

ABSTRAK

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOTORKU-X
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)*
(STUDI KASUS AHASS WAHANA MOTOR GROUP 7089)**

Oleh
CHAVIA ZAGITA
18103007

Perkembangan teknologi mempengaruhi sektor transportasi sepeda motor dimana jumlah kendaraan bermotor meningkat 5,7 persen dari tahun sebelumnya. Pemakai sepeda motor harus melakukan perawatan berkala untuk menjaga performa motor. Salah satu penyedia layanan perawatan motor adalah AHASS Wahana Motor 7089 Pekalongan. Seiring perkembangan teknologi yang mempengaruhi transportasi sepeda motor, maka AHASS memberikan pelayanan *online* melalui aplikasi Motorku-X kepada konsumen supaya tidak antri, dapat *booking* servis dari rumah, melakukan pembelian suku cadang secara *online*, dan mendapatkan promo menarik. Namun, pelayanan *online* tersebut masih dikeluhkan oleh pengguna aplikasi Motorku-X karena tidak berfungsi sesuai kebutuhan pengguna seperti informasi yang disajikan tidak lengkap, sering terjadi eror, memuat halaman aplikasi terlalu lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan mengetahui dimensi apa yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Motorku-X di AHASS Wahana Motor. Metode yang digunakan adalah *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dikarenakan sesuai dengan tolak ukur dimensi EUCS yang meliputi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Metode EUCS melakukan evaluasi suatu sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem dengan pengalaman ketika menggunakan aplikasi. Hasil kepuasan pengguna aplikasi Motorku-X memiliki index dimensi *content* 75%, index dimensi *accuracy* 72%, index dimensi *format* 74%, index dimensi *ease of use* 87%, dan index dimensi *timeliness* 45%. Berdasarkan hasil kepuasan pengguna aplikasi Motorku-X dimensi yang memiliki kepuasan terendah adalah dimensi *timeliness* sehingga perlu dilakukan dengan memperbaiki sistem agar tidak mengalami *buffering* atau membutuhkan waktu lama serta harus selalu *up to date* dalam menyampaikan informasi.

Kata Kunci: *Aplikasi Motorku-X, EUCS, Kepuasan Pengguna, Skala Likert*