

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BY.U
MENGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis Program Studi Bisnis Digital**



**Oleh
Mutiara Puteri Utami
NIM 2005105**

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS TASIKMALAYA
2024**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BY.U
MENGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA**

Oleh

Mutiara Puteri Utami

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Bisnis Program Studi Bisnis Digital**

© Mutiara Puteri Utami

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

**Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difoto copy, atau cara lainya tanpa izin dari penulis**

MUTIARA PUTERI UTAMI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

MUTIARA PUTERI UTAMI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BY.U
MENGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA**

disetujui dan disahkan oleh dosen pembimbing:

Pembimbing I



Rangga Gelar Guntara S.Kom., M.Kom.

NIP. 920200819880616101

Pembimbing II



Btari Mariska Purwaamijaya, S.H., M.M.

NIP. 920200119901015201

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Bisnis Digital UPI

Kampus Tasikmalaya



Syti Sarah Maesaroh S.P M.M.

NIP. 92019021990062520

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya yang memungkinkan peneliti menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi By.U Menggunakan Metode EUCS dan IPA”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan pada program studi S1 Bisnis Digital di Universitas Pendidikan Indonesia.

Penyusunan skripsi ini telah dilakukan dengan maksimal, namun penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan peneliti selama proses pengerjaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk memperbaiki kekurangan tersebut di masa mendatang. Harapannya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca umumnya, dan bagi penulis khususnya.

Tasikmalaya, 21 Agustus 2024

Penulis

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BY.U MENGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA

ABSTRAK

Oleh

Mutiara Puteri Utami

By.U merupakan produk seluler prabayar digital *end-to-end* (proses dari awal sampai akhir) pertama di Indonesia untuk seluruh kebutuhan telekomunikasi yang dikembangkan khusus untuk segmen Gen Z di Indonesia. Seiring dengan terus meningkatnya layanan yang diberikan, By.U juga terus mengalami peningkatan pengguna setiap tahunnya. Dalam 3 bulan terakhir Aplikasi By.U mendapatkan ulasan negatif, kemudian setelah dilakukan survei pendahuluan ada kendala pada aplikasi By.U antara lain aplikasi yang sering mengalami keluar paksa, sinyal yang buruk, dan *UX writer* yang kurang bisa dipahami. Oleh karena itu, tujuan dilakukannya penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kinerja dan harapan pengguna pada aplikasi By.U menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Penelitian ini menguji 7 variabel EUCS yaitu *content, accuracy, format, timeliness, ease of use, speed of response, dan security*. Hasil analisis menunjukkan tingkat kesesuaian aplikasi By.U masih <100% sehingga belum mencapai harapan pengguna, pada analisis kuadran IPA terdapat prioritas utama perbaikan pada item F2 (Kemudahan *Format*), dan pada analisis gap nilai skor yang dihasilkan secara keseluruhan masih negatif sehingga masih belum memenuhi harapan pengguna. Dari hasil analisis tersebut disimpulkan bahwa aplikasi By.U masih belum mencapai kepuasan pengguna dan perlu peningkatan kualitas produk dan layanan.

Kata Kunci: *Sistem Informasi, Kepuasan Pengguna, Aplikasi By.U, Metode EUCS, Metode IPA.*

II

Mutiara Puteri Utami, 2024

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BY.U MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL OF BY.U APPLICATION USING EUCS AND IPA METHODS

ABSTRACT

Oleh

Mutiara Puteri Utami

By.U is the first end-to-end digital prepaid cellular product in Indonesia for all telecommunication needs developed specifically for the Gen Z segment in Indonesia. Along with the increasing services provided. By.U also continues to experience an increase in users every year. In the last 3 months, the By.U application has received negative reviews, then after a preliminary survey was conducted there were obstacles in the By.U application including applications that often experience forced exits, poor signals, and UX writers that are difficult to understand. Therefore, the purpose of this study was to analyze the level of user satisfaction based on user performance and expectations on the By.U application using the EUCS (End User Computing Satisfaction) and IPA (Importance Performance Analysis) methods. This study tested 7 EUCS variables, namely content, accuracy, format, timeliness, ease of use, speed of response, and security. The results of the analysis show that the suitability level of the By.U application is still <100% so that it has not met user expectations, in the IPA quadrant analysis there is a main priority for improvement in item F2 (Ease of Format), and in the gap analysis the overall score value is still negative so that it still does not meet user expectations. From the results of the analysis, it is concluded that the By.U application still has not achieved user satisfaction and needs to improve the quality of products and services.

