

## Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Aplikasi myBCA dengan Metode EUCS

Yusriel Arief Ferdiyanto<sup>1</sup>, Syarifah Risyani<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup>Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia  
Corresponding author e-mail: [yusriel.yaff@bsi.ac.id](mailto:yusriel.yaff@bsi.ac.id)

**Abstrak** - Perkembangan teknologi digital telah mendorong sektor perbankan untuk menyediakan layanan yang lebih praktis dan efisien, salah satunya melalui aplikasi myBCA. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi myBCA menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS), yang terdiri dari lima dimensi: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Pendekatan kuantitatif deskriptif dilakukan dengan metode survei melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden pengguna aplikasi myBCA. Data dianalisis dengan bantuan SPSS menggunakan uji validitas, reliabilitas, statistik deskriptif, regresi linear berganda, serta uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. Secara simultan, kelima dimensi EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi Ease of Use mendapatkan urutan tertinggi dengan predikat “puas”, disusul oleh dimensi Content, Timeliness, Format, dan Accuracy. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi myBCA telah mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna, khususnya tentang kemudahan penggunaan dan efisiensi layanan. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dari sisi akademik khususnya mahasiswa, peneliti atau pihak lain yang tertarik dengan topik analisis kepuasan pengguna dengan metode EUCS dan mampu menjadi pertimbangan untuk pengembangan aplikasi myBCA dalam meningkatkan kualitas layanan digital perbankan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna, Aplikasi myBCA, EUCS, Mobile Banking, Regresi Linear

**Abstract** - The development of digital technology has encouraged the banking sector to provide more practical and efficient services, one of which is through the myBCA application. This study aims to analyze user satisfaction levels with the myBCA application using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method, which consists of five dimensions: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. A descriptive quantitative approach was conducted using a survey method through questionnaires distributed to 100 respondents who were users of the myBCA application. The data were analyzed using SPSS with the help of validity, reliability, descriptive statistics, multiple linear regression, and hypothesis testing. The results showed that all questionnaire items were valid and reliable. Simultaneously, all five EUCS dimensions had a significant effect on user satisfaction. The Ease of Use dimension received the highest rating of “satisfied,” followed by the Content, Timeliness, Format, and Accuracy dimensions. These findings indicate that the myBCA application has been able to meet user needs and expectations, particularly in terms of ease of use and service efficiency. This study is expected to contribute academically, particularly to students, researchers, or other parties interested in the topic of user satisfaction analysis using the EUCS method, and to serve as a consideration for the development of the myBCA application in improving the quality of digital banking services.

**Keywords:** Customer satisfaction, myBCA application, EUCS, Mobile Banking, Regresi Linear

### I. PENDAHULUAN

Perubahan zaman sekarang kian cepat terutama perangkat komputerisasi yang setiap tahunnya selalu meningkat sangat signifikan. Teknologi Informasi dan Komunikasi sudah menjelma sebagai komponen pokok dalam pengelolaan aspek kegiatan manusia sehari-hari, karena saat ini segala sesuatu dilakukan secara digital. Teknologi juga telah mempengaruhi berbagai sektor seperti: pariwisata, pendidikan, termasuk salah satunya sektor perbankan yang dimana telah mengubah pola aktivitas masyarakat yang sebelumnya untuk melakukan transaksi keuangan secara manual dengan mengharuskan datang langsung ke bank yang dituju dan sering kali memakan waktu. Kini dengan hadirnya teknologi, sektor perbankan telah bertransformasi secara besar-besaran memungkinkan otomatisasi proses, digitalisasi data, serta integrasi sistem yang mempercepat dan mempermudah

layanan. Dengan layanan dan teknologi yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan menggunakan smartphone dan internet untuk melakukan transaksi, layanan perbankan mobile memberi kesempatan kepada pelanggan agar dapat melaksanakan transaksi kapanpun dan di manapun mereka berada. (Ginting et al., 2023).

Salah satu bank yang telah bertransformasi dan berinovasi dalam layanan digital perbankannya yaitu PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia dan juga se-Asia Tenggara, BCA selalu berusaha dalam memberikan pelayanan terbaiknya meluncurkan aplikasi mobile banking myBCA pada tahun 2021. Aplikasi ini dibuat lebih modern menyediakan fitur-fitur dan tampilan yang lebih baik dibanding aplikasi sebelumnya BCA Mobile. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah, mempercepat dan meningkatkan efisiensi kepada pengguna dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan seperti: melakukan pengecekan saldo, melakukan transfer, melihat informasi kurs mata uang, melakukan pembayaran, dan lain-lain dengan login menggunakan BCA ID. Aplikasi myBCA juga memiliki kelebihan ketika login menggunakan BCA ID dapat membuka semua informasi rekening yang dimiliki artinya tidak hanya satu rekening tapi beberapa rekening dalam satu aplikasi.

