GAME GAMEOLOGY AND MULTIMEDIA EXPERT

Gameology And Multimedia Expert
Vol. 2, No. 3, July, 2025, pp. 82-89
Journal homepage: http://ojs.unimal.ac.id/game

Analysis of User Satisfaction with the DANA Digital Wallet Application in Lhokseumawe City Using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method

Anisa F Saragih[1], Muthmainnah[2*], Veri Ilhadi[3]

[1] Universitas Malikussaleh, Indonesia

[*]Corresponding Author Email: muthmainnah@unimal.ac.id

Received: 1 June 2025
Revised: 15 June 2025
Accepted: 19 June 2025
Available online: 1 July 2025

Kata Kunci:
Kepuasan Pengguna, EUCS, DANA, Lhokseumawe, SPSS.

ABSTRAK

Di Indonesia, DANA merupakan yang paling populer digunakan sebagai dompet digital. Sesuai dengan hasil survei pada Kota Lhokseumawe, tercatat jumlah pengguna DANA lebih banyak dibandingkan dengan dompet digital lainnya. Peneliti menerapkan metode EUCS yang telah dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi serta mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA di kota tersebut. EUCS adalah teknik yang menilai perbandingan antara ekspetasi dan realita dari sebuah aplikasi sistem informasi untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna dengan satu variabel dependen yaitu user satisfaction (kepuasan pengguna) dan lima variaabel independen yaitu content (isi), accuracy (akurasi), format (bentuk), ease of use (kemudagan pengguna). Dalam penelitian ini adapun populasinya yaitu masyarakat yang bertempat tinggal di Kota Lhokseumawe, dengan jumlah sampel sebanyak 349 responden yang dikumpulkan melalui kuesioner. Dari hasil analisis data menggunakan SPSS, ditemukan empat variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna dompet digital DANA di Kota Lhokseumawe, yaitu contenr, format, ease to use, dan juga timeliness. Namun, satu variabel yang tidak memiliki pengaruh adalah accuracy. Secara menyeluruh, hasil analisis yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa di Kota Lhokseumawe termasuk pada kategori puas terhadap pengguna aplikasi dompet digital DANA.

Keywords:
User Satisfaction, EUCS, DANA, Lhokseumawe, SPSS.

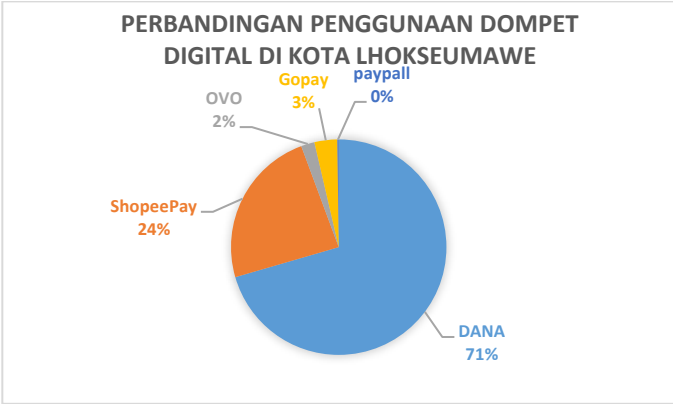
ABSTRACT

DANA is one of the most popular digital wallets in Indonesia. In accordance with the survei results in Lhokseumawe City, it was recorded that the number of DANA users was greater than other digital wallets. Therefore, researchers evaluate the level of satisfaction of DANA application users in the city and identify the factors that influence it using the EUCS method. EUCS is a technique for assessing the comparison between expectations and reality of an information system application to determine the level of user satisfaction with five independent variables, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness, and the dependent variable is user satisfaction. The population of this research is people who live in Lhokseumawe City, with a sample of 349 respondents collected through questionnaires. From the results of data analysis using SPSS, four variables were found to affect the satisfaction of DANA digital wallet users in Lhokseumawe City, namely the content variable, format, ease of use, and timeliness. However, there is one variable that has no effect, namely the accuracy variable. However, there is one variable that has no effect, namely the accuracy variable. Based on the results of the analysis of the level of user satisfaction, the average number of overall user satisfaction level values on each variable is 3.984 and is included in the satisfied category, so it can be concluded that users are satisfied in using the DANA digital wallet application.

