

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Interaksi Manusia dan Komputer (IMK)

Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) merupakan bidang ilmu yang mempelajari bagaimana manusia berinteraksi dengan sistem komputer serta bagaimana teknologi dirancang agar mudah digunakan, efektif, dan mampu mendukung kebutuhan pengguna. Dalam konteks sistem digital, IMK berfokus pada peningkatan *usability*, yaitu atribut kualitas yang menilai seberapa mudah antarmuka sistem digunakan serta seberapa efisien pengguna mencapai tujuannya. *Usability* menjadi komponen penting karena berkontribusi langsung terhadap pengalaman pengguna dan tingkat penerimaan sistem [11].

Penerapan prinsip IMK bertujuan menciptakan sistem yang tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga memberikan kenyamanan dalam proses interaksi. Sistem dengan tingkat *usability* yang baik cenderung meningkatkan kepuasan, mengurangi kesalahan penggunaan, serta mempercepat proses pembelajaran pengguna ketika beradaptasi dengan teknologi baru [11].

2.1.1 User Interface (UI)

User Interface (UI) adalah representasi visual dari sebuah sistem yang menjadi media utama interaksi antara pengguna dan aplikasi. UI mencakup elemen seperti tata letak, tipografi, warna, ikon, serta struktur navigasi yang dirancang untuk membantu pengguna memahami fungsi sistem dengan lebih mudah. Evaluasi terhadap UI sering dilakukan menggunakan pendekatan *usability heuristics* karena metode ini mampu mengidentifikasi masalah desain yang berpotensi menghambat efektivitas penggunaan aplikasi [12].

Antarmuka yang dirancang secara optimal dapat meningkatkan efisiensi kerja pengguna dan meminimalkan beban kognitif saat mengoperasikan sistem. Sebaliknya, desain antarmuka yang kurang baik dapat menyebabkan kebingungan, menurunkan performa tugas, dan berdampak negatif terhadap persepsi kualitas sistem secara keseluruhan [12].

2.1.2 User Experience (UX)

User Experience (UX) merujuk pada keseluruhan persepsi, emosi, dan respons pengguna yang muncul sebagai akibat dari interaksi dengan suatu sistem atau produk digital. UX berkaitan erat dengan kemudahan penggunaan, kenyamanan, serta kemampuan sistem

dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif. Karena itu, pengalaman yang positif menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu aplikasi digital [11].

Pengalaman pengguna yang baik berkontribusi pada meningkatnya kepuasan dan kecenderungan pengguna untuk terus memanfaatkan sistem. Sebaliknya, pengalaman negatif dapat menurunkan kepercayaan dan menghambat adopsi teknologi, sehingga organisasi perlu memastikan bahwa desain sistem berorientasi pada kebutuhan serta perilaku pengguna [11].

2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan kondisi yang menggambarkan tingkat penilaian dan perasaan pengguna setelah membandingkan antara harapan awal dengan kinerja aktual produk atau layanan yang digunakan. Kepuasan ini terbentuk ketika pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan suatu sistem mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi yang dimiliki. Di dalam konteks sistem informasi dan layanan digital, kepuasan pengguna menjadi indikator penting keberhasilan sistem karena berpengaruh terhadap loyalitas, keberlanjutan penggunaan, serta citra dan reputasi penyedia layanan[13].