Kendati aplikasi myBCA sudah dibekali dengan berbagai fitur modern, namun pencapaian sebuah aplikasi tidak hanya memiliki banyak fitur, tetapi tergantung pada tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna menjadi hal yang sangat penting karena menunjukkan apakah aplikasi benar-benar berguna, mudah digunakan, dan memenuhi kebutuhan pengguna. Saat pengguna mendapati kepuasan pada aplikasi yang digunakannya, pengguna tersebut akan terus menggunakannya dan akan merekomendasikannya kepada orang lain. Berbanding terbalik saat pengguna mendapati ketidakpuasan pada aplikasi yang digunakannya pengguna tersebut tidak mau menggunakannya dan berpindah ke aplikasi lain. Oleh karenanya penting dibuat evaluasi sudut pandang pengguna.

Kondisi seperti ini, diperlukan suatu metode yang mampu menguji secara menyeluruh tingkat kepuasan pengguna. Suatu pendekatan yang digunakan hendak menguji tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, dari perbandingan antara ekspektasi pengguna juga kenyataan yang mereka alami ketika memakai sistem tersebut adalah pengertian tentang EUCS (*End User Computing Satisfaction*) (Asni & Irfan, 2022).

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metodologi guna menilai tingkat kepuasan pengguna akhir (*end user*) mengenai sistem atau aplikasi komputer, terutama yang digunakan langsung oleh pengguna seperti: mobile banking, sistem informasi dan aplikasi kantor. Metode EUCS pertama kali dikemukakan oleh William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh pada tahun 1988. Pendekatan ini dibuat karena mereka ingin mengetahui pengalaman pengguna dengan sistem komputer yang mereka gunakan setiap hari. EUCS dikonsepkan untuk menilai sistem dari cara pandang pengguna langsung bukan dari cara pandang teknis. Pendekatan ini dipakai guna menilai seberapa puas pengguna mengenai suatu aplikasi atau sistem, yang selanjutnya dianalisis memanfaatkan metode statistik untuk memperoleh hasil yang objektif. (Novializa et al., 2022) EUCS menjadi metode yang relevan menegaskan kepada kepuasan pengguna akhir akan teknologi terdiri dari lima sudut pandang utama yakni isi informasi (*content*), akurasi data (*accuracy*), penyajian informasi (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Berkenaan dengan informasi tersebut, penelitian ini penting guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi myBCA melalui pendekatan EUCS. Dengan demikian hasil dari penelitian ini mampu menyampaikan masukan dan saran kepada pengembang dan manajemen BCA guna memperkuat kualitas layanan digital agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

## II. METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan survei melalui kuesioner berdasarkan sudut pandang EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness*). Responden dipilih menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria pengguna aplikasi myBCA. Data dianalisis dengan statistik deskriptif dan regresi linear berganda untuk melihat pengaruh antar variabel. Hipotesis penelitian: H0 tidak ditemukan pengaruh antara tiap variabel (X) dengan metode EUCS mengenai Kepuasan Pengguna (Y) aplikasi myBCA, sedangkan H1 ditemukan pengaruh.

### Metode Pengumpulan Data

Guna mengumpulkan informasi dalam kajian ini, penulis menerapkan beberapa langkah-langkah diantaranya:

#### 1. Observasi

Aktivitas mengamati secara cermat suatu peristiwa atau objek, mencatat hal-hal penting yang terjadi, serta menganalisis hubungan antar unsur yang terdapat dalam peristiwa tersebut adalah pengertian dari observasi (Nurrokhma, 2021). Penulis mengamati secara langsung aplikasi myBCA dengan begitu penulis dapat menyusun

pernyataan kuesioner yang relevan dengan kondisi sebenarnya.