Keywords: Information System, User Satisfaction, By.U Application, EUCS Method, IPA Method.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR GAMBAR.....	VII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Aplikasi <i>Mobile</i>	8
2.1.2 Fitur Aplikasi	9
2.1.3 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	19
2.1.4 Metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	20
2.1.5 Pengembangan Model EUCS.....	24
2.1.6 Variabel Pengukuran EUCS.....	25
2.1.7 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	26
2.1.8 SPSS.....	28
2.2 Penelitian Sejenis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Objek Penelitian	35
3.2 Desain Penelitian.....	35
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	35

3.2.2	Studi Literatur	35
3.2.3	Populasi dan Sampel	36
3.2.4	Penyusunan Instrumen Penelitian	36
3.2.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.2.6	Pengumpulan Data	36
3.2.7	Analisis Data	37
3.3	Metode Penelitian	37
3.3.1	Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan	37
3.3.2	Operasionalisasi Variabel.....	38
3.3.3	Jenis dan Sumber Data	41
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	42
3.4.1	Populasi	42
3.4.2	Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data	44
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian	45
3.6.1	Pengujian Validitas	46
3.6.2	Pengujian Reliabilitas.....	46
3.7	Rancangan Analisis Data.....	47
3.7.1	Rancangan Analisis Data Deskriptif	47
BAB IV		50
HASIL DAN PEMBAHASAN		50
REFERENCE		72
LAMPIRAN.....		79
RIWAYAT HIDUP		113

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sejenis	29
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Tabel Isaac dan Michael	43
Tabel 3.3 Skala Likert Kepentingan/Harapan	44
Tabel 3.4 Skala Likert Persepsi Kinerja.....	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi By.U	51
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Sistem Operasi Yang Digunakan	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Harapan	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 9 Tabel Rekapitulasi Harapan Pengguna	54
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Persepsi Kinerja Pengguna.....	55
Tabel 4. 11 Presentase Tingkat Kesesuaian	57
Tabel 4. 12 Nilai persepsi Kenyataan	58
Tabel 4. 13 Nilai Harapan Pengguna	59
Tabel 4. 14 Analisis Kesenjangan GAP.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo By.U.....	1
Gambar 1.2 Data Unduhan Aplikasi By.U.....	2
Gambar 2. 1 Flow Log In aplikasi By.U.....	10
Gambar 2. 2 Tampilan Updates (Beranda Utama).....	11
Gambar 2. 3 Tampilan Fitur U-Plan	11
Gambar 2. 4 Flow Beli Data, Beli Topping, Beli Pulsa, Beli Roaming (Isi fitur U-Plan)	12
Gambar 2. 5 Flow transaksi pembelian paket data	13
Gambar 2. 6 Flow Detail Pemakaian (Data, Topping, Telfon).....	14
Gambar 2. 7 Flow U-Tainment (Hiburan)	15
Gambar 2. 8 Fitur Keamanan dan Bantuan.....	16
Gambar 2. 9 Fitur Bantuan dan Customer Service	17
Gambar 2.10 Lima dimensi EUCS.....	21
Gambar 2.11 Variabel Pengukuran EUCS.....	25
Gambar 2.12 Kuadran IPA.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian	79
Lampiran 2. Instrumen Penelitian	80
Lampiran 3. Data Hasil Penyebaran Kuesioner	84
Lampiran 4. Hasil Olah Data	104
Lampiran 5. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	109
Lampiran 6. Survei Pendahuluan	111

REFERENCE

- Agarwal, R., & Venkatesh, V. (2002). Assessing a firm's web presence: A heuristic evaluation procedure for the measurement of usability. *Information System Research*, 168-189.
- Akbar, R. I., Purnama, D. G., & Riyanto, S. (2022). *Importance - Performance Analysis Matrix: Penerapan untuk Penilaian Situs Pembelajaran SIAkad dan LMS*. Tangerang Selatan: PT. Nas Media Indonesia.
- Antara. (2022, Agustus 2). *Kartu by.U sukses raih 3 penghargaan di ajang Seluler Award 2022*. Retrieved from Antara: <https://www.antaraneews.com/berita/3034309/kartu-byu-sukses-raih-3-penghargaan-di-ajang-seluler-award-2022>
- APJII. (2023, Maret 10). *Survei APJII Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang*. (APJII) Retrieved Maret 2023, from Bisnis.com: <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>
- Apple.Inc. (2023). *Built for growth and scale*. Retrieved from Apple Developer: <https://developer.apple.com/app-store/features/>
- Astuti, A. P., & Kamila, V. Z. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Sistem Informasi Terpadu Layanan Prodi (SIPL0) Menggunakan End User Computing Satisfaction(EUCS). *JOURNAL OF INFORMATION AND TECHNOLOGY UNIMOR (JITU)*, 49-54.
- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983, May). Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction. *Management Science*, 25, 530-545. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/2631354>
- Blokdyk, G. (2021). *Android Development A Complete Guide - 2021 Edition*. In G. Blokdyk. 5STARCooks.
- Butler, J. H. (1983). The impact of response time on user performance and productivity.". *Proceedings of the Human Factors Society Annual Meeting*, 27(1), 26-30.