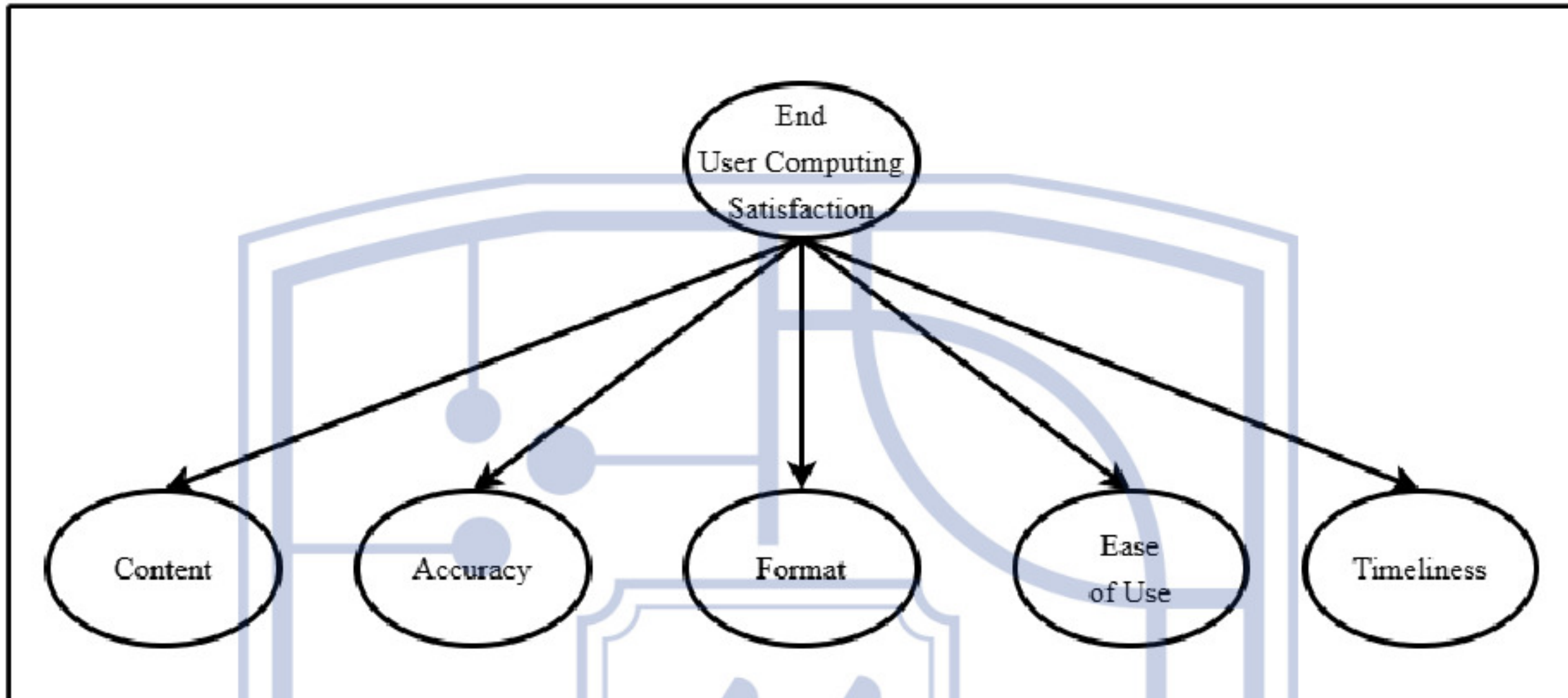
Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kejelasan dan keakuratan informasi, serta kecepatan sistem dalam merespons kebutuhan pengguna. Apabila kinerja sistem sesuai atau melebihi harapan pengguna, maka tingkat kepuasan akan meningkat dan berpotensi mendorong loyalitas serta rekomendasi positif. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja sistem dapat menurunkan kepuasan pengguna dan memengaruhi keberlanjutan penggunaan layanan[14].

Oleh karena itu, fokus pada kepuasan pengguna adalah strategi jangka panjang yang penting bagi keberhasilan dan keberlanjutan bisnis. Dengan terus-menerus berusaha memahami dan memenuhi harapan pengguna, perusahaan dapat membangun hubungan yang kuat dan saling menguntungkan dengan pelanggan mereka[14].

2.3 End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan model pengukuran kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi yang dikembangkan untuk menilai kualitas sistem berdasarkan perspektif pengguna. Model ini menekankan evaluasi terhadap pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem, khususnya terkait kualitas informasi dan kualitas sistem itu sendiri[15].

Untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi, metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menggunakan lima dimensi utama sebagai komponen penilaian. Dimensi-dimensi ini digunakan untuk mengevaluasi kualitas sistem berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna, yang meliputi aspek konten, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu[10].



Gambar 2.1 Model *End User Computing Satisfaction*

Adapun penjelasan masing-masing dimensi EUCS adalah sebagai berikut:

a. *Content* (Konten)

Dimensi *Content* mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kelengkapan, relevansi, dan kesesuaian informasi yang disediakan oleh sistem. Informasi yang dihasilkan serta fungsi yang tersedia dievaluasi berdasarkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dan *inFormative* [9].

b. *Accuracy* (Akurasi)

Dimensi *Accuracy* menilai kepuasan pengguna berdasarkan tingkat keakuratan dan keandalan data yang diolah oleh sistem. Akurasi informasi yang dihasilkan dari proses input hingga output menjadi faktor penting karena berpengaruh langsung terhadap kepercayaan pengguna dalam menggunakan sistem[9].

c. *Format* (Tampilan)

Dimensi *Format* berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap tampilan antarmuka sistem, termasuk desain visual, tata letak, dan bentuk penyajian informasi. Tampilan yang jelas, menarik, dan mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem[9].

d. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Dimensi *Ease of Use* mengevaluasi sejauh mana sistem mudah digunakan dan dipahami oleh pengguna. Aspek ini mencakup kemudahan dalam mengakses fitur, mencari informasi, serta melakukan proses input dan pengolahan data tanpa memerlukan usaha yang berlebihan[9].

e. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna terhadap kecepatan sistem dalam menyajikan informasi dan merespons permintaan pengguna. Ketepatan waktu dalam penyampaian data menjadi indikator penting karena berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas penggunaan sistem[9].

Indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada aplikasi Traveloka dan Booking.com pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Indikator Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
Isi (<i>Content</i>)	Variabel isi (<i>Content</i>) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir aplikasi Traveloka dan Booking.com yang ditinjau dari kelengkapan, relevansi, dan kesesuaian informasi yang disajikan oleh sistem. Dimensi ini mencakup informasi terkait detail pemesanan tiket dan akomodasi, harga, fasilitas, kebijakan pembatalan, serta informasi pendukung lainnya yang dibutuhkan pengguna dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan perjalanan [4], [7], [9].	1. Informasi yang disediakan oleh system 2. Kelengkapan data atau materi yang ditampilkan 3. Mutu atau kualitas informasi yang diberikan
Akurasi (<i>Accuracy</i>)	Variabel akurasi (<i>Accuracy</i>) bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi Traveloka dan Booking.com berdasarkan tingkat keakuratan dan keandalan data yang dihasilkan oleh sistem. Akurasi mencerminkan kesesuaian informasi pemesanan, harga, jadwal, ketersediaan layanan, serta minimnya kesalahan	1. Tingkat ketepatan informasi yang dihasilkan sistem 2. Keandalan informasi yang dapat dipercaya oleh pengguna

	dalam proses pengolahan data dan penyajian hasil transaksi kepada pengguna [4], [7], [9].	3.Konsistensi serta keutuhan data yang tersimpan dalam sistem
Bentuk (<i>Format</i>)	Variabel bentuk (<i>Format</i>) dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir aplikasi Traveloka dan Booking.com yang ditinjau dari aspek tampilan antarmuka sistem. Dimensi ini meliputi desain visual, tata letak menu, struktur penyajian informasi, serta kejelasan tampilan yang mendukung kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam memahami informasi yang disajikan [4], [7], [9].	1.Cara penyajian informasi atau hasil keluaran (<i>output</i>) sistem 2.Tampilan visual yang menarik bagi pengguna
Kemudahan Pemakaian (<i>Ease of Use</i>)	Variabel kemudahan pemakaian (<i>Ease of Use</i>) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi Traveloka dan Booking.com yang ditinjau dari tingkat kemudahan penggunaan sistem. Aspek ini mencakup kemudahan dalam proses pencarian layanan, pemesanan tiket atau akomodasi, pengisian data, navigasi menu, serta kemudahan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi [4], [7], [9].	1.Kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem 2.Sistem mudah dipahami, dipelajari, dan digunakan
Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	Variabel ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>) dimaksudkan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi Traveloka dan Booking.com yang ditinjau dari kecepatan dan ketepatan waktu sistem dalam menyajikan informasi. Dimensi ini mencakup kecepatan akses aplikasi, respons sistem terhadap permintaan pengguna, serta ketepatan waktu	1.Informasi yang tersedia selalu diperbarui (<i>up to date</i>) 2.Kecepatan sistem dalam memberikan respon kepada pengguna

	pembaruan informasi terkait harga, ketersediaan layanan, dan status pemesanan [4], [7], [9].	
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Variabel kepuasan pengguna (<i>User Satisfaction</i>) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap penggunaan aplikasi Traveloka dan Booking.com secara keseluruhan setelah berinteraksi dengan sistem. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam melakukan proses pencarian informasi, pemesanan tiket, serta pemesanan akomodasi perjalanan [4], [7], [9].	1.Efisiensi dalam penggunaan sistem 2.Tingkat efektivitas sistem dalam membantu pengguna 3.Perasaan puas pengguna setelah menggunakan sistem

2.4 Aplikasi Perjalanan Online (*Online Travel Agent*)

Aplikasi *Online Travel Agent* (OTA) merupakan platform berbasis sistem informasi yang menyediakan layanan pemesanan perjalanan secara daring, meliputi tiket transportasi, akomodasi, paket wisata, hingga aktivitas pendukung perjalanan. OTA memiliki karakteristik utama berupa integrasi data secara real-time, antarmuka interaktif, serta dukungan transaksi digital yang memungkinkan pengguna membandingkan harga, memilih alternatif layanan, dan melakukan reservasi secara mandiri[16]. Secara sistemik, OTA terdiri atas beberapa komponen utama, yaitu kualitas sistem (kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan keandalan aplikasi), kualitas informasi (akurasi, kelengkapan, dan relevansi informasi), serta kualitas layanan (layanan pelanggan, kebijakan pembatalan, dan keamanan transaksi)[16]. Contoh platform OTA yang banyak digunakan antara lain *Traveloka*, *Tiket.com*, *Agoda*, dan *Booking.com*, yang masing-masing menawarkan fitur dan strategi layanan berbeda untuk menarik dan mempertahankan pengguna[16].

Penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan OTA tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan akses, tetapi juga oleh persepsi pengguna terhadap kualitas sistem dan layanan yang disediakan. Studi Pradiatiningtyas et al. menemukan bahwa kualitas layanan dan pengalaman pengguna memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna aplikasi OTA dalam konteks pemesanan hotel, meskipun pengaruh setiap faktor dapat bervariasi secara parsial[16]. Temuan ini menegaskan bahwa OTA berperan sebagai bagian integral dalam ekosistem pariwisata digital, yang menggabungkan teknologi

informasi, proses bisnis, dan interaksi pengguna[17]. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna menjadi aspek penting untuk menilai efektivitas kinerja aplikasi OTA dan mengidentifikasi area perbaikan yang berdampak langsung pada keberlanjutan penggunaan layanan[17].

2.5 Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan ringkasan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dan menggunakan model kepuasan pengguna sebagai dasar analisis penelitian:

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Dien Novita dan Fareza Helena[6] (2021)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Dan <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Variabel <i>Independen</i>: 1. <i>Perceived Ease of Use</i> 2. <i>Perceived Usefulness</i>, 3. <i>Attitude Toward Using</i>, 4. <i>Behavioral Intention</i> Variabel <i>Dependen</i>: 1. <i>Actual Usage</i>	1. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi Traveloka secara umum dinyatakan puas, ditunjukkan dengan mayoritas hipotesis yang diterima (80% dari total hipotesis yang diuji). 2. Dari 10 hipotesis yang diuji menggunakan metode TAM dan EUCS, terdapat 8 hipotesis yang diterima (berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan penggunaan aplikasi), yaitu: <i>Perceived Ease of Use</i> → <i>Perceived Usefulness</i>

				<i>Perceived Ease of Use</i> → <i>Attitude Toward Using</i> <i>Perceived Usefulness</i> → <i>Attitude Toward Using</i> <i>Attitude Toward Using</i> → <i>Behavioral Intention</i> <i>Behavioral Intention</i> → <i>Actual Usage</i> <i>Content (Isi)</i> <i>Format</i> (Bentuk/Tampilan) <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan) 3. Terdapat 2 hipotesis yang ditolak (tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna), yaitu: <i>Accuracy</i> (Akurasi), <i>Timeliness / Response Time</i> (Ketepatan Waktu/Kecepatan Respon) 4. Berdasarkan metode TAM, seluruh variabel dalam model terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan penggunaan aktual aplikasi.
--	--	--	--	--

				5. Berdasarkan metode EUCS, variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah <i>Content</i>, <i>Format</i>, dan <i>Ease of Use</i>, sedangkan variabel <i>Accuracy</i> dan <i>Timeliness</i> tidak berpengaruh signifikan.
2	Muhammad Mumtaz dan Rudi Sanjaya[7] (2023)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Traveloka Menggunakan Metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Variabel <i>Independen</i> (EUCS): 1. Konten (<i>Content</i>) 2. Akurasi (<i>Accuracy</i>) 3. Bentuk/Tampilan (<i>Format</i>) 4. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) Variabel <i>Dependen</i>:	1. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile Traveloka berada pada kategori Puas, dengan nilai rata-rata sebesar 3,78 berdasarkan penilaian 300 responden. 2. Hasil uji instrumen menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, sehingga layak digunakan dalam pengukuran kepuasan pengguna. 3. Secara keseluruhan, kelima variabel EUCS memperoleh skor rata-rata 3,78 yang termasuk dalam kategori puas, sehingga dapat

			1. Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Traveloka	disimpulkan bahwa pengguna merasa puas terhadap layanan aplikasi mobile Traveloka.
3	Putri Ayu O Pasaribu dan Cep Adiwihardja [8] (2024)	Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile Agoda Dalam Pemesanan Kamar Hotel Menggunakan Metode EUCS	Variabel <i>Independen</i> 1. <i>Content</i> (Isi) 2. <i>Accuracy</i> (Akurasi) 3. <i>Format</i> (Bentuk) 4. <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan) 5. <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) Variabel Tambahan: 6. <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kemanfaatan) 7. <i>Service</i> (Layanan) Variabel <i>Dependen</i>: <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	1. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile Agoda berada pada kategori Puas (skala total rata-rata 4.08). 2. Dari 7 hipotesis yang diuji, terdapat 5 hipotesis yang diterima (memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna): <i>Content</i> (Isi), <i>Accuracy</i> (Akurasi), <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu), <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kemanfaatan), <i>Service</i> (Layanan) 3. Terdapat 2 hipotesis yang ditolak (tidak memiliki pengaruh dan hubungan terhadap kepuasan pengguna): <i>Format</i> (Bentuk), <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)

