

ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK KHUSUS DRIVER MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI SURAKARTA

Angelica Terry Ananda¹⁾; Teguh Susyanto²⁾

^{1,2)}Sistem Informasi, Universitas Tiga Serangkai

Email : ¹⁾angelicaananda8@gmail.com; ²⁾teguhsusyanto@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of user satisfaction among Gojek drivers in Surakarta by employing the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The research addresses various operational issues experienced by drivers, such as sudden performance drops, delayed Gopay balances, and missing customer addresses. The EUCS model evaluates satisfaction across five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Data was collected through questionnaires distributed to active Gojek drivers in Surakarta and analyzed using quantitative methods. The results indicate that all EUCS dimensions significantly influence user satisfaction, with each variable showing a positive and statistically significant relationship. These findings highlight the importance of continuous evaluation and improvement of the application to enhance driver satisfaction and operational efficiency. The study provides valuable insights for developers and management to prioritize feature enhancements and address user concerns, ensuring the sustainability and competitiveness of the Gojek platform. The research results show that the EUCS approach contributes positively to shaping user satisfaction of the Gojek Driver application.

Keywords : User Satisfaction, EUCS, Gojek driver, Information System

I. PENDAHULUAN

Salah satu layanan transportasi daring yang berkembang pesat adalah Gojek, yang menawarkan berbagai layanan mulai dari transportasi, pengantaran makanan, hingga layanan keuangan digital[1]. Namun, aplikasi Gojek khusus driver masih menghadapi beberapa permasalahan, seperti penurunan kinerja pengemudi secara tiba-tiba, saldo Gopay yang tidak langsung masuk, dan alamat pelanggan yang tidak tampil, sehingga menimbulkan keluhan dan menghambat operasional.

Jumlah Driver Gojek di wilayah Solo Raya atau Surakarta mengalami perkembangan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data hasil penelitian dan laporan media, jumlah driver ojek online di Solo Raya hingga tahun 2017 telah mencapai sekitar 18.000 orang dan terus meningkat. Data lebih mutakhir menyebutkan, per Mei 2025, terdapat sekitar 50.000 pengemudi ojek online dari berbagai aplikasi (termasuk Gojek) yang beroperasi di Solo, menandakan tingginya antusiasme masyarakat Surakarta untuk bergabung sebagai mitra driver transportasi daring. Kepopuleran profesi ini didorong oleh

skema kerja yang fleksibel, potensi pendapatan yang menjanjikan, serta rendahnya batasan pendidikan dan kemudahan proses perekrutan.

Penelitian mengenai kepuasan pengguna aplikasi transportasi daring telah banyak dilakukan, misalnya studi yang menilai kepuasan mitra driver Gojek di berbagai kota menggunakan metode survei dan analisis statistik untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian-penelitian tersebut umumnya menyoroti pentingnya aspek kemudahan penggunaan, keakuratan informasi, dan keandalan sistem dalam meningkatkan kepuasan mitra driver.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gojek khusus driver di Surakarta serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan tersebut, sehingga dapat menjadi dasar perbaikan dan pengembangan sistem ke depannya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Setelah peneliti mengkaji sejumlah literatur

DOI : <https://doi.org/10.30646/tikomsin.v13i1.1003>

ISSN Online : 2620-7532

yang relevan dengan penelitian ini. Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi Gojek Khusus Driver Menggunakan Metode EUCS. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja driver terhadap aplikasi khusus driver Gojek di Bekasi. Dengan seluruh populasi mitra driver Gojek di Bekasi 18.000, lalu sampel yang digunakan sebanyak 100 orang.[2]

Analisis Kepuasan Mitra Driver Gojek Terhadap Aplikasi Gopartner Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis kepuasan mitra driver gojek terhadap aplikasi GoPartner. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel 94 driver pada wilayah Kebagusan dan Jagakarsa.[3]

Analisis Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Di Surabaya Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi ojek online Gojek dengan menggunakan Metode EUCS.[4]

Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Evaluasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas website beasiswa universitas Brawijaya agar lebih baik kedepannya khususnya pada bagian kepuasan pengguna yang nantinya akan mempengaruhi penelitian pengguna dalam berinteraksi dengan website.[5]

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIKS-NG Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna SIKS-NG. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).[6]

III. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gojek Driver. Metode ini dipilih dengan tujuan untuk secara statistik mengukur variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan tahap dimana data dikumpulkan dan dianalisis

terkait dengan aspek-aspek dari informasi ini akan digunakan oleh peneliti dalam studi ini.