1. INTRODUCTION

Di Indonesia, DANA merupakan yang paling populer digunakan sebagai dompet digital. DANA menawarkan infrastruktur platform terbuka untuk pembayaran, memfasilitasi transaksi tanpa uang tunai dan tanpa kartu yang mudah, aman, serta efisien bagi semua pengguna dan pedagang. Ide platform terbuka DANA dapat dikombinasikan dengan berbagai metode pembayaran dan platform merchant. DANA dapat memudahkan transaksi dengan cara yang sederhana dan aman bagi berbagai sektor, seperti pedagang kaki lima, pendidikan, layanan publik, dan layanan sosial, digunakan sebagai dompet digital (Purwanti 2021).

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap responden di Kota Lhokseumawe, dapat diperoleh informasi bahwa pengguna dompet digital DANA lebih dominan dibandingkan dengan aplikasi dompet digital lainnya yaitu ShopeePay, OVO, GoPay, serta PayPal. Hasil survey aplikasi dompet digital tersebut dijelaskan dalam diagram yang terlampir di bawah ini.



Gambar 1. Diagram Perbandingan Penggunaan Dompet Digital di Kota Lhokseumawe

Berdasarkan visualisasi data yang terlampir, dapat disimpulkan bahwa jumlah pengguna DANA adalah 349 orang, sementara pengguna Shopeepay berjumlah 118 orang, GoPay 17 orang, OVO 10 orang, dan PayPal hanya 1 orang. Oleh karena itu, peneliti memilih DANA sebagai objek penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada Kota Lhokseumawe, karena berdasarkan survey DANA memiliki pengguna terbanyak di kota Lhokseumawe.

Kepuasan pengguna dapat diukur dengan melihat sejauh mana ekspektasi mereka terpenuhi selama menggunakan sistem atau aplikasi (Yazid, Wijoyo, and Rokhmawati 2019). Kepuasan didefinisikan sebagai pengalaman yang timbul dari sikap pengguna. Suatu layanan maupun produk dapat memenuhi kebutuhan dari pelanggan yang diukur oleh tingkat kepuasan. Kepuasan pengguna adalah penilaian atau tingkat emosi seseorang dalam membandingkan kinerja suatu produk dengan membandingkan harapan dan realita yang ada. Kepuasan yang diteliti dalam hal ini yaitu kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA secara menyeluruh dari segi sistem pada aplikasi hingga layanan yang diberikan. Berdasarkan uraian sebelumnya, penelitian kepuasan pengguna diperlukan untuk menentukan apa yang diinginkan oleh publik agar bisnis dapat berkembang dan berkelanjutan.

Masalah-masalah yang disebutkan di atas dapat diselesaikan secara efektif dengan menerapkan teknik EUCS. *EUCS (End-User Computing Satisfaction)* adalah cara untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi sistem informasi dengan membandingkan ekspektasi mereka dengan realitanya (Sutowo and Wijaya 2023). Biasanya, teknik ini diterapkan untuk menilai kepuasan pengguna sistem informasi dengan mempertimbangkan *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (bentuk), *timeliness* (waktu) dan juga *ease of use* (kemudahan pengguna) saat menggunakannya. Oleh karena itu, penulis memilih judul ”Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompet Digital DANA Pada Kota Lhokseumawe Menggunakan Metode EUCS (*End – User Computing Statisfaction*)”.

.