4	Esty Purwaningsih, Ela Nurelasari dan Hiskia Junian Tamba[9] (2025)	Penerapan Metode EUCS Dalam Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Berbasis Aplikasi Pada TRAVELOKA Dan TIKET.COM	Variabel <i>Independen</i>): 1. Isi (<i>Content</i>) 2. Akurasi (<i>Accuracy</i>) 3. Bentuk (<i>Format</i>) 4. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) 5. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) Variabel <i>Dependen</i>: 1. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	1. Tingkat kepuasan rata-rata pengguna aplikasi Traveloka dan Tiket.com berada pada kategori Puas dengan nilai rata-rata 4,16 berdasarkan 100 responden. 2. Dari 5 variabel EUCS yang diuji pada aplikasi Traveloka, terdapat 2 variabel yang diterima (berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna) yaitu: <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan), <i>Format</i> (Bentuk/Tampilan) 3. Terdapat 3 variabel yang ditolak (tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Traveloka) yaitu: <i>Accuracy</i> (Akurasi/Ketepatan), <i>Content</i> (Isi), <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) 4. Dari 5 variabel EUCS yang diuji pada aplikasi Tiket.com, terdapat 3 variabel yang diterima (berpengaruh signifikan
---	---	--	---	---

				terhadap kepuasan pengguna) yaitu: <i>Content</i> (Isi), <i>Format</i> (Bentuk/Tampilan), <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) 5. Terdapat 2 variabel yang ditolak (tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Tiket.com) yaitu: <i>Accuracy</i> (Akurasi), <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)
5	Hendrik Setiawan dan Dien Novita[10] (2021)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS	Variabel <i>Independen</i>: 1. <i>Content</i> (Isi) 2. <i>Accuracy</i> (Keakuratan) 3. <i>Format</i> (Tampilan) 4. <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan) 5. <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) Variabel <i>Dependen</i>: Kepuasan Pengguna	1. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi KAI Access menunjukkan bahwa variabel EUCS secara simultan memberikan pengaruh sebesar 67,9% ($R^2 = 0,679$) terhadap kepuasan pengguna, yang berarti sebagian besar responden merasa puas terhadap aplikasi. 2. Dari 5 variabel EUCS yang diuji, terdapat 3 variabel yang diterima (berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna) yaitu:

			Aplikasi KAI <i>Access</i>	<i>Accuracy</i> (Ketepatan/Akurasi), <i>Format</i> (Bentuk/Tampilan), <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) 3. Terdapat 2 variabel yang ditolak (tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna) yaitu: <i>Content</i> (Isi), <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan) 4. Berdasarkan uji simultan (uji F), kelima variabel (<i>Content</i>, <i>Accuracy</i>, <i>Format</i>, <i>Ease of Use</i>, dan <i>Timeliness</i>) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel <i>Satisfaction</i> (Y).
6	Suhartini Yulianti dan Freddy Kurnia Wijaya[18] (2026)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Portal Web PPID dengan Metode EUCS pada Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Selatan	Variabel <i>Independen</i>: 1. <i>Content</i> (Isi Informasi) 2. <i>Accuracy</i> (Keakuratan Informasi) 3. <i>Format</i> (Tampilan	1. Seluruh instrumen kuesioner dinyatakan valid dan reliabel berdasarkan uji validitas dan reliabilitas. 2. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa <i>Accuracy</i>, <i>Format</i>,

			dan Penyajian) 4. <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan) 5. <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu Informasi) Variabel <i>Dependen</i>: 1. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) Portal Web PPID	<i>Ease of Use</i>, dan <i>Timeliness</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. 3. Variabel <i>Content</i> tidak berpengaruh signifikan, yang mengindikasikan bahwa isi informasi portal belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna. 4. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa seluruh variabel EUCS secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. 5. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,839, yang berarti 83,9% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kelima variabel EUCS, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. 6. Secara umum, pengguna menilai portal PPID sudah baik terutama pada aspek
--	--	--	---	---

				akurasi data, tampilan antarmuka, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu pembaruan informasi, namun peningkatan kualitas konten masih menjadi prioritas utama.
7	Irsyadunas dan Welsy Rahayu[19] (2026)	Analisis Kepuasan Pengguna SIM Akademik Universitas Menggunakan Metode EUCS	Variabel <i>Independen</i>(X): 1. <i>Content</i> (Isi) 2. <i>Accuracy</i> (Akurasi) 3. <i>Format</i> (Tampilan) 4. <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan) 5. <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) Variabel <i>Dependen</i> (Y): 1. Kepuasan Pengguna SIM Akademik	1. Penelitian menggunakan metode survei terhadap 98 mahasiswa aktif Universitas Sapta Mandiri dengan teknik total sampling. 2. Secara parsial, hanya dua dimensi EUCS yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu: <i>Format</i>, <i>Timeliness</i> 3. Tiga dimensi lainnya, yaitu <i>Content</i>, <i>Accuracy</i>, dan <i>Ease of Use</i>, tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. 4. Secara simultan, seluruh dimensi EUCS (<i>Content</i>, <i>Accuracy</i>,