1. Studi Literatur

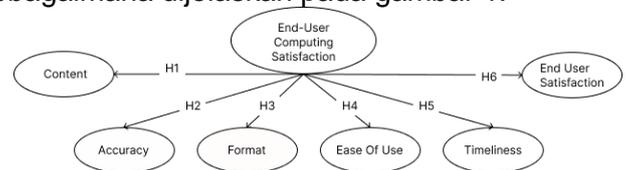
Metode ini dilakukan dengan mencari dan menganalisis literatur yang relevan, seperti buku jurnal dan makalah terkait topik penelitian. Dengan mengkaji literatur tentang kepuasan pengguna dan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), peneliti memperoleh informasi tambahan yang berguna untuk menyusun laporan penelitian.

2. Kuesioner

Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan kuesioner online melalui Google Form untuk mengumpulkan data tentang pengalaman pengguna aplikasi Gojek Driver, menggunakan skala likert untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek aplikasi tersebut. Skala yang digunakan ada skala likert yang memiliki lima poin, yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), setuju (3), dan sangat setuju (4).

3.3 Model dan Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode End User Computing Satisfaction dengan lima variabel independen yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness[7]. Variabel-variabel tersebut dihipotesiskan berpengaruh positif terhadap end user satisfaction dan diuji dalam penelitian. Model penelitian dan hipotesis yang diajukan bertujuan menjawab masalah penelitian dan dibuktikan melalui data yang dikumpulkan, sebagaimana dijelaskan pada gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi yang diteliti meliputi seluruh pengguna aplikasi Gojek Driver yang berdomisili di Surakarta[8]. Teknik pemilihan sampel yang diterapkan adalah purposive sampling dengan kriteria sebagai berikut.

1. Pengguna aplikasi Gojek Driver.
2. Berusia 17 tahun atau lebih untuk memastikan bahwa responden dapat memahami dan memberikan jawaban yang tepat pada kuesioner.

DOI : <https://doi.org/10.30646/tikomsin.v13i1.1003>

ISSN Online : 2620-7532

3. Target jumlah sampel adalah 100 responden, namun peneliti memutuskan untuk menambah jumlah tersebut demi memperoleh hasil yang lebih akurat.

Selain beberapa Teknik untuk menentukan sampel yang telah disebutkan, ada cara lain untuk memilih sampel Ketika populasi yang ada terlalu besar sehingga jumlahnya dapat diringkas. Rumus Slovin adalah formula yang digunakan untuk menghitung jumlah minimal sampel jika ukuran populasi sudah diketahui. Persamaan 1 merupakan rumus untuk menghitung jumlah sampel menggunakan metode Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \dots \dots \dots (1)$$

Dimana n = sampel, N = Populasi dan e = perkiraan tingkat kesalahan (%), sehingga

$$n = \frac{50.000}{1 + 50.000 \times (0,1)^2} = 99,8$$

3.5 Penentu Indikator Variabel Penelitian

Indicator adalah elemen penelitian yang menunjukkan situasi tertentu dan mengukur perubahan selama studi. Penelitian ini menggunakan variable berdasarkan metode EUCS, meliputi variable independent seperti content, accuracy, format, ease of use, timeliness, dan end user satisfaction. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala likert tempat poin yang indikatornya tercantum pada table 1 [9].