2. METHOD AND MODELS

Peneliti melakukan penelitian melalui tahap-tahap yang telah direncanakan sebelumnya dapat mengacu pada tahapan alur penelitian diatas, yang dimulai dengan studi literatur atau studi pustaka dan observasi untuk memahami teori yang digunakan. Merumuskan masalah dan menentukan tujuan maslah. Memilih metodologi penelitian, memilih model yang akan digunakan, dan memutuskan bahwa dalam penelitian model EUCS cocok digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. Selanjutnya, instrumen penelitian dibuat, data dikumpulkan melalui kuesioner, data dianalisis, dan terakhir, hasilnya diinterpretasikan dengan kesimpulan dan saran.

Adapun populasi pada penelitian ini adalah Masyarakat Kota Lhokseumawe yang berjumlah 191.396 jiwa. Populasi ini bertujuan untuk memperoleh responden yang berdomisili di Kota Lhokseumawe. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik yang diterapkan dalam penelitian ini. Sampel dipilih berdasarkan teknik purposive sampling yang digunakan untuk memilih sebagian dari keseluruhan populasi dengan mempertimbangkan kriteria tertentu, yaitu pengguna aplikasi dompet digital DANA yang sedang berdomisili di Kota Lhokseumawe. Kemudian untuk sampel yang digunakan sebanyak 500 responden dengan rentang usia 18 tahun sampai dengan 40 tahun.

Dalam penelitian ini, untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem infornasi dapat menggunakan teknik EUCS. Tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease to use*, serta *timeliness.* Sebagai hasilnya, penelitian ini mengembangkan lima hipotesis, yaitu:

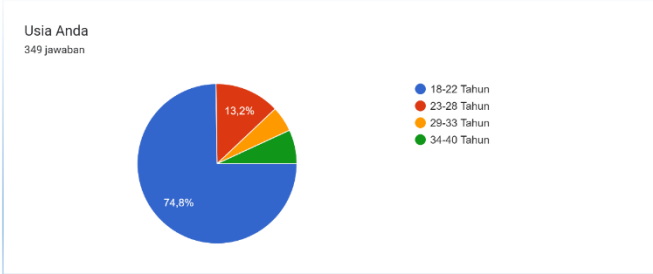
H1 = Variabel *content* atau isi (X1) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y).
H2 = Variabel *Accuracy* atau akurasi (X2) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y).
H3 = Variabel *Format* atau bentuk (X3) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y).
H4 = Variabel *Ease of use* atau kemudahan pengguna(X4) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y).
H5 = Variabel *timeliness* atau ketepatan waktu (X5) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y).

3. RESULT AND DISCUSSION

Tahap ini diterapkan guna menghasilkan data demografis mengenai karakteristik responden, fungsi dompet digital DANA, dan kepuasan pengguna terhadap dompet digital DANA, serta menganalisis jawaban responden

terhadap kuesioner, khususnya pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan dompet digital DANA maupun pada bagian profil responden. Informasi demografi tersebut meliputi usia, jenis kelamin, status pekerjaan, kecamatan tempat tinggal, Status Pekerjaan, frekuensi penggunaan DANA, fitur yang paling sering digunakan. Berikut adalah hasil dari analisis tersebut :

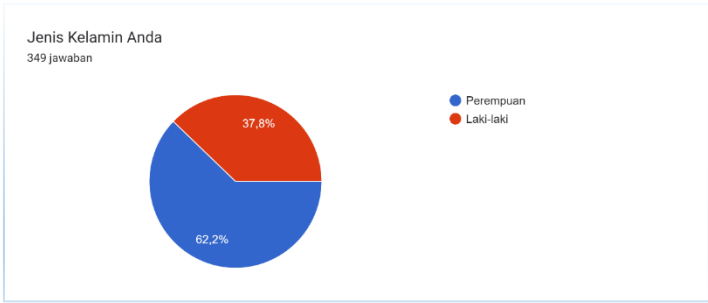
1. Usia



Gambar 2. Diagram Usia

Gambar diatas memberikan penjelasan bahwa 349 responden yang data mereka digunakan pada penelitian ini, pada sebagian besar (261 orang atau 74,8%) berada dalam rentang usia 18 hingga 22 tahun. Ada juga 46 responden (13,2%) yang berusia antara 23 dan 28 tahun. Responden yang berusia antara 29 dan 33 tahun berjumlah 18 orang (5,2%) dan usia 34-40 berjumlah 24 orang (6,9%).

