

ABSTRAK

**ANALISIS APLIKASI RESSO MUSIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *END
USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

Oleh

RACHEL ANGEL LAMTIUR MANURUNG

NIM 19103146

Pengalaman mendengarkan musik telah mengalami perubahan signifikan akibat kemajuan pesat dalam teknologi informasi. Generasi digital saat ini lebih tertarik mendengarkan musik melalui perangkat digital dengan memanfaatkan koneksi internet. Aplikasi Resso Musik menghadapi beberapa masalah, termasuk desain tampilan yang sulit dipahami, penggunaan fitur yang tidak sesuai harapan, dan belum adanya analisis kepuasan pengguna yang dilakukan oleh pengguna. Kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) untuk mengevaluasi kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan menilai *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi komponen yang berdampak positif dan signifikan terhadap pengguna aplikasi Resso Musik melalui pendekatan metode EUCS; dan merumuskan rekomendasi untuk pengembangan masa depan aplikasi Resso Musik, termasuk komponen yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan guna memastikan kepuasan pengguna tetap terjaga. Hasil dari penelitian ini adalah hasil kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik di Indonesia berdasarkan perhitungan *End User Computing Satisfaction* pada setiap variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* memperoleh hasil persentase kepuasan pengguna sebesar 80% - 100% dengan kategori puas. Hasil uji hipotesis penelitian menunjukkan bahwa H1, H2, H3, H4, dan H5 diterima. Berdasarkan hasil rekomendasi dapat disimpulkan bahwa penting untuk aplikasi Resso Musik meningkatkan konten, akurasi, format atau tampilan, ketepatan waktu, kemudahan pengguna, dan melakukan pengembangan fitur-fitur pada aplikasi Resso Musik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata kunci: *End User Computing Satisfaction*, Resso Musik, Kepuasan pengguna