Tabel 1. Penentu Indikator Variabel

Variable	Kode	Indicator	Skala Likert
Isi (content) X1	CON1	Relevansi	Interval 1-4
	CON2	Keberagaman	
	CON3	Kualitas	
	CON4	Manfaat	
	CON5	Transparasi	
Akurasi (accuracy) X2	ACC1	Akurasi	Interval 1-4
	ACC2	Keselarasn	
	ACC3	Reliabel	
	ACC4	Standarisasi	
Bentuk (format) X3	FOR1	Menarik	Interval 1-4
	FOR2	Kualitas informasi	
	FOR3	Jelas	
	FOR4	Kemudahan pengguna	
Kemudahan pengguna	EOU1	Mudah digunakan	Interval 1-4

(ease of use) X4	EOU2	Mudah dipahami	
	EOU3	Interaksi sistem	
Ketepatan waktu (timeliness) X5	TIM1	Up to date	Interval 1-4
	TIM2	Ketersediaan informasi	
	TIM3	Kesiapan informasi	
	TIM4	Sistem service	
Kepuasan pengguna (end user satisfaction) Y	EUS1	Kecukupan	Interval 1-4
	EUS2	Efektivitas	
	EUS3	Efisiensi	
	EUS4	Kemudahan	
	EUS5	Kepuasan secara menyeluruh	

3.6 Analisis dan Interpretasi hasil

Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari dua tahap utama, yaitu analisis deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif dilakukan dengan mengelompokkan data demografis responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan pengalaman menggunakan sistem, yang kemudian disajikan dalam bentuk grafik menggunakan Microsoft Excel 2016 untuk memudahkan pemahaman profil responden. Selanjutnya, analisis inferensial dilakukan dengan pendekatan PLS-SEM menggunakan aplikasi SmartPLS, yang melibatkan dua model utama: model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model).

Pada outer model, pengujian meliputi keandalan setiap item, konsistensi internal, rata-rata varian yang diambil (AVE), dan validitas diskriminan untuk memastikan instrumen penelitian valid dan reliabel. Sedangkan pada inner model, pengujian dilakukan terhadap path coefficient (β), koefisien determinasi (R²), uji T, effect size (f²), predictive relevance (Q²), dan relative impact (q²) untuk menilai hubungan antar variabel serta kekuatan model. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan dengan menyajikan data demografis dalam grafik dan membahas temuan model untuk mendukung diskusi dan kesimpulan penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

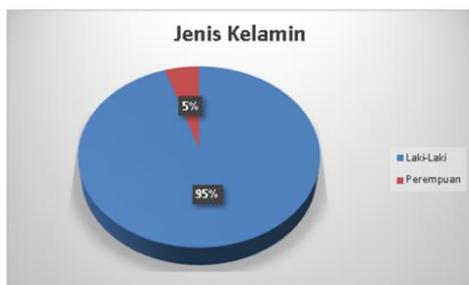
Penelitian ini berhasil mengumpulkan data dari 100 responden yang menggunakan aplikasi Gojek Driver di Surakarta. Data yang dikumpulkan meliputi demografis responden

serta evaluasi pengguna terhadap berbagai aspek aplikasi G. Berikut hasil pengujian menggunakan SmartPLS 4.

4.1 Hasil Analisis Demografis

Pada fase ini dilakukan analisis terhadap tanggapan responden terhadap pertanyaan-pernyataan yang dibuat terkait dengan profil responden dalam penggunaan aplikasi Gojek Driver. Tujuannya untuk menampilkan informasi demografis yang berkaitan dengan karakteristik responden.

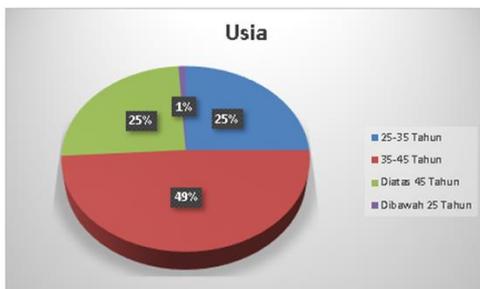
a. Jenis Kelamin



Gambar 2. Jenis kelamin

Terlihat pada Gambar 2, diketahui bahwa mayoritas pengguna aplikasi Gojek Driver dalam penelitian ini adalah laki-laki, yakni sebanyak 95% dari total responden. Sementara itu, responden perempuan hanya berjumlah 5%.