2. Jenis Kelamin



Gambar 3. Diagram Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 3. di atas, dari 349 responden yang datanya digunakan untuk penelitian ini, 217 orang (62,2%) adalah responden perempuan, sedangkan sisanya 132 orang (37,8%) adalah responden laki-laki.

Untuk menguji kevalidan pertanyaan yang diberikan kepada responden, menggunakan teknik korelasi pearson product moment dalam uji validitas. Untuk mengetahui r-tabel dengan derajat kebebasan (df) dapat menggunakan rumus :

$$Df = n - 2 = 349 - 2 = 347$$

Instrumen dianggap valid jika nilai r-hitung > dari r-tabel dan suatu instrumen dianggap tidak valid jika nilai r-hitung < dari r-tabel. Diketahui dari r-tabel untuk df 347 sebesar 0,105001 dengan taraf signifikansi 0,05 (Novita and Atika 2023). Tabel berikut menunjukkan hasil pada uji validitas yang telah dilakukan.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan ke-	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
Content	1	0,556	0,105001	Valid
	2	0,508	0,105001	Valid
	3	0,557	0,105001	Valid
Accuracy	4	0,562	0,105001	Valid
	5	0,576	0,105001	Valid
	6	0,482	0,105001	Valid
Format	7	0,588	0,105001	Valid
	8	0,607	0,105001	Valid
	9	0,567	0,105001	Valid
	10	0,549	0,105001	Valid
Ease of use	11	0,526	0,105001	Valid

Variabel	Pertanyaan ke-	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
	12	0,477	0,105001	Valid
	13	0,557	0,105001	Valid
	14	0,519	0,105001	Valid
	15	0,513	0,105001	Valid
	16	0,589	0,105001	Valid
	17	0,524	0,105001	Valid
Timeliness	18	0,542	0,105001	Valid
	19	0,519	0,105001	Valid
	20	0,556	0,105001	Valid
	21	0,612	0,105001	Valid
User satisfaction	22	0,558	0,105001	Valid
	23	0,559	0,105001	Valid
	24	0,617	0,105001	Valid

Teknik *Cronbach a* digunakan dalam uji reliabilitas guna menilai apakah pertanyaan yang diajukan kepada responden dapat konsisten digunakan untuk mengukur hal yang serupa pada waktu lain. Jika nilai Cronbach's Alpha melebihi 0,60, dapat disimpulkan bahwa tingkat reliabilitasnya tinggi yang didasarkan pada skala Alpha 0 hingga 1 (Novita and Atika 2023).

Tabel 2 di bawah ini berisi hasil penilaian setiap variabel dari tiap kuesioner menggunakan model EUCS.

Tabel 2. Hasil Penilaian Kuesioner Variabel Content

Variabel *Content*	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
CON 1	138	122	68	10	11
CON 2	131	136	56	14	12
CON 3	140	122	64	15	8
Total	409	380	188	39	31

Tabel 3. Hasil Penilaian Kuesioner Variabel Accuracy

Variabel *Accuracy*	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
ACC 1	116	141	72	13	7
ACC 2	141	133	54	12	9
ACC 3	85	115	100	30	19
Total	342	389	226	55	35

Di bawah ini, tabel merangkum jumlah nilai masing-masing variabel dengan model EUCS.