				<i>Format, Ease of Use, dan Timeliness</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIM Akademik. 5. Nilai kontribusi simultan menunjukkan bahwa 39,9% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh model EUCS, sedangkan 60,1% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. 6. Hasil penelitian menegaskan bahwa SIM Akademik dinilai membantu dan memudahkan aktivitas akademik mahasiswa, namun masih memerlukan peningkatan terutama pada aspek konten informasi dan kemudahan penggunaan.
8	Novan Putra Pratama, Muhammad Andik	The Effect of <i>User Satisfaction (EUCS) on User Loyalty of Spotify</i>	Variabel <i>Independen (X)</i> : 1. <i>Content</i>	1. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (EUCS) berpengaruh

	Izzudin, Ilham[20] (2026)	<i>among Surabaya Students</i>	2. <i>Accuracy</i> 3. <i>Format</i> 4. <i>Ease of Use</i> 5. <i>Timeliness</i> Variabel <i>Dependen (Y):</i> 1. <i>User Loyalty</i> (Loyalitas Pengguna Spotify)	positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna Spotify di kalangan mahasiswa Surabaya. 2. Secara parsial, dimensi <i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness</i> berkontribusi terhadap pembentukan kepuasan pengguna, yang selanjutnya berdampak pada loyalitas. 3. Kepuasan pengguna terbukti menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan berkelanjutan dan rekomendasi aplikasi Spotify kepada pihak lain. 4. Penelitian menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas sistem informasi berbasis EUCS dapat memperkuat hubungan jangka panjang antara pengguna dan platform digital.
--	---------------------------	--------------------------------	--	--

9	Anisya Rahmania, Aissah Meilia, Rada Monika dan Fenny Purwani[21] (2026)	Analisis Kepuasan Pengguna BSB Mobile Menggunakan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang)	Variabel <i>Independen</i> (X): 1. <i>Content</i> (Isi Informasi) 2. <i>Accuracy</i> (Keakuratan Informasi) 3. <i>Format</i> (Tampilan Sistem) 4. <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan) 5. <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu Informasi) Variabel <i>Dependen</i> (Y): 1. Kepuasan Pengguna Aplikasi BSB Mobile	1. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang sebagai pengguna BSB Mobile. 2. Seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian. 3. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa: <i>Format</i> dan <i>Ease of Use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. <i>Content</i>, <i>Accuracy</i>, dan <i>Timeliness</i> tidak berpengaruh signifikan secara parsial. 4. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa seluruh variabel EUCS secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna BSB Mobile. 5. Temuan penelitian menegaskan bahwa tampilan sistem dan
---	---	--	---	---

