi sosial.

Perkembangan komunikasi virtual juga mendorong meningkatnya penggunaan aplikasi komunikasi digital dalam kehidupan sehari-hari. Pengguna kini lebih mudah melakukan pertukaran informasi dan membangun hubungan sosial secara *online* melalui berbagai platform komunikasi yang tersedia. Oleh karena itu, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan kenyamanan sistem menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi pengalaman serta kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi komunikasi virtual.

2.2 Komunitas Virtual

Komunitas virtual merupakan kelompok individu yang memiliki minat dan tujuan yang sama serta saling berinteraksi melalui media digital dan jaringan internet. Komunitas virtual sering disebut sebagai komunitas daring karena aktivitas komunikasi dan interaksi dilakukan secara online melalui berbagai platform komunikasi digital. Komunitas virtual memungkinkan pengguna untuk melakukan komunikasi secara teratur dan terorganisir tanpa dibatasi oleh lokasi fisik [9].

Dalam perkembangannya, komunitas virtual menjadi salah satu bentuk interaksi sosial yang banyak digunakan di era digital. Melalui komunitas virtual, pengguna dapat

berbagi informasi, berdiskusi, membangun relasi, serta melakukan aktivitas bersama secara online [9]. Interaksi yang berlangsung secara berkelanjutan dapat membangun rasa keterikatan antaranggota komunitas sehingga tercipta hubungan sosial dalam lingkungan digital.

Komunitas yang terbentuk di dunia siber karena adanya kesamaan minat dan interaksi antar pengguna yang difasilitasi oleh media berbasis internet [10]. Oleh karena itu, keberhasilan sebuah komunitas virtual sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi, kenyamanan penggunaan platform, serta kemampuan teknologi dalam mendukung interaksi antar pengguna.

Dalam komunitas virtual, pengalaman pengguna menjadi faktor penting yang memengaruhi keberlangsungan interaksi dalam komunitas. Kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas informasi, stabilitas layanan, serta kenyamanan sistem komunikasi dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap platform komunikasi yang digunakan.

2.3 Kepuasan Pengguna

2.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan salah satu konsep penting dalam kajian sistem informasi dan perilaku pengguna. Kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai kondisi emosional yang muncul sebagai hasil dari proses evaluasi pengguna terhadap pengalaman yang dialaminya ketika menggunakan suatu sistem, aplikasi, atau layanan digital. Proses evaluasi ini melibatkan perbandingan antara harapan pengguna sebelum menggunakan sistem dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan. Apabila kinerja sistem sesuai atau melebihi harapan pengguna, maka pengguna akan merasakan kepuasan. Sebaliknya, apabila kinerja sistem berada di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan. Kepuasan juga berkaitan dengan aspek psikologis individu yang melibatkan persepsi, emosi, serta pengalaman sebelumnya dalam merespons suatu stimulus sosial [11,12].

Kepuasan pengguna bersifat subjektif karena setiap pengguna memiliki harapan, kebutuhan, serta pengalaman yang berbeda. Harapan tersebut dapat terbentuk dari pengalaman penggunaan sebelumnya, rekomendasi dari orang lain, maupun informasi yang diperoleh melalui media digital. Oleh karena itu, meskipun pengguna mengakses sistem atau aplikasi yang sama, tingkat kepuasan yang dirasakan dapat berbeda-beda antarindividu [13].

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan dan membentuk pengalaman penggunaan sistem secara menyeluruh. Faktor-faktor tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling memengaruhi dalam membentuk persepsi pengguna terhadap nilai dan manfaat yang diperoleh. Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna antara lain sebagai berikut [7,14]:

1. Kualitas Sistem/Aplikasi

Kualitas sistem mencerminkan sejauh mana sistem atau aplikasi mampu berfungsi dengan baik, stabil, dan minim kesalahan (error). Sistem yang andal dan responsif akan meningkatkan kepuasan pengguna karena memudahkan pengguna dalam menyelesaikan tujuan mereka.

2. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan berkaitan dengan seberapa mudah sistem dipahami dan dioperasikan oleh pengguna. Antarmuka yang intuitif, navigasi yang jelas, serta fitur yang mudah diakses akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

3. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merujuk pada keakuratan, kelengkapan, relevansi, dan ketepatan waktu informasi yang disajikan oleh sistem. Informasi yang akurat dan relevan akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem serta berdampak positif pada kepuasan pengguna.

4. Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Persepsi manfaat berkaitan dengan sejauh mana pengguna merasa bahwa penggunaan sistem atau aplikasi memberikan manfaat nyata dalam membantu aktivitas mereka. Semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

5. Pengalaman Pengguna (*User Experience*)

Pengalaman pengguna mencakup seluruh interaksi pengguna dengan sistem, mulai dari proses pertama kali menggunakan hingga penggunaan berkelanjutan. Pengalaman yang positif, lancar, dan minim hambatan akan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

2.3.3 Kepuasan Pengguna dalam Konteks Media Sosial

Dalam konteks sistem dan aplikasi digital, pembentukan ekspektasi pengguna banyak dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh melalui media sosial dan platform digital lainnya. Ulasan pengguna, komentar, testimoni, serta konten promosi membentuk persepsi

awal pengguna terhadap kualitas dan manfaat suatu aplikasi sebelum digunakan secara langsung [12,15]. Representasi tersebut dapat menciptakan gambaran ideal mengenai sistem yang tidak selalu sepenuhnya sesuai dengan kondisi nyata. Akibatnya, tingkat kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh kualitas aktual sistem atau aplikasi, tetapi juga oleh kesesuaian antara pengalaman nyata dengan gambaran yang terbentuk sebelumnya di ruang digital.

2.3.4 Dampak Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna memiliki peran strategis bagi keberhasilan suatu sistem atau aplikasi. Pengguna yang merasa puas cenderung akan terus menggunakan sistem tersebut, memiliki tingkat penerimaan yang lebih tinggi, serta bersedia merekomendasikan aplikasi kepada pengguna lain [15]. Hal ini dapat meningkatkan tingkat adopsi dan keberlanjutan penggunaan sistem dalam jangka panjang.

Sebaliknya, ketidakpuasan pengguna dapat berdampak pada rendahnya tingkat penggunaan berkelanjutan, meningkatnya tingkat penolakan terhadap sistem, serta munculnya ulasan negatif yang dapat memengaruhi persepsi calon pengguna [16]. Oleh karena itu, pengelola sistem perlu secara konsisten meningkatkan kualitas sistem dan pengalaman pengguna untuk menjaga tingkat kepuasan pengguna.

2.3.5 Indikator Kepuasan Pengguna

Indikator kepuasan pengguna meliputi tingkat kenyamanan penggunaan, kesesuaian dengan kebutuhan, serta keinginan untuk menggunakan kembali sistem [17]. Indikator ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara empiris.

Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna antara lain [18]:

1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi secara keseluruhan.
2. Kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan komunikasi pengguna.
3. Tingkat kenyamanan dalam menggunakan aplikasi.
4. Niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi.
5. Kesiediaan pengguna untuk merekomendasikan aplikasi kepada orang lain.

2.4 End User Computing Satisfaction (EUCS)

End-User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem

informasi. Model ini pertama kali dikembangkan oleh William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh pada tahun 1988 sebagai instrumen yang secara khusus dirancang untuk mengetahui bagaimana pengguna menilai sistem yang mereka gunakan berdasarkan pengalaman secara langsung [14].

EUCS memandang kepuasan pengguna sebagai hasil dari proses evaluasi yang dilakukan setelah pengguna berinteraksi dengan sistem. Dalam hal ini, pengguna akan membandingkan antara harapan sebelum menggunakan sistem dengan kinerja sistem yang dirasakan. Apabila sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna, maka akan muncul rasa puas. Sebaliknya, apabila sistem tidak mampu memberikan informasi atau layanan sesuai harapan, maka tingkat kepuasan pengguna akan menurun [19].

Model EUCS hingga saat ini masih banyak digunakan dalam berbagai penelitian di bidang sistem informasi karena memiliki struktur pengukuran yang sederhana, mudah dipahami, serta mampu diterapkan pada berbagai jenis sistem dan aplikasi. Berbagai penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa model EUCS tetap relevan sebagai metode untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, sehingga metode ini banyak digunakan sebagai acuan dalam penelitian evaluasi sistem informasi [7,20,21,22].

EUCS menggunakan lima dimensi utama, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kualitas informasi yang dihasilkan, tingkat keakuratan sistem, tampilan antarmuka, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu sistem dalam menyajikan informasi kepada pengguna [14].