Tabel 4. Rangkuman Nilai Total Keseluruhan Setiap Variabel

Variabel	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Content	409	380	188	39	31
Accuracy	342	389	226	55	35
Format	509	499	288	62	38
Ease of use	762	782	404	84	62
Timeliness	382	358	223	54	30

Seperti yang terlihat dari tabel di atas, variabel content memiliki nilai tertinggi dengan 409 jawaban yang menunjukkan tingkat persetujuan yang sangat tinggi dalam 3 pertanyaan dan jawaban. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi dompet digital DANA memiliki pendapat positif terhadap *content* yang ditawarkan DANA. Mengenai variabel selanjutnya, *accuracy*, yang terdiri dari tiga pertanyaan, hasil temuan menunjukkan bahwa 389 responden setuju dengan tingkat akurasi DANA. Selanjutnya, dimensi Format, yang terdiri dari empat pertanyaan, menampilkan hasil yang dominan dengan persepsi Sangat Setuju, dengan 509 tanggapan. Selanjutnya, temuan mayoritas pengguna yang memilih Setuju dengan nilai 782 untuk dimensi *ease of use*. Terakhir, pada dimensi terakhir, ketepatan waktu, mayoritas pengguna menyatakan Sangat Setuju terhadap aplikasi DANA, dengan nilai maksimal 382.

Studi ini menganalisis data jawaban responden pada setiap dimensi EUCS untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna. Teknik variabel digunakan dalam rumus di bawah ini untuk menghitung data dan RK (Rata-rata Kepuasan), dan mempertimbangkan JK (Jumlah Kuisioner) dan JSK (Jumlah Skor Kuisioner) (Yang and Sihotang 2023)

Dari perhitungan tersebut, hasil akhir tingkat kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA di kota Lhokseumawe dapat diketahui setelah membandingkan hasil perhitungan masing-masing variabel dengan tabel tingkat kepuasan skala Likert yang terlampir di bawah ini.

Tabel 5. Tabulasi Tingkat Kepuasan Pengguna DANA

Variabel	Nilai Rata-Rata Kepuasan	Kategori
Content	4,047	Puas
Accuracy	3,905	Puas
Format	4,005	Puas
Ease of use	4,001	Puas
Timeliness	3,962	Puas
Total Rata-Rata	3,984	Puas

Setiap variabel dalam metode EUCS memaparkan rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap dompet digital DANA, yang diverifikasi dalam kategori puas dengan nilai 3,984, berdasarkan hasil penelitian. Hal ini menyatakan bahwa pengguna merasakan adanya kepuasan yang baik terhadap penggunaan dompet digital DANA.

Dalam mengevaluasi apakah nilai residual regresi mempunyai distribusi normal, dilakukan uji normalitas menggunakan metode one sample Kolmogorov-Smirnov, karena regresi yang baik menghasilkan residual yang terdistribusi dengan baik. Jika nilai signifikansi dari uji tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal (Waluyo, Latifah, and Setiawan 2021).

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			349
Normal Parameters[a,b]	*Mean*		0.0000000
	Std. Deviation		2.05360615
Most Extreme Differences	*Absolute*		0.062
	Positive		0.050
	Negative		-.062
Test Statistic			0.062
Asymp. Sig. (2-tailed)			0.003[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	*Sig.*		0.129[d]
	99% Confidence Interval	*Lower Bound*	0.120
		Upper Bound	0.137

Dikarenakan nilai signifikansinya melebihi 0,05, dapat disimpulkan bahwa distribusi residual adalah normal, sebagaimana terlihat dari nilai signifikansi Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar 0,129 seperti yang tertera dalam tabel di atas.

Regresi dianggap baik ketika tidak ada korelasi yang sangat tinggi atau mendekati sempurna antara variabel independen. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengevaluasi hubungan linear antara variabel independen dalam regresi. Untuk mengetahui adanya multikolinearitas dalam model regresi, dilakukan evaluasi terhadap nilai tolerance dan varians inflation factor (VIF). Jika nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam model regresi, sehingga model tersebut dianggap baik. Hasil uji multikolonearitas terdapat dalam tabel berikut.