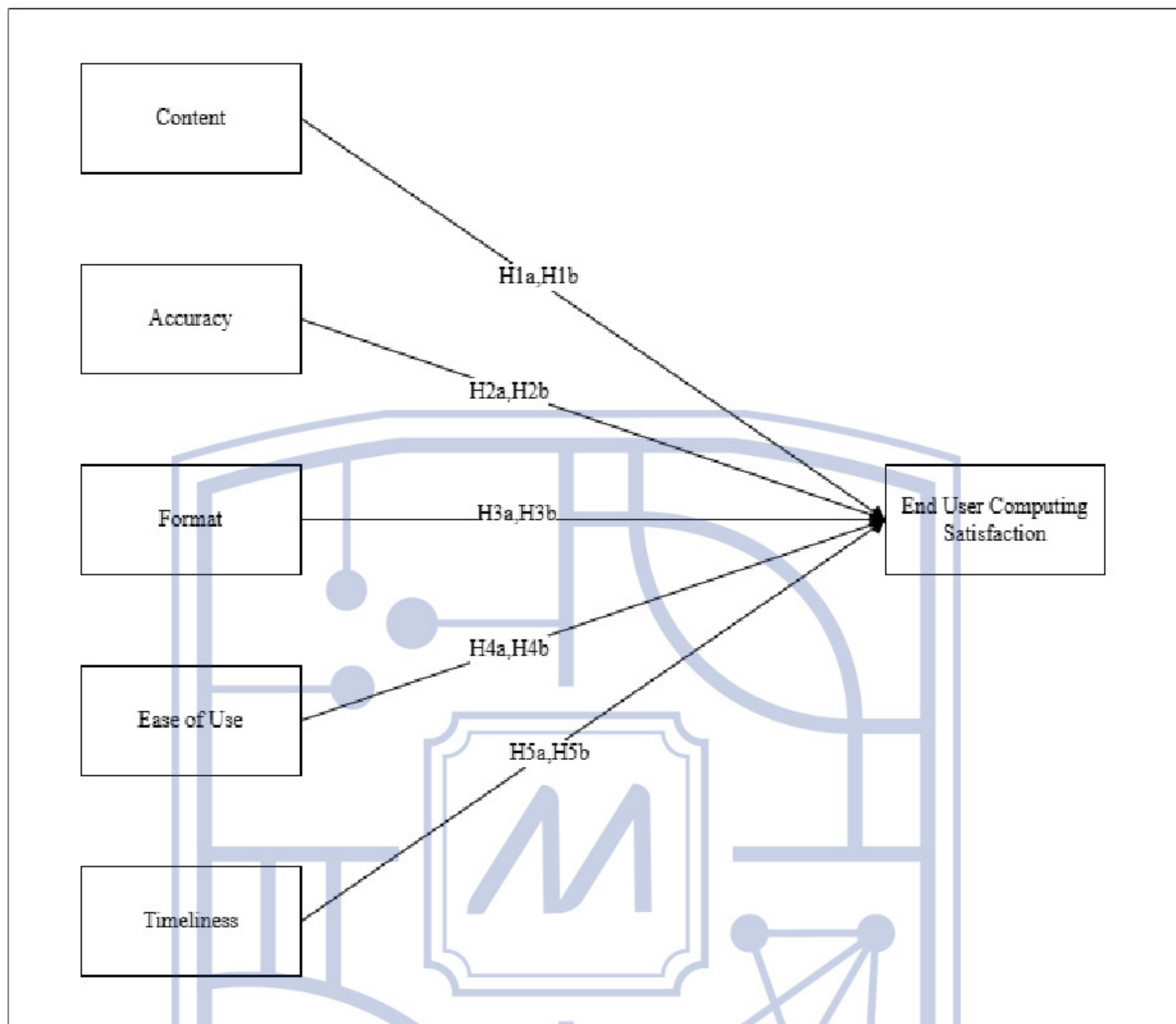
				kemudahan penggunaan merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi BSB Mobile, sementara kualitas isi dan keakuratan informasi masih perlu ditingkatkan.
10	Yahdi Kusnadi dan Iga Auliani Rahman[22] (2025)	<i>User Satisfaction Analysis of Netflix Application Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method</i>	Variabel <i>Independen</i> (X): 1. <i>Content</i> (Isi) 2. <i>Accuracy</i> (Keakuratan) 3. <i>Format</i> (Tampilan) 4. <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan) 5. <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) Variabel <i>Dependen</i> (Y): 1. Kepuasan Pengguna	1. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner. 2. Jumlah responden sebanyak 50–52 pengguna Netflix dari berbagai kelompok usia dan profesi. 3. Seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel berdasarkan uji validitas dan reliabilitas (<i>Cronbach's Alpha</i> > 0,60). 4. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa seluruh variabel EUCS secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

			Aplikasi Netflix	pengguna Netflix (nilai signifikansi $0,033 < 0,05$). 5. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa: <i>Content</i>, <i>Format</i>, <i>Ease of Use</i>, dan <i>Timeliness</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. <i>Accuracy</i> menunjukkan pengaruh negatif namun tidak dominan. 6. Lebih dari 80% responden menyatakan “sangat setuju” pada seluruh dimensi EUCS, yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna Netflix yang tinggi. 7. Secara keseluruhan, aplikasi Netflix dinilai mampu memenuhi ekspektasi pengguna dari aspek isi, tampilan, kemudahan penggunaan, keakuratan, dan ketepatan waktu layanan.
--	--	--	------------------	--

2.6 Kerangka/Model Konseptual

Kerangka atau model konseptual dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antar variabel yang akan dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Traveloka dan Booking.com. Model konseptual yang digunakan mengacu pada teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikemukakan oleh Doll dan Torkzadeh. Model ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk atau tampilan (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*).

Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) berperan sebagai variabel terikat (*Dependent variable*). Sementara itu, lima dimensi dalam model EUCS yaitu isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*) berperan sebagai variabel bebas (*Independent variables*). Model EUCS tersebut kemudian diadaptasi sesuai dengan konteks penelitian untuk menganalisis serta membandingkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Traveloka dan Booking.com. Berdasarkan model tersebut, kerangka konseptual penelitian digunakan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan kedua aplikasi tersebut.