b. Usia



Gambar 3. Usia

Berdasarkan Gambar 3, distribusi usia, kelompok usia terbanyak adalah 35–45 tahun sebanyak 49% dari total responden. Disusul oleh kelompok usia 25–35 tahun dan di atas 45 tahun yang masing-masing sebesar 25%. Kelompok usia di bawah 25 tahun hanya menyumbang 1% dari keseluruhan responden. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi Gojek Driver dalam penelitian ini berada pada usia dewasa

madya yang relatif mapan dan berpengalaman

c. Tempat Tinggal

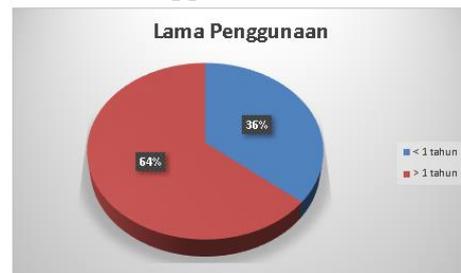
Pada Gambar 4, sebaran wilayah tempat tinggal responden, sebagian besar berasal dari Kecamatan Jebres sebanyak 24% dari total responden. Kemudian diikuti oleh Kecamatan Serengan sebanyak 23%, Kecamatan Pasar Kliwon sebesar 20%, Kecamatan Banjarsari 19%, dan yang paling sedikit adalah Kecamatan Laweyan sebanyak 14%.



Gambar 4. Tempat tinggal

Sebaran ini menunjukkan bahwa aplikasi Gojek Driver digunakan oleh pengemudi dari berbagai kecamatan di Surakarta, dengan dominasi dari Jebres dan Serengan.

d. Lama Penggunaan



Gambar 5. Lama Penggunaan

Berdasarkan hasil grafik pada Gambar 5, sebanyak 64% responden telah menggunakan aplikasi Gojek Driver lebih dari satu tahun, sedangkan 36% responden baru menggunakan aplikasi ini kurang dari satu tahun. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman yang cukup panjang dalam menggunakan aplikasi, sehingga lebih mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap tingkat kepuasan penggunaan aplikasi.

4.2 Hasil Analisis Outer Model

1. Convergent Validity

Berdasarkan table uji convergent validity didapatkan nilai diatas 0.7. Jika nilai disesuaikan dengan karakteristik penilaian dengan menggunakan metode EUCS, maka nilai diatas 0.7 diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semua variable dapat diterima dan dianggap baik.

2. AVE

Tabel 2. Nilai AVE

Variable	AVE	Ket
Content	0.579	Diterima
Accuracy	0.627	Diterima
Format	0.620	Diterima
Ease of Use	0.748	Diterima
Timeliness	0.621	Diterima
End User Satisfaction	0.609	Diterima

Table 2 menunjukkan nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk enam variabel penelitian, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, dan Kepuasan Pengguna. Variabel Content memiliki nilai AVE sebesar 0,579 yang dinyatakan diterima. Variabel Accuracy memperoleh nilai AVE sebesar 0,627 dan juga diterima. Untuk variabel Format, nilai AVE tercatat sebesar 0,620 dan diterima. Variabel Ease of Use memiliki nilai AVE tertinggi yaitu 0,748 dan dinyatakan diterima. Variabel Timeliness memperoleh nilai AVE sebesar 0,621 yang diterima. Sedangkan variabel Kepuasan Pengguna memiliki nilai AVE sebesar 0,609 dan juga diterima. Secara keseluruhan, semua variabel memiliki nilai AVE di atas 0,5, yang merupakan ambang batas minimal untuk menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki validitas konvergen yang baik