EUCS terdiri dari lima dimensi utama, yaitu [14,19,20,21]:

1. *Content* (Isi)

Dimensi *content* berkaitan dengan isi informasi yang dihasilkan oleh sistem. Pengguna akan merasa puas apabila sistem mampu menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan, lengkap, dan relevan dengan aktivitas yang dilakukan. Informasi yang disajikan juga harus memiliki manfaat yang jelas sehingga dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian, semakin baik kualitas isi informasi yang diberikan oleh sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

2. *Accuracy* (Keakuratan)

Dimensi *accuracy* berhubungan dengan tingkat keakuratan informasi yang dihasilkan oleh sistem. Informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan dan menurunkan kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Sistem yang mampu menghasilkan informasi secara tepat, konsisten, dan minim kesalahan akan memberikan rasa aman bagi pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut. Oleh karena itu, keakuratan menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna.

3. *Format* (Tampilan)

Dimensi *format* menilai bagaimana tampilan sistem dalam menyajikan informasi kepada pengguna. Tampilan yang dimaksud meliputi tata letak, kerapian, bentuk penyajian output, serta kombinasi warna dan teks yang digunakan.

Tampilan yang baik akan memudahkan pengguna dalam membaca dan memahami informasi yang disediakan. Selain itu, tampilan yang menarik dan terstruktur juga dapat meningkatkan kenyamanan pengguna saat menggunakan sistem.

4. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Dimensi *ease of use* berkaitan dengan tingkat kemudahan sistem untuk dipelajari dan digunakan. Sistem yang mudah digunakan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk dipahami oleh pengguna, serta tidak menimbulkan kebingungan dalam proses pengoperasiannya.

Kemudahan dalam mengakses fitur, melakukan pencarian informasi, serta menjalankan fungsi-fungsi yang tersedia akan membuat pengguna merasa lebih nyaman. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem.

5. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Dimensi *timeliness* berhubungan dengan ketepatan waktu sistem dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Informasi yang tersedia secara cepat dan selalu diperbarui sesuai kondisi terbaru akan sangat membantu pengguna dalam melakukan aktivitasnya.

Sistem yang memiliki respon cepat dan mampu menampilkan informasi pada saat dibutuhkan akan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik dan berdampak pada meningkatnya kepuasan pengguna.

2.4.1 Model EUCS dalam Penelitian

Dalam penelitian ini, model yang digunakan adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dengan lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* [7,8].

Model ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Discord berdasarkan pengalaman penggunaan secara langsung. Melalui kelima dimensi tersebut, dapat diketahui sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna dari sisi kualitas informasi, tampilan sistem, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu dalam penyajian layanan.

