

ABSTRAK

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Oleh

Esra Hotma Marpaung

19103037

Perubahan teknologi yang cepat menyebabkan perubahan gaya hidup masyarakat. Penelitian ini terfokus pada penggunaan aplikasi MyTelkomsel. Aplikasi ini merupakan sebuah *platform* digital yang memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mengakses berbagai layanan telekomunikasi serta mendapatkan informasi terkait dengan mudah. Salah satunya keluhan yang diberikan oleh pengguna yaitu sistem pada aplikasinya masih error, kinerja aplikasinya masih lambat, harga promo yang disediakan cenderung tidak konsisten, serta harga paket internet yang relatif mahal tidak sebanding dengan kualitas yang disediakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Berdasarkan masalah yang sudah dipaparkan, solusi dari penelitian ini adalah mengukur kualitas pada aplikasi MyTelkomsel sesuai dengan variabel pada metode *End User Computing Satisfaction*. Penelitian ini dilakukan karena masih belum ada penelitian pada aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode EUCS. Berdasarkan analisis menggunakan metode EUCS, diperoleh hasil kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel pada setiap variabel dengan persentase sebagai berikut: konten sebesar 72,08% berada dalam kategori puas, akurasi sebesar 69,44% berada dalam kategori puas, format sebesar 71,24% berada dalam kategori puas, kemudahan pengguna sebesar 71,36% berada dalam kategori puas, dan ketepatan waktu sebesar 68,34%. Dengan demikian, berdasarkan hasil tersebut, diperlukan peningkatan pada aplikasi MyTelkomsel agar pengguna dapat memberikan respon yang sangat puas.

Kata kunci : Analisis, EUCS, Kepuasan Pengguna, MyTelkomsel.