## 2. Kuesioner (Angket)

Daftar pertanyaan tertulis yang dipakai hendak mengumpulkan informasi dari seseorang (responden), berkenaan dengan pengetahuan yang mereka miliki maupun hal-hal pribadi seperti sikap, pendapat, atau pengalaman mereka adalah interpretasi dari kuesioner (Ferandy, 2021). Penulis membuat angket berupa pernyataan-pernyataan yang disusun bersumber pada lima sudut pandang metode EUCS yaitu: *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* juga satu variabel kepuasan pengguna (*Satisfaction*). Angket yang dibuat berisi 23 pernyataan dan dibagikan kepada responden secara online agar pengguna dapat mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat. Kajian yang dilakukan memakai data langsung yang sudah dikumpulkan dari kuesioner online memanfaatkan Google Form diawali dengan tingkat pilihan “Sangat Tidak Setuju” sampai “Sangat Setuju” tanggapan disampaikan bersumber pada skala likert 1 hingga 5.

**Tabel 1. Skala Likert**

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Tabel berikut menampilkan daftar pernyataan kuesioner sesuai dengan variabel pada metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*).

**Tabel 1. Daftar Pernyataan Kuesioner**

Variabel <i>Content</i> (Isi Informasi) – X1						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
X1.1	Saya menemukan informasi yang saya butuhkan dalam aplikasi myBCA.					
X1.2	Informasi pada Aplikasi myBCA mudah dipahami oleh saya.					
X1.3	Informasi yang disediakan pada Aplikasi myBCA lengkap dan jelas.					
X1.4	Aplikasi myBCA membuat pencarian informasi menjadi mudah bagi saya.					
Variabel <i>Accuracy</i> (Akurasi) – X2						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
X2.1	Informasi dalam aplikasi myBCA akurat dan dapat dipercaya.					
X2.2	Data yang ditampilkan oleh aplikasi myBCA umumnya akurat.					
X2.3	Selama saya menggunakan aplikasi myBCA, Aplikasi beroperasi dengan stabil dan jarang mengalami bug.					
X2.4	Aplikasi myBCA memiliki tingkat keandalan yang tinggi.					
Variabel <i>Format</i> (Tampilan) – X3						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
X3.1	Antarmuka (user interface) aplikasi myBCA mudah digunakan dan dipahami.					

X3.2	Desain tampilan aplikasi myBCA menarik secara visual dan terlihat modern.					
X3.3	Tampilan (output) pada aplikasi myBCA memiliki kualitas visual yang baik.					
X3.4	Tampilan informasi pada aplikasi myBCA jelas dan mudah dibaca.					
<b>Variabel <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan) – X4</b>						
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STS (1)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>N (3)</b>	<b>S (4)</b>	<b>SS (5)</b>
X4.1	Aplikasi myBCA dapat digunakan dengan mudah dalam kegiatan transaksi sehari-hari.					
X4.2	Aplikasi myBCA mudah diakses kapan saja dan dimana saja saat dibutuhkan.					
X4.3	Aplikasi myBCA mudah dipelajari, termasuk oleh pengguna baru atau awam.					
X4.4	Menu-menu dalam aplikasi myBCA mudah digunakan dan dipahami oleh pengguna.					
X4.5	Pesan kesalahan (error message) dalam aplikasi myBCA mudah dipahami oleh pengguna.					
<b>Variabel <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) – X5</b>						
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STS (1)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>N (3)</b>	<b>S (4)</b>	<b>SS (5)</b>
X5.1	Aplikasi myBCA memberikan informasi dengan respon yang cepat.					
X5.2	Saya dapat mengakses Aplikasi myBCA dengan lancar tanpa kendala waktu.					
X5.3	Aplikasi myBCA selalu menyajikan informasi yang terbaru dan terkini.					
<b>Variabel <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna) – Y</b>						
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STS (1)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>N (3)</b>	<b>S (4)</b>	<b>SS (5)</b>
Y1	Saya merasa puas menggunakan aplikasi MyBCA karena aplikasi ini memenuhi kebutuhan saya secara keseluruhan.					
Y2	Saya akan terus menggunakan aplikasi MyBCA untuk transaksi dan kemudahan dalam mencari produk atau layanan.					
Y3	Saya akan merekomendasikan aplikasi myBCA kepada keluarga atau teman.					

Sumber: (Setiawan & Novita, 2021)

### 3. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan beberapa pengguna aplikasi myBCA. Wawancara ini berguna sebagai data pendukung untuk melengkapi hasil kuesioner, terutama guna memastikan aspek-aspek yang membawa dampak kepuasan pengguna.