2.5 Kerangka Pemikiran

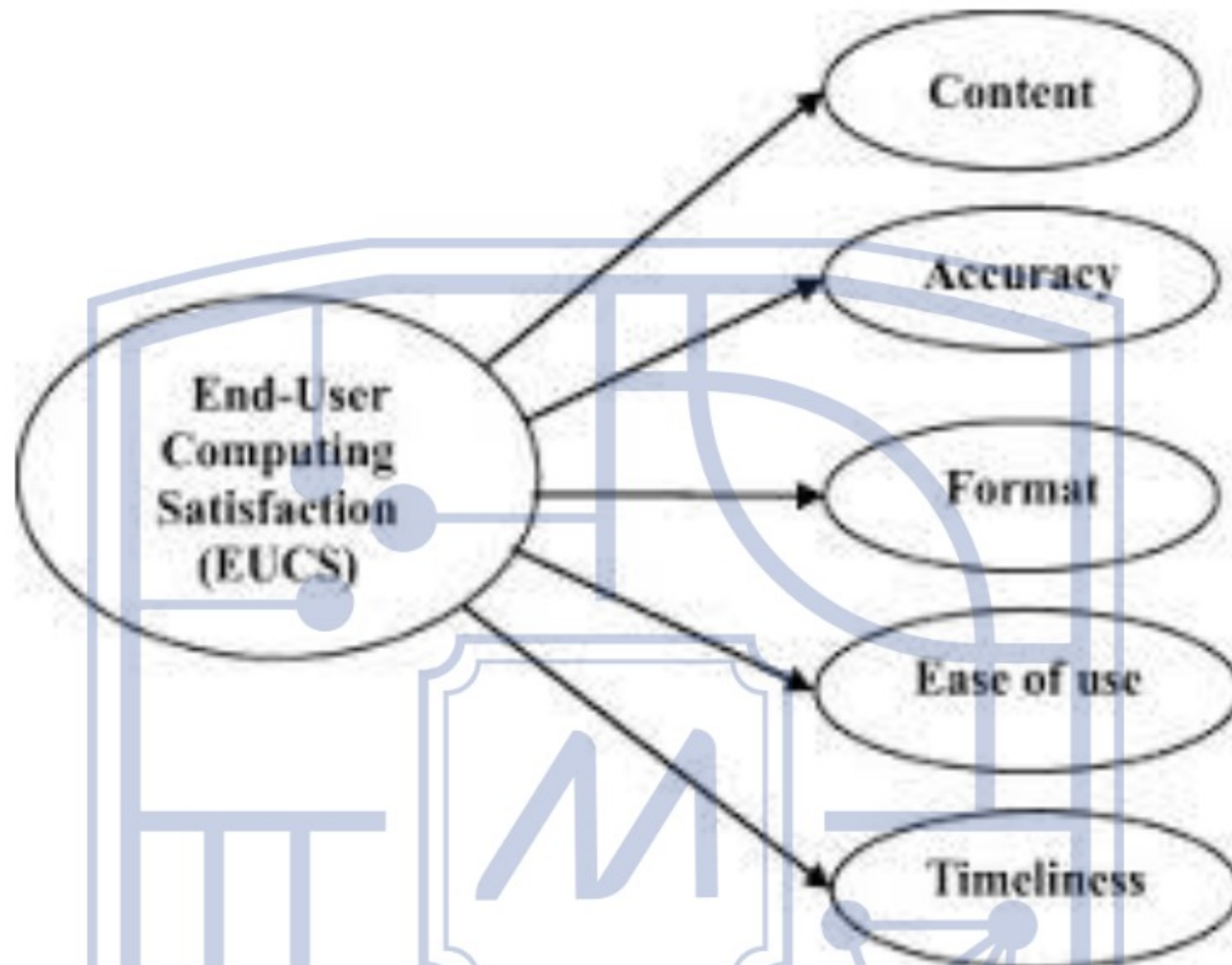
Perkembangan aplikasi komunikasi digital menyebabkan kualitas layanan sistem menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna. Discord sebagai aplikasi komunikasi berbasis teks, suara, dan video menyediakan berbagai fitur yang mendukung aktivitas komunikasi dan komunitas virtual. Dalam penggunaannya, tingkat kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas informasi, tampilan sistem, kemudahan penggunaan, serta ketepatan layanan yang diberikan aplikasi.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Discord, penelitian ini menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh untuk mengukur kepuasan pengguna akhir berdasarkan pengalaman langsung dalam menggunakan sistem informasi [20]. EUCS memiliki lima dimensi utama yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*.

Dimensi *Content* berkaitan dengan kelengkapan dan kualitas informasi yang diberikan aplikasi Discord. Semakin baik informasi yang diterima pengguna, maka tingkat kepuasan pengguna juga dapat meningkat. Dimensi *Accuracy* berkaitan dengan keakuratan informasi dan fungsi sistem dalam memberikan layanan kepada pengguna. Dimensi *Format* berkaitan dengan tampilan antarmuka dan penyajian informasi dalam aplikasi. Tampilan sistem yang baik dan mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan pengguna saat menggunakan aplikasi [20].

Dimensi *Ease of Use* berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi Discord. Semakin mudah aplikasi digunakan, maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan puas dalam menggunakan aplikasi. Sedangkan dimensi *Timeliness* berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan waktu sistem dalam memberikan informasi maupun layanan kepada pengguna [20].

Berdasarkan uraian tersebut, kelima dimensi dalam metode EUCS diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord di Kota Medan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Content berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord di Kota Medan.

H2 : Accuracy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord di Kota Medan.

H3 : Format berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord di Kota Medan.

H4 : Ease of Use berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord di Kota Medan.

H5 : Timeliness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord di Kota Medan.

H6 : Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord di Kota Medan.

2.6 Tools Penelitian

Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner ini adalah skala Likert lima tingkat. Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diberikan [7]. Adapun kategori jawaban dalam skala Likert yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1
2. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
3. Netral (N) dengan skor 3
4. Setuju (S) dengan skor 4
5. Sangat Setuju (SS) dengan skor 5

Setiap jawaban responden diberikan *skor* sesuai dengan kategori skala Likert tersebut. *Skor* yang diperoleh dari seluruh pernyataan kemudian dijumlahkan untuk masing-masing responden guna memperoleh *skor* total kepuasan pengguna.