- by.U. (2024, Februari 18). *Kenalan dengan by.U: Kartu Provider Internet Terbaik*. Retrieved from by.U: <https://www.byu.id/v2/blog/detail/kartu-provider-internet-terbaik>
- by.U. (n.d.). *by.U itu apa sih dan apa arti nama by.U itu apa?* Retrieved from by.U: <https://www.byu.id/id/faq-detail/apa-itu-by.U>
- Chin, W. W., & Lee, M. K. (2000). A PROPOSED MODEL AND MEASUREMENT FOR THE FORMATION OF IS SATISFACTION: THE CASE OF END-USER COMPUTING SATISFACTION. *ICIS '00: Proceedings of the twenty first international conference on Information systems* (pp. 553-563). United States: Association for Information Systems.
- Chin, W. W., & Newsted, P. R. (1995). *Research Report —The Importance of Specification in Causal Modeling: The Case of End-User Computing Satisfaction*. Information Systems Research. doi:10.1287/isre.6.1.73
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2.
- Darma, B. (2021). *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. DKI JAKARTA: GUEPEDIA.
- Dewi, M. A. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi Dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen (JSAM)*.
- Dick, A. S., & Basu, K. (1994). Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 99-113.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *JSTOR*, 12, pp. 259-274. doi:<https://doi.org/10.2307/248851>

- Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh, G. (1994). A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument. *MIS Quarterly*.
- Farisi, M. N., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2, 109-121. doi:10.47065/jimat.v2i3.169
- Gilbert A. Churchill, J. a. (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 491-504. doi:https://doi.org/10.2307/3151722
- Ginaris, H. R., Pratama, A., & Safitri, E. M. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile By.U Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) Pada Pengguna Provider By.U di Kota Surabaya. *GLORY (Global Leadership Organizational Research in Management)*, 2, 106-119.
- Guntara, R. G. (2022a). Aplikasi Chatbot Konsultan Bisnis untuk UMKM Berbasis Dialogflow pada Platform Android. *Indonesian Journal of Digital Business*, 6-19.
- Guntara, R. G. (2022b). Firebase Realtime Database Untuk Aplikasi Point of Sales UMKM Berbasis Cloud Computing Pada Smartphone Android. *Jurnal Teknologi dan Informasi, Vol 1, No 2, 2*. doi:https://doi.org/10.59086/jti.v1i2.75
- Hidayah, N. A., Fetrina, E., & Taufan, A. Z. (2020). Model Satisfaction Users Measurement of Academic Information System Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method. *Applied Information Systems and Management (AISM)*, 3, 119-123. Retrieved from https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/102226766/pdf-libre.pdf?1684123981=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DModel_Satisfaction_Users_Measurement_of.pdf&Expires=1711318886&Signature=RvjC3yWBtojnLG0Nhxcnv5ATIfg9eWgxWrM-5Bx~aJrT5loWiw44n~tIYs

- Hoxmeier, J. A., & DiCesare, C. (2000). System Response Time and User Satisfaction: An. . *AMCIS 2000 Proceedings* (pp. 140-145). America: AIS Electronic Library (AISeL).
- Isaac, S., & Michael, W. B. (1995). *Handbook in research and evaluation: A collection of principles, methods, and strategies useful in the planning, design, and evaluation of studies in education and the behavioral sciences, 3rd ed.* Educational and Industrial Testing Services.
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS(End-User Computing Satisfaction)berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*.
- Jatmiko, L. D. (2023). *Jumlah Pelanggan by.U Telkomsel Tumbuh Hampir 30 Persen.* (A. S. Rini, Editor) Retrieved from Bisnis Tekno: <https://teknologi.bisnis.com/read/20230428/101/1651035/jumlah-pelanggan-byu-telkomsel-tumbuh-hampir-30-persen>
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. Kota Gorontalo: Ideas Publishing.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79. doi:<https://doi.org/10.2307/1250495>
- Megawaty, & Ariningsih, L. (2022). Pengukuran Kepuasan Pengguna GRAB di Palembang Menggunakan Metode End-UserComputing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Bumigora Information Technology (BITe)*.
- Morrisan, M. d. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Nadhifah, A. (2020, Oktober 20). *Partnership Content*. Retrieved from Berita: <https://id.techinasia.com/perusahaan-telekomunikasi-transformasi-digital>
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. San Fransisco: Morgan Kaufmann.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*.

- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prasetyo, D. (2019). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA DAN MANFAAT BERSIH ATAS IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI PADA KANTOR VERTIKAL DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN LINGKUP WILAYAH DKI JAKARTA. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB UNIVERSITAS BRAWIJAYA*.
- Probowo, I. a., & dkk. (2021). *Buku Ajar: Pemrograman Mobile Berbasis Android (Teori, Latihan, dan Tugas Mandiri)*. Semarang: Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Universitas Dian Nuswantoro.
- Putra, Y. W., & dkk. (2023). *Pengantar Aplikasi Mobile*. Sukabumi: CV Haura Utama.
- Qholisa, S. N., & Nudin, S. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi JConnect Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA). *JEISBI 77 Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi JConnect Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA)* Siti Nur Qholisa¹, Salamun Rohman Nudin²,²Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri.
- Ramadhan, H. A., Purwaamijaya, B. M., & Guntara, R. G. (2023). Pengaruh User Experience terhadap Customer Satisfaction pada Aplikasi Seluler Streaming Vidio. *JTIM : Jurnal Teknologi Informasi dan*, 122-133. doi:<https://doi.org/10.35746/jtim.v5i2.367>
- Rinjani, A. D., & Prehanto, D. R. (2021). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BIBIT REKSADANA MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 2.

- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish.
- Roflin, E., Liberty, I. A., & Pariyana. (2021). *POPULASI, SAMPEL, VARIABEL DALAM PENELITIAN KEDOKTERAN*. Penerbit NEM.
- Rubin, J., Chisnell, D., & Spool, J. (2008). *Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests, 2nd Edition*. WILEY. Retrieved from www.wiley.com/go/usabilitytesting
- Setyowati, E. O., & Respati, A. D. (2017). Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 63-75.
- Sharp, H., & Preece, J. (2019). *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*. Wiley.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyawati, W., Wahyudi, & Trinuryono, S. (2022). ANALISIS (DESKRIPTIF KUANTITATIF) MOTIVASI BELAJAR SISWA DENGAN MODEL BLENDED LEARNING DI MASA PANDEMI COVID19. *Kadikma (Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika)*, 68-73. doi:<https://doi.org/10.19184/kdma.v13i1.31327>
- Suryani, & Hendriyadi. (2016). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Prenada Media.
- Telkomsel. (2019, Oktober 10). *Telkomsel Luncurkan by.U, Layanan Selular Prabayar Digital End-to-end Pertama di Indonesia*. Retrieved from Telkomsel: <https://www.telkomsel.com/about-us/news/telkomsel-luncurkan-byu-layanan-selular-prabayar-digital-end-end-pertama-di-indonesia>

- Tojib, D. R., Sugianto, L.-F., & Sendjaya, S. (2008). User satisfaction with business-to-employee portals: conceptualization and scale development. *European Journal of Information Systems*, 649–667. doi::10.1057/ejis.2008.55
- Turili, M., & Floridi, L. (2024). The ethics of information transparency. *Ethics and Information Technology*.
- Utama, L. (2023, Oktober 13). *by.U Raih 20 Juta Unduhan Aplikasi, Mayoritas Gen Z*. Retrieved Maret 22, 2024, from VIVA.co.id: <https://www.viva.co.id/digital/digilife/1647082-by-u-raih-20-juta-unduh-an-aplikasi-mayoritas-gen-z?ssp=1&darkschemeovr=1&setlang=id&cc=ID&safesearch=moderate>
- Widi, S. (2022, Agustus 16). *Ada 68,66 Juta Generasi Z di Indonesia, Ini Sebarannya*. Retrieved from DataIndonesia.Id: <https://dataindonesia.id/varia/detail/ada-6866-juta-generasi-z-di-indonesia-ini-sebarannya>
- Yazid, M. A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2.