

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI *E-WALLET* DANA
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi*



Oleh

Gladis Fadila
NIM. 1902931

**PROGRAM STUDI S1
PENDIDIKAN SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2023**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI *E-WALLET* DANA
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS)**

Oleh

Gladis Fadila

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia Kampus di Purwakarta

© Gladis Fadila 2023

Universitas Pendidikan Indonesia

November 2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, di *fotocopy*, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

GLADIS FADILA

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI *E-WALLET* DANA
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS)

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I:



Dian Permata Sari, S.Kom., M.Kom.

NIPT. 920171219890308201

Pembimbing II:

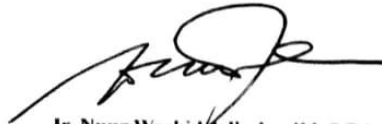


Ir. Nuur Wachid Abdulmajid, S.Pd., M.Pd.

NIPT. 920171219910625101

Mengetahui,

Ketua Prodi S1 Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi



Ir. Nuur Wachid Abdulmajid, S.Pd., M.Pd.

NIPT. 920171219910625101

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi *E-Wallet* DANA Menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)***" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya Saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, Saya siap mengganggu resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya Saya ini.

Purwakarta, November 2023

Yang menyatakan,



Gladis Fadila

NIM. 1902931

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbi'alamin, segala puji milik Allah Tuhan semesta alam. Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi *E-Wallet* DANA Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”**.

Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan program studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Pendidikan Indonesia. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari cara penulisannya, penggunaan tata bahasa, dan dalam penyajiannya. Hal ini disebabkan karena penulis masih dalam tahap belajar. Maka dengan ini penulis dengan segala kerendahan hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Purwakarta, November 2023

Penulis,

Gladis fadila

NIM. 1902931

UCAPAN TERIMAKASIH

Selama penulis mengerjakan karya tulis skripsi ini tentunya banyak pihak yang sangat berjasa untuk membantu penyelesaian hingga akhir. Bantuan yang diberikan berupa dukungan secara moril maupun dukungan tenaga dan pikiran. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada semua pihak yang berjasa.

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, berkah, dan karunia-Nya serta memberikan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang diharapkan.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan syafaat dan menjadi suri tauladan bagi para umat-Nya.
3. Ungkapan terimakasih dan teristimewa kepada kedua orang tua terutama kepada mama Sri Dewi, orang yang hebat selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, tenaga, do'a, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. Terima kasih selalu berjuang disetiap perjalanan kehidupan penulis mama, sehat selalu, dan hiduplah lebih lama lagi. *I love you more more more.*
4. Saudara kandungku, Fridho Anggara Maulana, terima kasih atas segala do'a, usaha, motivasi yang telah diberikan kepada penulis, semoga selalu diberkahi dan diberikan kesehatan.
5. Ibu Dian Permata Sari, S.Kom., M.Kom., sebagai Dosen Pembimbing I yang selalu bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, motivasi dan semangat yang tiada henti sejak awal bimbingan proposal skripsi hingga akhir penyelesaian skripsi.
6. Bapak Ir. Nuur Wachid Abdul Majid, S.Pd., M.Pd., sebagai Dosen Pembimbing II dan selaku Ketua Prodi S1 Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi, yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan baik dalam kegiatan akademik maupun penulisan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