Gambar 2.2 Kerangka/Model Konseptual Penelitian

2.7 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan merupakan dugaan sementara yang perlu dibuktikan kebenarannya melalui penelitian. Hipotesisnya:

2.7.1 Pengaruh *Content* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka dan Booking.com

Dimensi *Content* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kelengkapan, relevansi, dan kesesuaian informasi yang disediakan oleh sistem. Informasi yang disajikan dalam aplikasi memiliki peran penting dalam membantu pengguna memperoleh data yang dibutuhkan secara efektif, seperti informasi terkait pemesanan tiket,

harga, fasilitas, serta kebijakan layanan. Semakin lengkap dan relevan informasi yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap system [9].

Penelitian yang dilakukan oleh Dien Novita dan Fareza Helena [6] menunjukkan bahwa variabel *Content* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Traveloka. Hal ini juga didukung oleh penelitian Muhammad Mumtaz dan Rudi Sanjaya [7] yang menyatakan bahwa dimensi *Content* memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna yang berada pada kategori puas. Selain itu, penelitian Putri Ayu O Pasaribu dan Cep Adiwihardja [8] juga menunjukkan bahwa variabel *Content* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Namun, hasil yang berbeda ditemukan pada penelitian Esty Purwaningsih, Ela Nurelasari, dan Hiskia Junian Tamba [9], yang menyatakan bahwa *Content* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Traveloka. Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya inkonsistensi temuan penelitian sebelumnya. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H1a: *Content* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Traveloka.

H1b: *Content* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Booking.com.

2.7.2 Pengaruh *Accuracy* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka dan Booking.com

Dimensi *Accuracy* mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan keakuratan dan keandalan informasi yang dihasilkan oleh sistem. Informasi yang akurat dan dapat dipercaya akan meningkatkan kepercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi, terutama dalam proses transaksi dan pengambilan keputusan [9].

Penelitian oleh Hendrik Setiawan dan Dien Novita [10] menunjukkan bahwa variabel *Accuracy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian Putri Ayu O Pasaribu dan Cep Adiwihardja [8] juga menemukan bahwa *Accuracy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, penelitian Dien Novita dan Fareza Helena [6] menunjukkan bahwa variabel *Accuracy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian Esty Purwaningsih dkk. [9] yang menyatakan bahwa *Accuracy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H2a: *Accuracy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Traveloka.

H2b: *Accuracy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Booking.com.

2.7.3 Pengaruh *Format* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka dan Booking.com

Dimensi *Format* berkaitan dengan tampilan antarmuka sistem, termasuk desain visual, tata letak, serta penyajian informasi. Tampilan yang menarik, jelas, dan mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan system [9].

Penelitian oleh Dien Novita dan Fareza Helena [6] menunjukkan bahwa *Format* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini juga didukung oleh penelitian Hendrik Setiawan dan Dien Novita [10] yang menyatakan bahwa *Format* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, penelitian Putri Ayu O Pasaribu dan Cep Adiwihardja [8] menunjukkan bahwa *Format* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Perbedaan ini menunjukkan adanya variasi hasil penelitian sebelumnya. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H3a: *Format* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Traveloka.

H3b: *Format* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Booking.com.

2.7.4 Pengaruh *Ease of Use* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka dan Booking.com

Dimensi *Ease of Use* mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem, termasuk kemudahan dalam memahami fitur, mengakses informasi, serta menjalankan fungsi yang tersedia dalam aplikasi [9].

Penelitian oleh Dien Novita dan Fareza Helena [6] menunjukkan bahwa *Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian Esty Purwaningsih dkk. [9] juga menemukan bahwa *Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, penelitian Hendrik Setiawan dan Dien Novita [10] menunjukkan bahwa *Ease of Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H4a: *Ease of Use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Traveloka.

H4b: *Ease of Use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Booking.com.

2.7.5 Pengaruh *Timeliness* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka dan Booking.com

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kecepatan sistem dalam menyajikan informasi dan merespons permintaan pengguna. Ketepatan waktu dalam penyampaian informasi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi penggunaan system [9].

Penelitian oleh Hendrik Setiawan dan Dien Novita [10] menunjukkan bahwa *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini juga didukung oleh penelitian Putri Ayu O Pasaribu dan Cep Adiwihardja [8] yang menyatakan bahwa *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, penelitian Dien Novita dan Fareza Helena [6] menunjukkan bahwa *Timeliness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil yang sama juga ditemukan dalam penelitian Esty Purwaningsih dkk. [9]. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H5a: *Timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Traveloka.

H5b: *Timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Booking.com.