Tabel 7. Tabel Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*	t	Sig.	*Collinearity Statistics*	
		B	Std. Error	Beta			*Tolerance*	VIF
1	(Constant)	2.170	.818		2.653	.008		
	Content	.275	.058	0.195	4.700	.000	0.679	1.473
	Accuracy	.003	.069	0.002	.043	.966	0.555	1.800
	Format	.333	.057	0.285	5.818	.000	0.486	2.057
	Ease of use	.261	.045	0.293	5.853	.000	0.465	2.150
	Tiimelines	.269	.069	0.177	3.901	.000	0.565	1.770

Dapat disimpulkan bahwa, berdasarkan tabel tersebut, seluruh variabel mempunyai nilai tolerance melebihi 0,1 serta nilai VIF dibawah 10, sehingga tidak adanya masalah pada uji multikolinearitas antara variabel independen tersebut.

Nilai R^2 dari model regresi yang digunakan, dapat dihitung seberapa besar variabilitas dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen, yang dinyatakan dalam koefisien determinasi (Setiawan and Novita 2021). Tabel dibawah ini adalah hasil analisis R^2.

Tabel 8. Tabel Hasil Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	*R*	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	0.775[a]	0.601	0.595	2.06852
a. Predictors: (Constant), *Tiimelines*, *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use*				

Nilai R^2 (R Square) yang tercatat adalah 0,601 berdasarkan tabel tersebut. Hal ini menandakan bahwa 60,1% variasi dalam variabel kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel *content, accurancy, format, ease to use,* dan *timenliness*. Sementara itu, 39,9% sisanya menjelaskan pafa faktor independen yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Uji t bertujuan guna mengevaluasi seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 5%. Variabel independen dikatakan memengaruhi variabel dependen secara signifikan jika nilai signifikansinya dibawah 0,05 serta nilai t hitungnya melebihi nilai t tabel dengan terpisah (Setiawan and Novita 2021). Pada penelitian ini untuk mendapatkan nilai t tabel dengan nilai df adapun rumusnya yaitu :

$$Df = n - k - 1 = 349 - 5 - 1 = 343$$

Diketahui nilai t tabel dari df 343 sebesar 1,967 dengan taraf signifikansi 0,05. Hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa dibawah ini tabel berisi hasil uji t.

Tabel 9. Hasil Uji t

Coefficients[a]					
	Unstandardized Coefficients		*Standardized Coefficients*		
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(*Constant*)	2.170	0.818		2.653	0.008
Content	0.275	0.058	0.195	4.700	0.000
Accuracy	0.003	0.069	0.002	0.043	0.966
Format	0.333	0.057	0.285	5.818	0.000
Ease of use	0.261	0.045	0.293	5.853	0.000
Tiimelines	0.269	0.069	0.177	3.901	0.000
a. *Dependent Variable*: *User satisfaction*					

Setelah melakukan pengujian uji t didapatkan hasil pengujian tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Hasil pengujian variabel *content* menunjukkan adanya pengaruh parsial dari H1 atau variabel *content* terhadap kepuasan pengguna. Nilai t hitung sebesar 4,700 lebih tinggi dari nilai t tabel sebesar 1,967, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih rendah dari 0,05 (signifikan 5%).
2. Dari hasil pengujian variabel *accurancy*, disimpulkan bahwa variabel H2, yaitu akurasi, tidak memiliki pengaruh secara signifikan terkait kepuasan pengguna. Hal ini didukung dari nilai t hitung yang mencapai 0,043, yang lebih rendah daripada nilai t tabel 1,967. Selain itu, tingkat signifikansinya sebesar 0,966 juga melebihi 0,05 (tingkat signifikansi 5%).
3. Dari hasil pengujian variabel *format*, diambil kesimpulan bahwa variabel format (H3) berpengaruh dengan parsial terhadap kepuasan pengguna. Nilai t hitungnya adalah 5,818, Lebih besar dari nilai t tabel 1,967, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang kurang dari 0,05 (signifikan 5%).