7. Bapak Rizki Hikmawan, S.Pd., M.Pd. sebagai Dosen Wali penulis yang telah memberikan pengetahuan, motivasi dan semangat selama perkuliahan dan penyusunan skripsi.
8. Bapak Prof. Yayan Nurbayan, M.Ag., sebagai Direktur UPI Kampus di Purwakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan program studi S1-PSTI.
9. Bapak Dr. Idat Muqodas, M.Pd., Kons., sebagai Wakil Pertama UPI Kampus di Purwakarta.
10. Ibu Dr. Suci Utami Putri, M.Pd., sebagai Wakil Kedua UPI Kampus di Purwakarta.
11. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Pendidikan Indonesia Kampus di Purwakarta yang telah memberikan pengetahuan serta pengalaman yang berharga dan bermanfaat selama perkuliahan berlangsung.
12. Seluruh bagian dari penelitian penulis khususnya kepada saudara saudari pengguna aplikasi *e-wallet* DANA yang bersedia menjadi responden selama penulis mengumpulkan banyak data untuk keperluan skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya.
13. Kepada Muhammd Gibran sebagai partner spesial penulis, seseorang yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka menjadi *support system* penulis. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi, motivasi, maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi penulis selama masa perkuliahan hingga skripsi ini terselesaikan.
14. Terima kasih kepada Maye, Norma dan Talisa rekan magang penulis yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan, hanya do'a yang dapat penulis ucapkan kepada Tuhan, semoga segala bantuan yang diberikan mendapatkan balasan yang terbaik dari-Nya.
15. Kepada teman kos krem, Riska dan Ghefira terima kasih telah memberikan semangat dan dukungan sehingga secara tidak langsung membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

16. Terima kasih kepada rekan-rekan yang kebersamai penulis dari semester awal hingga saat ini, terima kasih atas rasa kecewa yang diberikan dan rasa bahagia yang pernah penulis rasakan.
17. Teman-teman PSTI 2019, PSTI 2020 dan angkatan 2019 terima kasih banyak.
18. Joy Tobing (Anabul tersayang), terima kasih telah menjadi *moodbooster* selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
19. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Masih banyak pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam lembar ucapan terima kasih ini. Walaupun tidak tercatat, namun penulis memohon semoga agar Allah SWT memberikan balasan dengan berlipat-lipat kebaikan dan pahala untuk semuanya. Aamiin ya rabbal'alamiin.

Purwakarta, November 2023

Penulis,

Gladis Fadila

NIM. 1902931

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI *E-WALLET* DANA
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS)**

Oleh:

Gladis Fadila

NIM. 1902931

ABSTRAK

Aplikasi *e-wallet* DANA merupakan layanan sistem pembayaran yang dapat digunakan melalui smartphone untuk membuat transaksi dapat dilakukan secara non tunai. Kepuasan pengguna terhadap aplikasi sangat penting, karena dapat dijadikan bahan penilaian untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi. Dengan menggunakan metode *end user computing satisfaction* (EUCS) terdiri dari lima variabel pengukuran *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* untuk menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi *e-wallet* DANA menjadi tujuan penelitian ini. Pendekatan kuantitatif yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Populasi dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Indonesia dengan sampel yang diambil sebesar 200 orang dengan perhitungan slovin. Hasil analisis pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari keseluruhan dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna ditunjukkan dari nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dengan memiliki kontribusi sebanyak 72,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil pengujian secara individu menunjukkan dimensi yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu kualitas *content* (0,000), *accuracy* (0,005), *format* (0,000), dan *timeliness* (0,002) menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Sedangkan, pada kualitas *ease of use* (0,499) menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *e-wallet* DANA, dikategorikan puas dengan nilai persentase skor kepuasan sebesar 79%. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi untuk melakukan evaluasi lebih lanjut pada pembaharuan fitur serta perbaikan sistem yang terjadi kesalahan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Aplikasi *e-wallet* DANA, Kepuasan pengguna, *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

***ANALYSIS OF USER SATISFACTION ON THE DANA E-WALLET
APPLICATION USING THE END-USER COMPUTING SATISFACTION
METHOD (EUCS)***

By:

Gladis Fadila

ID Number 1902931

ABSTRACT

The DANA e-wallet application is a payment system service that can be used via smartphone to make transactions non-cash. User satisfaction with the application is very important, because it can be used as assessment material to improve the quality of application services. By using the end user computing satisfaction (EUCS) method consisting of five variables measuring content, accuracy, format, ease of use, and timeliness to analyze user satisfaction on the DANA e-wallet application is the purpose of this study. The quantitative approach used is descriptive quantitative. The population of this study is DANA e-wallet application users in Indonesia with a sample taken of 200 people with slovin calculations. The results of the test analysis showed that there was a significant effect together from the overall EUCS dimension on user satisfaction shown from significant values of $0.000 < 0.05$ with a contribution of 72.7% while the rest was influenced by other variables that were not studied. The results of individual tests show dimensions that have an influence on user satisfaction, namely content quality (0.000), accuracy (0.005), format (0.000), and timeliness (0.002) showing a significance value of less than 0.05. Meanwhile, the quality of ease of use (0.499) shows that there is no significant influence on user satisfaction. Based on the results of the study, the level of user satisfaction with the DANA e-wallet application is categorized as satisfied with a percentage value of satisfaction score of 79%. The results of this study provide recommendations for further evaluation of feature updates and system improvements that occur errors to increase user satisfaction.

Keywords: *DANA e-wallet application, user satisfaction, End User Computing Satisfaction (EUCS).*

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMAKASIH	vi
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Struktur Organisasi Skripsi	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Defenisi Analisis.....	7
2.2. Kepuasan Pengguna.....	8
2.2.1. Defenisi Kepuasan	8
2.2.2. Kepuasan Pengguna.....	8
2.2.3. Indikator Kepuasan Pengguna.....	10
2.2.4. Pendekatan Kepuasan Pengguna	11

2.2.5.	Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna	12
2.3.	Aplikasi	13
2.3.1.	Defenisi Aplikasi	13
2.3.2.	Fungsi Aplikasi.....	13
2.4.	<i>E-Wallet</i>	14
2.4.1.	Defenisi <i>E-Wallet</i>	14
2.4.2.	Pengguna <i>E-Wallet</i> di Indonesia.....	15
2.4.3.	DANA.....	15
2.4.4.	Cara Kerja DANA	15
2.5.	<i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	21
2.6.	Skala Pengukuran Skala <i>Likert</i>	23
2.7.	SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>)	24
2.8.	Hasil Penelitian yang Relevan.....	24
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1.	Desain Penelitian	27
3.2.	Populasi dan Sampel.....	27
3.2.1.	Populasi.....	27
3.2.2.	Sampel.....	28
3.3.	Instrumen Penelitian	29
3.3.1.	Uji Instrumen.....	33
3.3.1.1.	Uji Reliabilitas.....	33
3.3.1.2.	Uji Validitas.....	34
3.4.	Prosedur Penelitian	37
3.5.	Analisis Data	39
3.5.1.	Uji Asumsi Klasik.....	40

