

ABSTRAK

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CARDS
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION***

Oleh:

Xenaya Hawa Lucky Eldita

19103068

Perkembangan teknologi yang pesat ini memberikan pengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran dalam bertransaksi. Berbagai aplikasi seperti CARDS telah dikenal luas dan digunakan oleh banyak orang untuk memudahkan transaksi sehari-hari. Aplikasi CARDS merupakan aplikasi *membership* digital yang populer di lingkungan SD Kristen 1 dan SD UMP Purwokerto pada tahun 2021. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat digunakan sebagai salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi. EUCS merupakan metode yang membandingkan antara harapan pengguna dengan kenyataan yang diberikan oleh aplikasi, sehingga dapat mengidentifikasi sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi ekspektasi pengguna. Tujuan penelitian ini yaitu memberikan dokumen rekomendasi faktor apa saja yang perlu ditingkatkan berdasarkan variabel EUCS dalam meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan aplikasi CARDS. Hasil dari penelitian di SD Kristen 1 Purwokerto terdapat variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *Accuracy* dengan persentase sebesar (74,88%) dan hasil penelitian di SD UMP Purwokerto terdapat variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *Format* dengan persentase sebesar (77,16%), variabel *Easy of Use* dengan persentase sebesar (77,95%) dan variabel *Timeliness* dengan persentase sebesar (75,11%). Dokumen rekomendasi perbaikan terhadap aplikasi CARDS diberikan kepada PT Cah Teknologi Inovasi dengan tujuan untuk memperbaiki kecepatan respon aplikasi kepada pengguna agar tidak memerlukan waktu lama dalam mengakses aplikasi, memperbaiki akurasi data, menambahkan fitur transfer saldo CahPOIN ke rekening bank agar dapat melakukan tarik tunai.

Kata Kunci: Aplikasi digital, CARDS, Metode EUCS