4. Hasil uji variabel *ease of use*, atau H4, secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna. Dengan nilai t hitung 5,853 yang lebih tinggi dari nilai t tabel 1,967, dan tingkat signifikansi 0,000 kurang dari 0,05 (signifikan 5%).
5. Hasil pengujian variabel *timeliness*, menunjukkan bahwa variabel H5 memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan pengguna. Dengan nilai t hitung sebesar 3,901 lebih besar nilai t tabel sebesar 1,967, dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05 (signifikan 5%).

Hasil uji t dari analisis data SPSS menunjukkan bahwa regresi linear berganda digunakan untuk menemukan korelasi linear antara 1 variabel yang dependen dan 2 maupun lebih variabel yang independen.

Tabel 10. Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]				
		Unstandardized Coefficients		*Standardized Coefficients*
Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2.170	0.818	
	Content	0.275	0.058	0.195
	Accuracy	0.003	0.069	0.002
	Format	0.333	0.057	0.285
	Ease of use	0.261	0.045	0.293
	Tiimelines	0.269	0.069	0.177
a. *Dependent Variable*: *User satisfaction*				

Dari tabel yang ada, persamaan regresi linier berganda yang ditemukan adalah sebagai berikut:

$$Y = 2{,}170 + 0{,}275X_1 + 0{,}003X_2 + 0{,}333X_3 + 0{,}261X_4 + 0{,}269X_5$$

Dalam persamaan regresi tersebut diuraikan yaitu:

1. Konstanta sebesar 2,170 mengindikasikan bahwa ketika variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of use*, serta *Timeliness* memiliki nilai sama dengan nol.
2. Koefisien *content* sebesar 0,275 menunjukkan bahwa variabel dependen, *user satisfaction*, akan meningkat sebesar 0,275 apabila variabel *content* atau isi meningkat satu satuan sementara itu variabel yang lain diasumsikan tetap.
3. Koefisien *accuracy* sebesar 0,003 menunjukkan bahwa variabel dependen, *user satisfaction*, akan meningkat sebesar 0,003 apabila variabel *accuracy* atau akurasi meningkat satu satuan sementara itu variabel yang lain diasumsikan tetap.
4. Koefisien *format* sebesar 0,333 menunjukkan bahwa variabel dependen, *user satisfaction*, akan meningkat sebesar 0,333 apabila variabel *format* atau bentuk meningkat sebesar satu satuan sementara variabel yang lain diasumsikan konstan.
5. Koefisien *ease of use* sebesar 0,261 menunjukkan bahwa variabel dependen, *user satisfaction*, akan meningkat sebesar 0,261 apabila variabel *ease of use* atau kemudahan pengguna meningkat meningkat satu satuan sementara itu variabel yang lain diasumsikan tetap.
6. Koefisien *timeliness* sebesar 0,269 menunjukkan bahwa variabel dependen, *user satisfaction*, akan meningkat sebesar 0,269 apabila variabel *timeliness* atau ketepatan waktu mengalami kenaikan sebesar satu satuan sedangkan variabel yang lain diasumsikan tetap.