3.5.2.	Uji Hipotesis.....	41
3.5.2.1.	Uji Parsial (Uji T).....	41
3.5.2.2.	Uji Simultan (Uji F).....	42
3.5.2.3.	Uji Koefesien Determinasi (R square).....	42
3.6.	Hipotesis Penelitian	42
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1.	Temuan.....	44
4.1.1.	Deskripsi Umum Karakteristik Responden.....	44
4.1.2.	Deskripsi Variabel Penelitian	48
4.1.3.	Analisis Data	62
4.1.4.1.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
4.1.4.2.	Hasil Uji Hipotesis.....	65
4.2.	Pembahasan.....	68
4.2.1.	Hasil analisis kepuasan pengguna pada aplikasi <i>e-wallet</i> DANA dengan pendekatan metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	69
4.2.2.	Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi <i>e-wallet</i> DANA	74
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....		75
5.1.	Simpulan	75
5.2.	Implikasi.....	76
5.3.	Rekomendasi	76
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN		81
RIWAYAT HIDUP		117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Dompot Digital Terlaris di Indonesia (Populix, 2022).....	2
Gambar 1.2 Popularitas DANA Tahun 2021-Juni 2023 (Google Trends, 202..	3
Gambar 2.1 Tampilan Masuk Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	16
Gambar 2.2 Awal/ <i>Home</i> Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	16
Gambar 2.3 Fitur Pindai/ <i>Scan</i>	17
Gambar 2.4 Fitur Isi Saldo/ <i>Top Up</i> Saldo DANA	17
Gambar 2.5 Fitur Kirim/ <i>Send</i> Uang.....	18
Gambar 2.6 Fitur Minta/ <i>Request</i> Kirim Uang.....	18
Gambar 2.7 Fitur Layanan Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	19
Gambar 2.8 Tampilan Riwayat Transaksi DANA	19
Gambar 2.9 Tampilan Bayar/ <i>Pay</i>	20
Gambar 2.10 Tampilan Dompot Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	20
Gambar 2.11 Tampilan Saya/ <i>Me</i> Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA	21
Gambar 2.12 Model EUCS oleh Doll & Torkzadeh 1988 (<i>ResearchGate</i>)	22
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian	37
Gambar 3.2 <i>Rating Score</i>	40
Gambar 3.3 Hipotesis Penelitian	43
Gambar 4.1 <i>Rating Score</i> Variabel <i>Content</i>	50
Gambar 4.2 <i>Rating Score</i> Variabel <i>Accuracy</i>	52
Gambar 4.3 <i>Rating Score</i> Variabel <i>Format</i>	54
Gambar 4.4 <i>Rating Score</i> Variabel <i>Ease of Use</i>	57
Gambar 4.5 <i>Rating Score</i> Variabel <i>Timeliness</i>	59
Gambar 4.6 <i>Rating Score</i> Variabel <i>User Satisfaction</i>	61
Gambar 4.7 Grafik Histogram.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rata-rata Kepuasan (Supriyatna & Maria, 2017).....	12
Tabel 2.2 Skor Skala <i>Likert</i> (Meiryani, 2021).....	24
Tabel 2.3 Penelitian yang Relevan.....	25
Tabel 3.1 Bobot Penilaian	29
Tabel 3.2 Indikator Penelitian.....	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas pada Variabel <i>Content</i>	34
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas pada Variabel <i>Accuracy</i>	35
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas pada Variabel <i>Format</i>	35
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas pada Variabel <i>Ease of Use</i>	36
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas pada Variabel <i>Timeliness</i>	36
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas pada Variabel <i>User Satisfaction</i>	36
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Domisili	46
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Lama Pengguna.....	46
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Intensitas Pengguna	47
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel <i>Content</i>	48
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Variabel <i>Accuracy</i>	50
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Variabel <i>Format</i>	53
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Variabel <i>Ease of Use</i>	55
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Variabel <i>Timeliness</i>	57
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Variabel <i>User Satisfaction</i>	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastistas.....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	65
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	81
Lampiran 2. SK Pembimbing Skripsi	82
Lampiran 3. SK Perpanjangan Masa Bimbingan	86
Lampiran 4. SK Ujian Sidang Skripsi.....	88
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi.....	91
Lampiran 6. Bukti Penyebaran Kuesioner Penelitian	93
Lampiran 7. Data Responden Berdasarkan Diagram.....	94
Lampiran 8. Hasil Kuesioner 200 Responden Penelitian	95
Lampiran 9. Hasil Data Statistika SPSS	104
Lampiran 10. Cek Turnitin	116