### 4. Studi Pustaka

Penulis juga mengumpulkan teori dan referensi dari bermacam sumber diantaranya: buku, artikel online, skripsi dan jurnal ilmiah yang mengkaji metode EUCS dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi perbankan mobile.

### 5. Populasi dan Sampel

Menurut Ismiyanto keseluruhan subjek yang menjadi objek penelitian, baik berupa individu, objek, maupun

hal-hal tertentu yang memiliki potensi untuk memberikan informasi atau data yang relevan bagi kebutuhan penelitian merupakan definisi dari populasi (Siyoto & Ali Sodik, 2015). Karena aplikasi ini tersedia secara luas melalui Google Play Store dan App Store penulis tidak dapat mengetahui secara pasti jumlah populasi. Populasi yang menjadi sasaran dalam kajian ini adalah seluruh pengguna aplikasi myBCA. Karenanya dalam kajian ini populasi bersifat tidak terbatas (*infinite population*) juga tidak tersedia data resmi mengenai total pengguna aktif myBCA yang dapat diakses oleh penulis secara langsung.

Sampel merupakan komponen atas populasi yang ditentukan melalui metode tertentu demi menunjukkan karakteristik populasi secara keseluruhan (Millah & Suryana, 2020). Teknik *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling* dipakai pada kajian ini yang berarti dengan memilih responden yang dianggap relevan dan sesuai kriteria merupakan cara pengambilan sampel.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Kriteria Responden

Pada bagian ini disajikan tabel distribusi frekuensi responden berdasarkan kriteria seperti jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan, pekerjaan, domisili serta penggunaan pada aplikasi myBCA. Penyajian frekuensi ini bertujuan untuk memberikan demografis serta karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian, sehingga dapat memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dan memadai.

##### 1. Jenis Kelamin

Tabel dibawah menerangkan frekuensi dan persentase subjek penelitian berdasarkan gender meliputi 55 laki-laki dan 45 perempuan. Dalam hal ini subjek penelitian lebih dominan pada gender laki-laki.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin**

		Jenis_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	55	55.0	55.0	55.0
	Perempuan	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

##### 2. Usia

Tabel dibawah menerangkan subjek penelitian berdasarkan rentang usia meliputi < 20 tahun mencapai 9 orang, 20 - 30 tahun mencapai 81 orang, 31 - 40 tahun mencapai 5 orang, dan > 40 tahun mencapai 5 orang. Dalam hal ini subjek penelitian lebih dominan pada rentang usia 20 - 30 tahun.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Usia**

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	9	9.0	9.0	9.0
	20 - 30 tahun	81	81.0	81.0	90.0
	31 - 40 tahun	5	5.0	5.0	95.0
	> 40 tahun	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

##### 3. Jenjang Pendidikan

Tabel dibawah menerangkan subjek penelitian berdasarkan jenjang pendidikan yang meliputi SMA atau sederajat mencapai 49 orang, Diploma mencapai 11 orang, Sarjana mencapai 38 orang, dan Pascasarjana mencapai 2 orang. Dalam hal ini subjek penelitian lebih dominan pada jenjang pendidikan SMA.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jenjang Pendidikan**

		Jenjang_Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/Sederajat	49	49.0	49.0	49.0
	Diploma (D1/D2/D3)	11	11.0	11.0	60.0
	Sarjana (D4/S1)	38	38.0	38.0	98.0
	Pascasarjana (S2/S3)	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### 4. Pekerjaan

Subjek penelitian berdasarkan pekerjaan meliputi Pelajar atau Mahasiswa berjumlah 56 orang, Pegawai Negeri atau Swasta berjumlah 25 orang, Wirausaha berjumlah 6 orang, dan lainnya berjumlah 13 orang. Dalam hal ini subjek penelitian lebih dominan pada Pelajar atau Mahasiswa.

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pekerjaan**

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	56	56.0	56.0	56.0
	Pegawai Negeri/Swasta	25	25.0	25.0	81.0
	Wirausaha	6	6.0	6.0	87.0
	Lainnya ((Wirausaha, perawat, Kerja sambil kuliah, TENISI, Housewife, wiraswasta, Ibu Rumah Tangga, Belum bekerja)	13	13.0	13.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

#### 5. Domisili

Berdasarkan domisili responden terdiri dari Domisili di DKI Jakarta sebanyak 82 orang, dan luar DKI Jakarta sebanyak 18 orang. Dalam hal ini responden lebih dominan pada domisili yang berada di DKI Jakarta.