4. CONCLUSION

Dari hasil dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap pengukuran kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA pada kota Lhokseumawe menggunakan metode EUCS ditarik kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian dari pengukuran kepuasan pengguna menerapkan metode EUCS terhadap dompet digital DANA pada kota Lhokseumawe yaitu variabel *content* dinilai puas (4,047), variabel *accuracy* dinilai puas (3,905), variabel *format* dinilai puas (4,005), variabel *ease of use* dinilai puas (4,001), dan variabel *timeliness* dinilai puas (3,962). Total rata-rata dari keseluruhan nilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel berada dalam kategori puas (3,984). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pengguna aplikasi dompet digital DANA yang didominasi oleh mahasiswa yang berusia antara 18 hingga 22 tahun di kota Lhokseumawe secara umum merasa puas.
2. Berdasarkan penelitian yang menggunakan perangkat lunak SPSS, disimpulkan bahwa ada empat faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA di kota Lhokseumawe, adalah variabel *content, format, ease of use,* dan variabel *timeliness.* Ini mengindikasikan bahwa menurut persepsi pengguna variabel *content*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* sudah sesuai dengan harapan pengguna. Sementara itu, Variabel *accuracy* tidak memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, sehingga menurut pandangan pengguna variabel tersebut masih belum memenuhi harapan pengguna.

REFERENCES

[1] Darwati, Lilis. 2022. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)." *Jurnal Ilmiah Komputasi* 21 (4): 34–42. https://doi.org/10.32409/jikstik.21.4.3217.

[2] Herman, Stephen, Program Studi, Teknik Mesin, Jurusan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya, Ramdani

Ade Saputra, et al. 2019. “Analisis Kemampuan Berpikir Siswa Dalam Pembelajaran Biologi.” *Jurusan Teknik Kimia USU* 3 (1): 18–23.
[3] Novita, Intan, and Linda Atika. 2023. “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website Taspen Easy Menggunakan Metode EUCS.” *Jurnal Informasi Dan Teknologi* 5 (4): 1–11. https://doi.org/10.60083/jidt.v5i4.395.
[4] Purwanti. 2021. “Pengaruh Financial Knowledge, Financial Attitude, Presepsi Kemudahan, Sosial Demografi Penggunaan Dana Dompet Digital Terhadap Financial Management Behavior (Studi Empiris Konsumen Mahasiswa Di Pelita Bangsa).” *Jurnal Daya Saing* 7 (1): 57–64. https://www.ejournal.kompetif.com/index.php/dayasaing/article/view/554.
[5] Saputra, Arif, and Denny Kurniadi. 2019. “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs.” *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)* 7 (3): 58. https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157.
[6] Setiawan, Hendrik, and Dien Novita. 2021. “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS.” *Jurnal Teknologi Sistem Informasi* 2 (2): 162–75. https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375.
[7] Sudarmanto, Achmad. 2019. “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Nikah Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction.” *Fakultas Sains Dan Teknologi Jurusan Sistem Informasi UIN SUSKA Riau* 3 (1): 24–32.
[8] Sutowo, Bilang Asep, and Agustinus Fritz Wijaya. 2023. “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pelayanan Publik Kecamatan Beringin Kabupaten Semarang Menggunakan End User Computer Satisfaction.” *Journal of Computer and Information Systems Ampera* 4 (1): 1–11. https://doi.org/10.51519/journalcisa.v4i1.370.
[9] Tyas, Ruli Wahyuning, and Nurul Azizah. 2022. “Analisa Kepuasan Pengguna Dompet Digital DANA Melalui Continuance Use Intention Dengan Expectation Confirmation Model.” *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis* 14 (2): 126–40. https://doi.org/10.30630/jipb.v0i0.772.
[10] Waluyo, Retno, Anisa Ummul Latifah, and Ito Setiawan. 2021. “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keuangan Desa Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Purbalingga.” *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi* 8 (3): 1638–50. http://jurnal.mdp.ac.idjatisi@mdp.ac.idreceived.
[11] Yang, Marvel Zefanya, and Jay Idoan Sihotang. 2023. “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS Di Jakarta Barat.” *Informatics and Digital Expert (INDEX)* 4 (2): 53–60. https://doi.org/10.36423/index.v4i2.1110.
[12] Yazid, Muhammad Ainu, Satrio Hadi Wijoyo, and Retno Indah Rokhmawati. 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* 3 (9): 8496–8505. http://j-ptiik.ub.ac.id.