3. Uji Realibilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variable	Cronbach's alpha	Composite reliability	Ket
Content	0.802	0.871	Reliabel
Accuracy	0.820	0.873	Reliabel
Format	0.833	0.899	Reliabel
Ease of Use	0.796	0.867	Reliabel
Timeliness	0.839	0.886	Reliabel
End User Satisfaction	0.796	0.867	Reliabel

Pada Tabel 3, variabel content, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,802 dan Composite Reliability sebesar 0,871 menunjukkan bahwa isi dari aplikasi Gojek Driveryang berkaitan dengan informasi yang ditampilkan memiliki konsistensi yang tinggi. Variabel accuracy mencatat nilai alpha 0,820

dan Composite Reliability 0,873, yang berarti data dan informasi yang diberikan aplikasi dinilai akurat oleh pengguna secara konsisten. Selanjutnya, variabel format menunjukkan reliabilitas paling tinggi di antara semua variabel, dengan Cronbach's Alpha 0,832 dan Composite Reliability 0,899, mengindikasikan bahwa tata letak dan tampilan visual aplikasi sangat andal dalam membentuk persepsi pengguna.

Secara keseluruhan, semua variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,70, yang berarti instrumen pengukuran untuk masing-masing variabel dapat dipercaya dan konsisten dalam mengukur konstruk yang dimaksud. Dengan demikian, seluruh variabel dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

4. Validity

Tabel 4. Uji Fornell-Lacker's

Variable	Content	Accuracy	Format	Ease Of Use	Timeliness	End User Satisfaction
Content	0.792					
Accuracy	0.352	0.761				
Format	0.507	0.554	0.865			
Ease of Use	0.507	0.554	0.865	0.787		
Timeliness	0.603	0.609	0.729	0.747	0.780	
End User Satisfaction	0.488	0.478	0.588	0.661	0.733	0.788

Tabel 4 menampilkan hasil uji validitas diskriminan dengan pendekatan Fornell-Larcker Criterion pada enam variabel, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, dan Kepuasan Pengguna. Pada baris diagonal, nilai validitas konvergen masing-masing variabel terlihat cukup tinggi: Content (0,792), Accuracy (0,761), Format (0,865), Ease of Use (0,787), Timeliness (0,780), dan Kepuasan Pengguna (0,788). Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa setiap variabel lebih berkorelasi kuat dengan indikatornya sendiri dibandingkan dengan variabel lain. Sementara itu, korelasi antar variabel (nilai di luar diagonal) semuanya lebih rendah dari nilai diagonalnya, seperti misalnya korelasi antara Content dan Accuracy (0,352), atau antara Timeliness dan Format (0,729).

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan Fornell-Larcker Criterion, di mana

DOI : <https://doi.org/10.30646/tikomsin.v13i1.1003>

ISSN Online : 2620-7532

nilai diagonal (AVE) setiap variabel lebih besar daripada korelasi dengan variabel lain dalam satu baris maupun kolom. Dengan demikian, masing-masing konstruk yang diuji dalam penelitian ini dapat dikatakan memiliki kemampuan membedakan diri dengan konstruk lainnya secara memadai, sehingga instrumen yang digunakan telah valid secara diskriminan.

4.3 Hasil Analisis Inner Model

Pada analisis inner model ini menerapkan empat tahap analisis yang meliputi coefficient of determinan, effect size, t-test, dan predictive relevance.

1. Coefficient of Determinan

Tabel 5. Coefficient of Determinan

	R-square	Ket
End User Satisfaction	0.770	Kuat

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 5, menunjukkan nilai koefisien determinasi (R Squares atau R²) untuk variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai sebesar 0,770. Nilai ini menunjukkan seberapa besar variabel independen dalam model mampu menjelaskan variasi pada variabel Kepuasan Pengguna. nilai R² sebesar 0,770 termasuk dalam kategori kuat, yang berarti variabel independen memberikan pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap Kepuasan Pengguna.