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Domisili**

		Domisili			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DKI Jakarta	82	82.0	82.0	82.0
	Luar DKI Jakarta	18	18.0	18.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

#### 6. Frekuensi Penggunaan Aplikasi myBCA

Berdasarkan frekuensi penggunaan Aplikasi myBCA terdiri dari: setiap hari berjumlah 46 orang, beberapa kali dalam 1 bulan berjumlah 36 orang, sesekali dalam 1 bulan berjumlah 3 orang, dan jarang berjumlah 15 orang. Dalam hal ini dapat disimpulkan mayoritas subjek penelitian lebih dominan pada penggunaan aplikasi myBCA yaitu kategori setiap hari.

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Penggunaan Aplikasi myBCA**

		Frekuensi_Penggunaan_Aplikasi_myBCA			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setiap hari	46	46.0	46.0	46.0
	Beberapa kali dalam 1 bulan	36	36.0	36.0	82.0
	Sekali dalam 1 bulan	3	3.0	3.0	85.0
	Jarang	15	15.0	15.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

### B. Uji Validitas

Guna mengevaluasi sejauh mana setiap item kuesioner mampu menguji kelima dimensi EUCS diperlukan uji validitas. Mempunyai kriteria yaitu apabila nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel disimpulkan valid. Berbanding terbalik apabila nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel disimpulkan tidak valid. Nilai  $r$ -tabel ditentukan mencari jumlah derajat kebebasan (df). Rumus yang dipakai  $df = n-2$  ( $n$  = total responden yang digunakan yaitu 100)  $df = 100-2 = 98$ . Diketahui derajat kebebasan (df) dengan nilai 98 dan nilai signifikansi 0,05, maka nilai  $r$  tabel yaitu 0,197.



**Tabel 8. Perolehan Uji Validitas**

UJI VALIDITAS DIMENSI EUCS DAN SATISFACTION			
Variabel Content			
Item	r-Tabel	r-Hitung	Keterangan
X1.1	0,197	0,854	Valid
X1.2	0,197	0,824	Valid
X1.3	0,197	0,846	Valid
X1.4	0,197	0,793	Valid
Variabel Accuracy			
Item	r-Tabel	r-Hitung	Keterangan
X2.1	0,197	0,864	Valid
X2.2	0,197	0,838	Valid
X2.3	0,197	0,849	Valid
X2.4	0,197	0,932	Valid
Variabel Format			
Item	r-Tabel	r-Hitung	Keterangan
X3.1	0,197	0,896	Valid
X3.2	0,197	0,887	Valid
X3.3	0,197	0,888	Valid
X3.4	0,197	0,788	Valid
Variabel Ease of Use			
Item	r-Tabel	r-Hitung	Keterangan
X4.1	0,197	0,802	Valid
X4.2	0,197	0,777	Valid
X4.3	0,197	0,836	Valid
X4.4	0,197	0,890	Valid
X4.5	0,197	0,816	Valid
Variabel Timeliness			
Item	r-Tabel	r-Hitung	Keterangan
X5.1	0,197	0,889	Valid
X5.2	0,197	0,870	Valid
X5.3	0,197	0,854	Valid
Variabel Satisfaction			
Item	r-Tabel	r-Hitung	Keterangan
Y1	0,197	0,912	Valid
Y2	0,197	0,912	Valid
Y3	0,197	0,927	Valid

Hasil uji validitas kelima dimensi EUCS (X1-X5) dan Kepuasan Pengguna (Y) Semua item valid karena nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,197). Artinya semua pernyataan dalam kuesioner layak digunakan dalam penelitian.

### C. Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas dilaksanakan dan dinyatakan valid langkah berikutnya adalah uji reliabilitas yang berguna mengevaluasi sejauh mana masing-masing elemen penelitian konsisten dan dinyatakan handal. Pengujian digunakan dengan metode *Cronbach's Alpha*. Hasil pengujian menerangkan apabila nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing dimensi EUCS melebihi 0,60 instrumen tersebut dianggap handal (reliable). Tabel dibawah ini merupakan klasifikasi tingkat reliabilitas dan perolehan uji reliabilitas masing- masing dimensi EUCS.