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., & Abdillah, L. A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *The Third Bina Darma Conference on Computer Science*, 3(4), 692–701.
- Ambiyar. (2019). *Metodologi penelitian Evaluasi Program*. Bandung: Alfabeta.
- Anderson, E. W., Formell, C., & Mazvancheryl, S. K. (2004). *Costumer Satisfaction and Journal of Marketing*, 68(October), 172-185.
- Chairunnisa, T. L. T., Rosmika, E., & Azaludin, A. (2021). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi SiBisa dengan Pendekatan TAM*. . 3(2), 174-180. DOI: [10.47065/ekuitas.v3i2.1117](https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1117)
- Christanti, R. (2020). *Model Kesuksesan Sistem Pelaporan Pajak Penghasilan Berbasis Elektronik: Studi Pada Perilaku Wajib Pajak Badan Atas Penggunaan Aplikasi-Aplikasi Pelaporan SPT Tahunan*. *UGM*, 5(3), 248–253.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Deng, Z., Lu, Y., Kee, K., & Zhang, J. (2010). International of Information Management Understanding costumer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China. *International Journal of Information Management*, 30(4), 289-300.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction End_User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *Source: MIS Quarterl*, 1213215(2), 259-274.
- Fitratul, A., Fitriani, M., Tengku, K., Eki, S. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS*. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65-76.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ginting. (2019). *Pengaruh Promo Ovo Terhadap Penggunaan Aplikasi Grab*. (Skripsi). Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
- Hanif, M., Hafeez, S., & Riaz, A. (2010). Factors affecting costumer satisfaction. *International Research Journal of Finance and Economics*, 60(December 2010), 44-52.
- Hidayatullah, S., Khourouh, U., Windhyastisi, I., Patolo, R. G., & Waris, A. (2020). Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 6(1), 44-52.
- Kuganathan, K. V., & Wikramanayake, G. N. (2014). Next Generation Smart Transaction Touch Points. *International Conference on Advances in ICT for Emerging Regions (ICTER)*. 96-102.
- Kurniawan, W. A., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandidu Buku.
- Lestari, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di Kota Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 14(2), 318-322.
- Li, J. (2013). Factors Affecting Costumer Satisfaction and Costumer Loyalty towards Belle Footwear Company ini Lanzhou City, Gansu Province of the People's Republic of China. *IOSR journal of Business and Management*, 14(2), 41-48.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi berganda (studi kasus penyusunan persamaan alometrik kenari [canarium indicum 1.]). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333-342.
- Megadewandanu, S., Suyoto, & Pranowo. (2016). Exploring Mobile Wallet Adoption in Indonesian Using UTAUT2 An Approach from Consumer Perspective. *2nd International Conference on Science and Technology-Computer*. 1-6.

- Meiryani. (2021). *Memahami Skala Likert Dalam Penelitian Ilmiah*. Binus.Ac.Id. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/13/memahami-skala-likert-dalam-penelitian-ilmiah/>
- Novianti, A. (2021). *Analisis Kesiapan dan Penerimaan Orang Tua/Wali Murid terhadap Teknologi Pembelajaran Jarak Jauh Menggunakan Technology Readiness Acceptance Model (Studi Kasus: Orang Tua/Wali Murid Tingkat Sekolah Dasar di Kelurahan Pondok Kelapa)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Patten, Mildred L., & Newhart M. (2013). *Understanding Research Methods and New York: Overview of The Essentials* Routledge.
- Prawiro, M. (2019). *Pengertian Aplikasi: Arti, Fungsi, Klasifikasi, dan Contoh Aplikasi*. Maxmanroe.Com.
- Sabila, V. E. (2020). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pengguna Grab Bike di Mall Palembang*. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Sarjono, H., & Julianita. W. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. In: Graha Ilmu.
- S. Santoso. (2013). *Menguasai SPSS 21 di Era Informasi*. Jakarta: PT. ELEK Media Komputindo
- Schneider, G.P. (2011). *Electronic Commerce*. Boston: Course Technology.
- Sofyan Syafri (2009), *Analisis Kritis atas Laporan Keuangan Edisi Ke satu*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sodexo (2019) *Faktor yang mempengaruhi Kepuasan pelanggan*. <https://www.sodexo.co.id/faktor-kepuasan-pelanggan/>
- Sugiyono, (2011). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasi*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi DJP Online Pelaporan SPT Pajak*. AMIK BSI Karawang.

- Widiyanti, W., & Islami, V. (2020). *OVO E-Wallet as a Platfrom of Digital Payment in Indonesia; An Empirical Analysis*.
- Xiaochun, C. (2013). *The Study of Costumer Satisfaction in DONGTHAI Travel Company*. Siam University.
- Xu, F., & Du, J. T. (2018). Factors influencing user's satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. *Computers in Human Behavior*, 83, 64-72.
- Zaenuddin. (2022). *Pengertian Analisis, Tujuan & Analisis Menurut Para Ahli*. Artikelsiana. <https://artikelsiana.com/pengertian-analisis-tujuan-analisis/>