Tahapan perhitungan tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut [14]:

1. Memberikan *skor* pada setiap jawaban responden sesuai dengan skala Likert yang telah ditentukan.
2. Menjumlahkan *skor* dari seluruh pernyataan untuk masing-masing dimensi EUCS.
3. Menghitung nilai rata-rata *skor* pada setiap dimensi dengan membagi total *skor* dimensi dengan jumlah responden.
4. Menghitung nilai rata-rata keseluruhan EUCS untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Discord secara umum.

Nilai rata-rata yang diperoleh kemudian diinterpretasikan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna, di mana semakin tinggi nilai rata-rata yang dihasilkan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Discord.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan dalam mendukung penelitian ini serta untuk mengetahui perkembangan penelitian terkait metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa metode EUCS efektif dalam mengukur kepuasan pengguna pada berbagai sistem informasi.

Penelitian oleh Nabila et al. menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS menjadi faktor penting dalam kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit. Marpaung et al.

menemukan bahwa variabel *ease of use* dan kualitas informasi menjadi aspek yang paling menonjol dalam kepuasan pengguna sistem perpustakaan [23,24].

Selain itu, Pramudibyo dan Istianah & Yustanti menyatakan bahwa model EUCS efektif dalam mengevaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi digital seperti RedBus dan Jenius. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa EUCS merupakan metode yang relevan dan konsisten digunakan dalam berbagai konteks penelitian [25][26].

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Model	Objek	Variabel	Hasil Penelitian
1	Nabila, Rusdi, & Ma'ruf (2025)[23]	Tingkat Kepuasan Pengguna SIMRS di RS Lavalette Malang Menggunakan Metode EUCS	EUCS	Aplikasi SIMRS	<i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam metode EUCS menjadi faktor penting dalam kepuasan pengguna aplikasi SIMRS di RS Lavalette Malang.
2	Marpaung, Farhan, & Balafif (2025)[24]	Analisis Kepuasan Pengguna Senayan Library Management System menggunakan Metode EUCS	EUCS	Sistem Perpustakaan SLiMS	<i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>ease of use</i> dan kualitas informasi merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna Senayan Library Management System (SLiMS).
3	Pramudibyo (2024)[25]	Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi RedBus dengan	EUCS	Aplikasi RedBus	<i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dalam model EUCS menjadi faktor penting dalam kepuasan

		Menggunakan Metode EUCS				pengguna aplikasi RedBus.
4	Istianah & Yustanti (2022)[26]	Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS	EUCS	Aplikasi Jenius	<i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode EUCS efektif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Jenius sebagai layanan perbankan digital.
5	Devi & Muharrom, (2024)[8]	Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi CapCut dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)	EUCS	Aplikasi CapCut	<i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode EUCS efektif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi CapCut. dan membantu mengidentifikasi aspek sistem yang perlu ditingkatkan.
6	Agnes Wuda Jawa & Lanto Ningrayati Amali (2024)[14]	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Siransija Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Di Dinas Pertanian Provinsi Gorontalo	EUCS	Sistem Informasi Siransija	Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness	Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode EUCS efektif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Siransija dan membantu mengidentifikasi aspek sistem

						yang perlu ditingkatkan.
7	Amin, Saputra, & Hamzah (2024)[19]	Penerapan Metode EUCS terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik	EUCS	Sistem Informasi Akademik	Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik, terutama pada aspek kemudahan penggunaan dan ketepatan informasi.
8	Bryant Rama Ajalal, Muhammad Jazman, & Tengku Khairil Ahsyar (2024)[22]	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Spotify menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)	EUCS	Aplikasi Spotify	Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness	Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode EUCS relevan digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Spotify, dengan variabel format dan content memberikan pengaruh dominan.
9	Intan Novita (2023)[21]	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website Taspen Easy Menggunakan Metode EUCS	EUCS	Website Taspen Easy	Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna website Taspen Easy berada pada kategori baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan

						peningkatan pada kemudahan penggunaan dan akurasi sistem.
10	Putra et al. (2018)[27]	Extending the End-User Computing Satisfaction with Security Measures	EUCS	Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi	<i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, Security</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penambahan variabel <i>security</i> pada model EUCS menjadi faktor penting dalam kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi.
11	Mahesa (2023)[13]	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Skill Academy Menggunakan Metode EUCS	EUCS	Aplikasi Skill Academy	<i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</i> menjadi faktor penting dalam kepuasan pengguna aplikasi Skill Academy.

Berdasarkan penelitian terdahulu, metode EUCS secara konsisten digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna pada berbagai sistem informasi sehingga relevan digunakan dalam penelitian ini.