**Tabel 9. Tabel Klasifikasi Tingkat Reliabilitas**

No	Cronbach's Alpha	Tingkat Reliabilitas
1	0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
2	0,21 – 0,40	Agak Reliabel
3	0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
4	0,61 – 0,80	Reliabel
5	0,81 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: (Iqbal & Salsabila, 2023)

**Tabel 10. Perolehan Uji Reliabilitas**

UJI REALIBILITAS DIMENSI EUCS DAN SATISFACTION		
<b>Variabel Content</b>		
Reliability Statistics		
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
0,847	4	Reliable
<b>Variabel Accuracy</b>		
Reliability Statistics		
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
0,888	4	Reliable
<b>Variabel Format</b>		
Reliability Statistics		
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
0,886	4	Reliable
<b>Variabel Ease of Use</b>		
Reliability Statistics		
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
0,881	5	Reliable
<b>Variabel Timeliness</b>		
Reliability Statistics		
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
0,841	3	Reliable
<b>Variabel Satisfaction</b>		
Reliability Statistics		
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
0,904	3	Reliable

Hasil Uji Reliabilitas kelima dimensi EUCS (X1-X5) dan Kepuasan Pengguna (Y) dikatakan reliabel. Dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dapat diartikan kuesioner mempunyai tingkat keandalan yang baik.

#### D. Statistik Deskriptif

Digunakan untuk menggambarkan tanggapan responden terhadap lima sudut pandang EUCS yaitu: *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness* juga Kepuasan Pengguna. Skala Likert 5 poin dipakai guna menguji tingkat persetujuan responden. Data diolah dengan menghitung nilai rata-rata, frekuensi, dan persentase.

#### Rumus Rata-rata Kepuasan:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan:

RK = Rata-rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

#### Rumus Frekuensi (f):

$f$  = Jumlah responden yang memilih suatu skor

#### Rumus Presentase (%):

$$\% = \frac{f}{n} \times 100\%$$



Keterangan:

$f$  = Jumlah responden yang memilih suatu skor

$n$  = Total responden

% = Persentase responden terhadap suatu kategori jawaban

Adapun susunan tabel dibawah menunjukkan interpretasi hasil rata-rata perhitungan kepuasan (RK) bersumber pada range Skala Likert:

**Tabel 11. Tabel Klasifikasi Predikat Kepuasan**

Range Nilai	Predikat Kepuasan
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Puas
1,80 – 2,59	Tidak Puas
2,60 – 3,39	Cukup Puas
3,40 – 4,91	Puas
4,92 – 5,00	Sangat Puas

Sumber: (Putri Amelia & Indriyanti Dwi, 2021)

**Tabel 12. Total Hasil Kepuasan Masing-Masing Dimensi EUCS**

TOTAL KESELURUHAN MASING-MASING DIMENSI									
Dimensi	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	JSK (Jumlah Skor Kuesioner)	JK (Jumlah Kuesioner)	RK (Rata-rata Kepuasan)	Predikat Kepuasan
Skor	5	4	3	2	1				
<i>Content</i>	182	151	58	8	1	1705	400	4,26	Puas
<i>Accuracy</i>	155	165	68	12	0	1663	400	4,16	Puas
<i>Format</i>	173	151	66	8	2	1685	400	4,21	Puas
<i>Ease of Use</i>	227	198	71	3	1	2147	500	4,29	Puas
<i>Timeliness</i>	122	131	37	7	3	1262	300	4,21	Puas
<i>Satisfaction</i>	125	128	40	6	1	1270	300	4,23	Puas

Bersumber pada perolehan analisis menjelaskan yakni semua sudut pandang EUCS dan variabel Kepuasan Pengguna (Y) berada dalam predikat “Puas”. Dimensi dengan angka rata-rata tertinggi adalah *Ease of Use* artinya pengguna merasa aplikasi sangat mudah digunakan. Disusul oleh *Content*, *Timeliness*, *Format*, *Accuracy*. Dapat disimpulkan rata-rata keseluruhan kepuasan pengguna terhadap aplikasi myBCA juga berada pada predikat “Puas”, yang berarti secara umum aplikasi memenuhi ekspektasi pengguna.

