

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA MENGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION

Oleh

Sudarsono Aritonang 19103077

Aplikasi DANA merupakan salah satu *startup* yang menyediakan platform *E-Wallet* bagi masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran elektronik. Aplikasi DANA memberikan kemudahan dalam transaksi nontunai dengan berbagai macam fitur yang ada didalamnya. Meskipun memberikan kemudahan dalam transaksi, namun terdapat masalah yang ditemukan pada Studi Literatur dan hasil kuesioner pra-penelitian yang membuat pengguna merasa tidak puas. Masalah yang dialami pengguna yaitu sulit dalam melakukan pembayaran pada *merchant* yang bekerja sama dengan aplikasi DANA dan terdapat masalah pada pelayanan aplikasi DANA, pada menu layanan pelaporan masalah respon *customer service* dari Aplikasi DANA lama dan tidak efektif. Hasil kuesioner pra-penelitian didapatkan 59 jawaban. Sebanyak 54,2% pernah mendapatkan masalah pada saat melakukan transaksi. Sebanyak 61% pengguna kurang puas dengan layanan yang telah diberikan aplikasi DANA. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*. Metode EUCS digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna menggunakan variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*. Hasil perhitungan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* menunjukkan bahwa variabel *content, accuracy, dan timeliness* mendapatkan kriteria Puas, dan untuk variabel *format, ease of use, dan user satisfaction* mendapatkan hasil dengan kriteria Puas Sekali. Hasil persentase jawaban responden berdasarkan setiap item pertanyaan mendapatkan hasil persentase yang tertinggi ada pada item pertanyaan US4 dengan hasil 85,41% dengan kriteria Sangat puas, sementara hasil persentase paling rendah ada pada item pertanyaan A3 dengan hasil 70% dengan kriteria Puas. Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa *Content dan Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara *Accuracy, Format, dan Timeliness* tidak berpengaruh signifikan.

Kata Kunci: DANA, *Dompot elektronik, End User Computing Satisfaction, Kepuasan Pengguna*