2. T-test

Tabel 6. Uji T-test

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values
CON → EUS	0.187	2.179	0.030
ACC → EUS	0.158	2.463	0.014
FOR → EUS	0.223	2.789	0.006
EOU → EUS	0.294	2.731	0.007
TIM → EUS	0.235	2.038	0.042

Berdasarkan Tabel 6, dapat diketahui bahwa hasil pengujian hipotesis yang ditampilkan seluruh jalur hubungan antar variabel dalam model menunjukkan nilai t-statistic di atas ambang batas 1,96, dengan nilai p-value kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kelima variabel independen dalam penelitian ini terbukti secara statistik berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna

aplikasi Gojek Driver. Dengan demikian, seluruh hipotesis yang diajukan dapat diterima dan terbukti valid secara empiris.

Di antara seluruh jalur hubungan tersebut, variabel ease of use memberikan kontribusi paling kuat terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien pengaruh (original sample) sebesar 0,294, t-statistic sebesar 2,731, dan p-value 0,007. Diikuti oleh variabel format dengan nilai t sebesar 2,783 dan p-value 0,006, serta variabel accuracy dengan t sebesar 2,463 dan p-value 0,014. Hasil ini menegaskan bahwa kenyamanan dalam penggunaan aplikasi, tampilan antarmuka yang baik, dan keakuratan informasi menjadi aspek penting dalam membentuk persepsi positif dari para pengguna.

3. Effect Size

Tabel 7. Uji Effect Size

Hipotesis	Hubungan antar jalur	(f ²)	Ket
H1	CON → EUS	0.070	Kecil
H2	ACC → EUS	0.103	Kecil
H3	FOR → EUS	0.182	Besar
H4	EOU → EUS	0.115	Kecil
H5	TIM → EUS	0.114	Kecil

Berdasarkan Tabel 7, hasil pengujian terhadap nilai effect size (f²) menunjukkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna, namun dengan tingkat pengaruh yang termasuk dalam kategori kecil. nilai f² sebesar 0,02–0,14 dikategorikan sebagai pengaruh kecil, 0,15–0,34 sebagai pengaruh sedang, dan ≥0,35 sebagai pengaruh besar. Dari tabel tersebut, terlihat bahwa variabel format (FOR) memiliki pengaruh paling tinggi dibanding variabel lain dengan nilai f² sebesar 0,182, mendekati kategori sedang, sedangkan variabel lainnya berada dalam rentang kecil.

Secara keseluruhan, hasil analisis f-square ini menunjukkan bahwa sebagian besar variabel eksogen memberikan pengaruh kecil terhadap variabel Ease of Use, kecuali variabel Format yang memberikan pengaruh sedang atau besar. Ini mengindikasikan bahwa Format memiliki peran yang lebih signifikan dalam mempengaruhi Ease of Use dibanding variabel lainnya dalam model tersebut.

4. Predictive Relevance

Tabel 8. Uji Predictive Relevance

	Q ² predict	Ket
--	------------------------	-----

DOI : <https://doi.org/10.30646/tikomsin.v13i1.1003>

ISSN Online : 2620-7532

End User Satisfaction	0.724	Relevance
-----------------------	-------	-----------

Hasil yang ditampilkan dalam Tabel 8, Nilai Q^2 predict untuk variabel Y sebesar 0,724 menunjukkan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang baik. Nilai Q^2 predict yang positif dan cukup tinggi ini mengindikasikan bahwa model mampu memprediksi data luar sampel dengan akurasi yang memadai, sehingga hasil prediksi model dapat diandalkan dalam konteks penelitian ini.