### E. Regresi Linear Berganda

Guna untuk menentukan pengaruh lima dimensi EUCS selaku variabel bebas (independen) dan kepuasan pengguna selaku variabel terikat (dependen). Dilakukanlah regresi linear berganda. Yang digunakan model persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

$Y$  = Kepuasan pengguna

$a$  = Konstanta (nilai  $Y$  saat seluruh  $X = 0$ )

$b_1$ - $b_5$  = Koefisien regresi dari setiap variabel independen

$X_1$ - $X_5$  = Variabel independen dari dimensi EUCS

**Tabel 13. Pengujian Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.397	.824		.631
	Content	.130	.081	.160	.111
	Accuracy	.119	.084	.153	.163
	Format	.187	.089	.248	.038
	Ease_of_Use	.059	.069	.083	.395
	Timeliness	.293	.108	.294	.008

a. Dependent Variable: Satisfaction

Perolehan hasil analisis regresi linear berganda, maka model persamaan regresi linear berganda yaitu:  $Y = 0,397 + 0,130X_1 + 0,119X_2 + 0,187X_3 + 0,059X_4 + 0,293X_5$ . Nilai Konstanta yang didapatkan yaitu 0,397 artinya jika variabel bebas memiliki nilai 0, maka variabel terikat juga sama yaitu 0,397. Nilai Koefisien Regresi Variabel  $X_1$ - $X_5$  menjelaskan bahwa semua dimensi EUCS memiliki koefisien positif, artinya jika salah satu dimensi meningkat, kepuasan pengguna juga meningkat. Berdasarkan Koefisien Regresi (B) Dimensi dengan pengaruh paling besar yaitu *Timeliness* (0,293) dan *Format* (0,187), Artinya jika skor Ketepatan Waktu naik 1 poin, maka skor kepuasan naik 0,293 poin. begitupun dimensi Format dan yang lainnya.

## F. Uji Hipotesis

### Uji T (Parsial)

Pengujian dilaksanakan agar memahami apakah setiap variabel bebas (independen) memiliki efektivitas secara individual atas variabel terikat (dependen). nilai taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan kriteria, Jika nilai t hitung  $> t$  tabel dan  $< 0,05$  dapat diartikan variabel bebas secara individu memiliki efektivitas atas variabel terikat. Sedangkan apabila nilai t hitung  $< t$  tabel dan  $> 0,05$  dapat diartikan variabel bebas secara parsial tidak memiliki efektivitas atas variabel terikat. Rumus mencari t tabel  $df = (n-k-1)$  maka didapat nilai t tabel dengan cara  $df = (100-5-1=94) = 1.986$ , ( $n$  = Jumlah sampel), ( $k$  = Jumlah variabel independen).

**Tabel 14. Perolehan Nilai Uji t (Parsial)**

Dimensi	t hitung	t tabel	Sig.
<i>Content</i>	1.610	1.986	0.111
<i>Accuracy</i>	1.407	1.986	0.163
<i>Format</i>	2.105	1.986	0.038
<i>Ease of Use</i>	0.855	1.986	0.395
<i>Timeliness</i>	2.723	1.986	0.008

Perolehan tabel Uji Parsial Dimensi *Format* ( $X_3$ ) dan *Timeliness* ( $X_5$ ) yang berdampak substansial secara parsial atas kepuasan pengguna sehingga  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Variabel *Content*, *Accuracy*, dan *Ease of Use* tidak menunjukkan dampak substansial secara individu (parsial) sehingga  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak.

### Uji F (Simultan)

Pengujian dilaksanakan agar memahami apakah semua variabel bebas ( $X_1$  sampai  $X_5$ ) memiliki efektivitas secara simultan atas variabel terikat kepuasan pengguna ( $Y$ ). Pengujian ini menggunakan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Jika  $< 0,05$  dapat diartikan semua variabel bebas secara bersama-sama memiliki efektivitas atas variabel terikat. Rumus mencari f tabel berikut:  $df_1 = (k)$ ,  $df_2 = (n-k-1)$  maka didapat nilai f-tabel dengan cara  $df_1 = (\text{jumlah variabel independen})$  yaitu  $df_1 = (5)$ ,  $df_2 = (\text{jumlah sampel} - \text{jumlah variabel independen} - 1)$  yaitu  $df_2 = (100-5-1=94) = 2,31$ .

