

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI MOBILE TEMAN BUS DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

Oleh

Syahriza Izati

19102191

Teman Bus memiliki banyak armada bus dengan berbagai rute perjalanan yang dapat dilihat jadwal serta posisinya secara real time melalui aplikasi Teman Bus. Sebagai Aplikasi yang membantu dalam pelayanan masyarakat tentunya wajib menjalankan tanggung jawab dengan memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas. Kepuasan pengguna merupakan syarat yang sangat penting bagi aplikasi tersebut, dengan mempertahankan kepuasan pengguna maka akan tercipta citra yang baik bagi aplikasi itu sendiri. Maka dapat diambil suatu permasalahan yaitu untuk mengetahui indeks kepuasan aplikasi Teman Bus dan cara mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS. Analisa terhadap aplikasi Teman Bus mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Teman Bus. Pengukuran perspektif tersebut merupakan dimensi yang ada dalam metode EUCS. *End User Computing Satisfaction* atau disingkat EUCS merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, penggunaan EUCS ini dianggap paling sesuai untuk riset ini karena model ini menilai tingkat kepuasan penggunaan berdasarkan perspektif *customer*. Berdasarkan pengolahan data hasil pengujian yang telah dilakukan hasil analisis memiliki pengaruh terhadap aspek *content* (X1), *accuracy*(X2), *format*(X3), *ease of use*(X4), dan *timeliness*(X5) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Teman Bus.

Kata kunci : *End User Computing Satisfaction*, Teman Bus, Smartphone, *App Mobile*, Uji Regresi Linear Berganda