Secara keseluruhan, nilai Q^2 predict sebesar 0,724 menandakan bahwa model tidak hanya fit terhadap data sampel, tetapi juga memiliki kemampuan prediksi yang kuat terhadap data baru. Hal ini memperkuat validitas model dan memberikan keyakinan bahwa variabel-variabel dalam model tersebut relevan dan efektif dalam menjelaskan fenomena yang diteliti.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gojek khusus driver di Surakarta menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi yang diukur, yaitu content (isi), accuracy (akurasi), format (tampilan), ease of use (kemudahan penggunaan), dan timeliness (ketepatan waktu), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mitra driver. Hal ini dibuktikan dengan diterimanya seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian, sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap variabel EUCS berkontribusi positif dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi Gojek Driver.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis, variabel Content memberikan kontribusi positif terhadap Kepuasan Pengguna meskipun validitas dan reliabilitasnya masih minimal, sehingga pengembangan konten perlu difokuskan pada peningkatan kelengkapan dan relevansi informasi. Variabel Accuracy terbukti valid dan reliabel, namun pengaruhnya kecil sehingga evaluasi berkala dan percepatan pembaruan data sangat dianjurkan untuk menjaga keakuratan dan kepercayaan pengguna. Format menunjukkan nilai validitas, reliabilitas, dan effect size yang tinggi, menandakan pentingnya tampilan visual dan

tata letak yang menarik, sehingga inovasi desain secara berkala diperlukan agar tetap sesuai tren dan preferensi pengguna.

Ease of Use memiliki pengaruh signifikan dengan validitas dan reliabilitas memadai, sehingga penyederhanaan navigasi dan penyediaan fitur bantuan disarankan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan. Timeliness juga valid dan reliabel, namun pengaruhnya perlu ditingkatkan dengan mempercepat update informasi dan memastikan ketepatan waktu penyampaian notifikasi agar pengalaman pengguna optimal. Variabel Kepuasan Pengguna sebagai dependen menunjukkan model yang kuat dengan nilai R^2 tinggi, namun penambahan variabel lain seperti keamanan data atau layanan purna jual dapat memperkaya model dan memberikan gambaran lebih komprehensif mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. F. Atmaranti¹, A. T. Marina², F. Arifuddin, N. Haq, and P. I. Komunikasi, "Peran Aplikasi Gojek bagi Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya di Era Digital," in *Prosiding Seminar Nasional*, 2023, pp. 792–800.
- [2] B. Santoso, A. Haidir, H. Destiana, and H. Fakhriza, "Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi Gojek Khusus Driver Menggunakan Metode EUCS," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 23, no. 1, pp. 105–112, 2024, doi: 10.32409/jikstik.23.1.3514.
- [3] H. Sulaiman, Kudiantoro Widiyanto, Priatno, and Muhammad Rifqi Ahdan, "Analisis Kepuasan Mitra Driver Gojek Terhadap Aplikasi Gopartner Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Infotek J. Inform. dan Teknol.*, vol. 7, no. 2, pp. 350–359, 2024, doi: 10.29408/jit.v7i2.25901.
- [4] L. Chantika, "Analisis Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Di Surabaya Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," in *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 2022, vol. 2, no. 1, pp. 120–130, doi: 10.33005/sitasi.v2i1.278.
- [5] T. D. Salma and Y. S. Nugroho, "Sistem Rekomendasi Pemilihan Sekolah Menengah Tingkat Atas Menggunakan

DOI : <https://doi.org/10.30646/tikomsin.v13i1.1003>

ISSN Online : 2620-7532

- Metode Naive Bayes,” *Khazanah Inform. J. Ilmu Komput. dan Inform.*, vol. 2, no. 2, p. 85, 2016, doi: 10.23917/khif.v2i2.2306.
- [6] U. T. Gobel, M. R. Katili, and M. Polin, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIKS-NG Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango,” *Diffus. J. Syst. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 1, pp. 143–149, 2022, [Online]. Available: <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/diffusion/article/view/13423>.
- [7] J. A. Pratiwi and A. D. Indriyanti, “Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan,” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 3, pp. 15–23, 2022, doi: 10.26740/jeisbi.v3i3.46611.
- [8] S. W. Purwanza *et al.*, *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN KOMBINASI*. Bandung: Cv. Media Sains Indonesia, 2022.
- [9] S. R. Hartatik and C. Budihartanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek Dengan Menggunakan Metode TAM,” *PROSISKO J. Pengemb. Ris. dan Obs. Sist. Komput.*, vol. 7, no. 1, 2020, doi: 10.30656/prosisko.v7i1.1653.