**Tabel 15. Hasil Uji f (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	339.635	5	67.927	55.347
	Residual	115.365	94	1.227	
	Total	455.000	99		

a. Dependent Variable: Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Timeliness, Content, Ease\_of\_Use, Accuracy, Format

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil analisis yang didapat yakni nilai f hitung bernilai 55.347 > f tabel bernilai 2,31 dan sig bernilai 0.001 < 0.05 menjelaskan bahwa model regresi antara variabel Konten (X1), Akurasi (X2), Tampilan (X3), Kemudahan Penggunaan (X4) dan Ketepatan Waktu (X5) ditemukan adanya pengaruh atas variabel *Satisfaction* (Y) secara simultan atau bersama-sama sehingga H0 ditolak H1 diterima.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Diperlukan penilaian sejauh mana proporsi variabel terikat (kepuasan pengguna) mampu menjelaskan variabel bebas dalam suatu model regresi, dilakukanlah uji koefisien determinasi. Model dapat dianggap kuat bila perolehan R<sup>2</sup> lebih dekat menuju angka 1. ini menandakan kontribusi variabel bebas atas variabel terikat semakin kuat secara bersamaan.

**Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 <sup>a</sup>	.746	.733	1.108

a. Predictors: (Constant), Timeliness, Content, Ease\_of\_Use, Accuracy, Format

Hasil analisis dari tabel tersebut mendapatkan perolehan R<sup>2</sup> yakni 0,746 dapat diartikan nilai 74,6% variasi dalam kepuasan pengguna aplikasi myBCA (Y) dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen yakni variabel Konten X1, Akurasi X2, Tampilan X3, Kemudahan Penggunaan X4, dan Ketepatan Waktu X5. Sementara 25,4% sisanya dideskripsikan oleh variabel lain di luar model regresi.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian didapatkan kesimpulan yakni secara parsial variabel *Format* dan *Timeliness* memiliki efektivitas atas kepuasan pengguna aplikasi myBCA, sedangkan secara simultan seluruh sudut pandang EUCS (*Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*) berpengaruh signifikan. Secara keseluruhan kelima dimensi berada pada predikat “Puas”, dengan angka tertinggi pada dimensi *Ease of Use* (4,29) yang menegaskan kemudahan penggunaan sebagai faktor utama kepuasan. Sebagian besar responden menyampaikan jawaban Setuju dan Sangat Setuju, sehingga disimpulkan dalam hal ini aplikasi myBCA telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunaannya. Hasil Penelitian diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk pengembangan aplikasi myBCA dalam meningkatkan kualitas layanan digital perbankan

## REFERENSI

Asni, Y., & Irfan, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan E-Learning Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smk N 2 Pariaman. *JAVIT : Jurnal Vokasi Informatika*, 110–120. <https://doi.org/10.24036/javit.v2i1.75>

- Feriandy. (2021). Marketing Mix (Studi Kasus Pada Pt. Askotama Inti Nusantara). *Aliansi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 105–114.
- Ginting, D. B., Sutrisno, F., Yudhistira, E., Astuti, R., Sekolah, H., & Manajemen, T. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi My BCA. In *Media Informatika* (Vol. 22, Issue 3).
- Iqbal, M., & Salsabila, S. (2023). Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kebiasaan Menonton Mukbang. *Muhammadiyah Journal of Nutrition and Food Science (MJNF)*, 4(2), 102. <https://doi.org/10.24853/mjnf.4.2.102-109>
- Millah, H., & Suryana, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 134–142. <https://doi.org/https://doi.org/10.36835/iqtishodiyah.v5i2.360>
- Novializa, R., Rini, F., & Irsyadunas, I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode EUCS Pada Mahasiswa Pengguna E-Learning STKIP PGRI Sumatera Barat. *JTEV (Jurnal Teknik Elektro Dan Vokasional)*, 8(2), 213. <https://doi.org/10.24036/jtev.v8i2.116699>
- Nurrokhma, D. S. (2021). Strategi Observasi Kritis Untuk Pembelajaran Menulis Teks Laporan Hasil Observasi Dwi Sastra Nurrokhma. *Journal of Education and Learning Sciences*, 1(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.56404/jels.v1i1.6>
- Putri Amelia, K. N., & Indriyanti Dwi, A. (2021). Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. *JEISBI (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence)*, 02, 78–84. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jeisbi.v2i2.39730>
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS User Satisfaction Analysis of the KAI Access Application as a Train Ticket Booking Media Using the EUCS Method. In *JTSI* (Vol. 2, Issue 2).
- Siyoto, S., & Ali Sodik, Mk. M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup, Ed.; 1st ed.). Literasi Media. [https://www.google.co.id/books/edition/Dasar\\_Metodologi\\_Penelitian/QPhFDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_Metodologi_Penelitian/QPhFDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)