



ANALISIS KEPUASAN DRIVER TERHADAP APLIKASI GOJEK MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Daffa Raihan Antoro¹⁾, Aries Dwi Indriyanti²⁾

¹⁾Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia
Email: daffa.22069@mhs.unesa.ac.id

²⁾Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia
Email: ariesdwi@unesa.ac.id

Abstract

In the midst of mounting demands for enhanced operational efficiency, the Gojek driver emerges as a pivotal instrument for those seeking to generate income. The objective of this study is to analyse the degree of satisfaction of the driver partners with the performance of the system through the EUCS (End-User Computing Satisfaction) approach. In order to reach the aforementioned objective, a series of quantitative descriptive-verification steps were carried out via the distribution of a survey to 121 active drivers, predominantly young people in urban areas. The primary data set was extracted and subjected to a thorough evaluation using a structural equation modelling (SEM) approach with a software application known as SmartPLS 4. The results of the analysis revealed a pragmatic reality in the field. While the general satisfaction of drivers was found to be high, their preferences exhibited a high degree of specificity. The findings of this study demonstrate that the dimensions of accuracy, ease of use, and timeliness exert a positive and significant influence on satisfaction. Conversely, the comprehensiveness of content and the arrangement of visual format do not manifest a substantial impact. As demonstrated by empirical evidence, the system's accuracy (Accuracy) has been identified as the most significant predictor, with a coefficient of 0.304. The primary conclusion of this study indicates that contemporary drivers embody a "pragmatism of functionality" approach. In the context of operational pressure, the demand for absolute coordinate precision and a responsive system is significantly higher than the mere requirements for an aesthetically pleasing interface and comprehensive user guides. It is therefore recommended that future strategic initiatives concentrate on system calibration and server optimisation to enhance operational productivity in the field.

Keywords: User Satisfaction; System Quality; Functional Pragmatism; EUCS; PLS-SEM.

Abstrak

Di tengah tingginya tuntutan efisiensi operasional, aplikasi Gojek Driver berfungsi sebagai instrumen vital bagi pencari nafkah. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan mitra pengemudi terhadap kinerja aplikasi tersebut melalui pendekatan evaluasi End-User Computing Satisfaction (EUCS). Guna mencapai tujuan tersebut, serangkaian tahapan kuantitatif deskriptif-verifikatif dilaksanakan melalui penyebaran survei kepada 121 responden driver aktif yang didominasi oleh kelompok pekerja usia muda di wilayah urban. Rangkaian data primer yang terkumpul kemudian diekstraksi dan dievaluasi secara mendalam menggunakan metode pemodelan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil pengujian menyingkap realitas yang pragmatis di lapangan: meskipun secara umum kepuasan driver tergolong tinggi, preferensi sistem mereka sangatlah spesifik. Terbukti bahwa dimensi Accuracy, Ease of Use, dan Timeliness memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, sementara kelengkapan Content dan tata letak Format visual tidak berdampak nyata. Secara empiris, akurasi sistem (Accuracy) teridentifikasi sebagai prediktor paling dominan dengan nilai koefisien jalur 0,304. Kesimpulan utama dari temuan ini menunjukkan bahwa driver masa kini mengusung prinsip "pragmatisme fungsional". Saat beroperasi di bawah tekanan waktu, presisi koordinat mutlak dan sistem yang responsif jauh lebih dituntut melampaui sekadar estetika antarmuka atau kelengkapan artikel panduan. Oleh karena itu, strategi pengembangan aplikasi ke depannya direkomendasikan untuk berfokus pada kalibrasi akurasi sistem dan optimalisasi kecepatan server guna menyokong produktivitas operasional di lapangan.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna; Kualitas Sistem; Pragmatisme Fungsional; EUCS; PLS-SEM.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemanfaatan sistem aplikasi digital secara masif dalam sektor transportasi, salah satunya melalui layanan Gojek (Annatasya et al., 2024). Dalam ekosistem ini, aplikasi Gojek Driver berfungsi sebagai sistem informasi inti dan instrumen operasional utama bagi mitra pengemudi untuk menerima pesanan, mengelola rute perjalanan, hingga memantau pendapatan harian (Sulaiman et al., 2024).

Namun, tingginya ketergantungan tersebut berbenturan dengan realitas teknis di lapangan. Berdasarkan data ulasan di platform Google Play Store, aplikasi Gojek Driver tercatat hanya memperoleh rating 3,3 dari skala 5. Di balik angka tersebut, terdapat fenomena ketidakpuasan riil berupa keluhan teknis operasional, seperti keterlambatan (delay) notifikasi pesanan masuk, ketidakakuratan titik koordinat (GPS) yang memicu selisih perhitungan tarif, hingga beban aplikasi yang berat (lagging) saat digunakan (Ananda & Susyanto, 2025; Sulaiman et al., 2024). Berbagai kendala teknis ini secara langsung mendisrupsi efisiensi kerja dan berdampak negatif pada stabilitas pendapatan pengemudi.

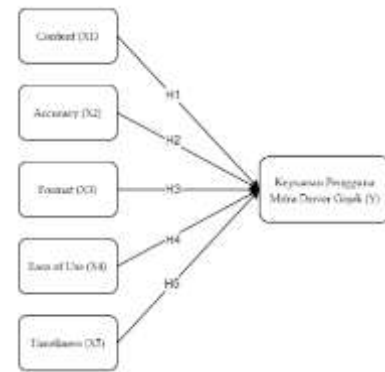
Dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem informasi, literatur umum sering menggunakan model seperti DeLone and McLean (2003) atau SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Akan tetapi, model tersebut dinilai terlampaui luas atau lebih berorientasi pada kualitas layanan eksternal kepada pelanggan. Untuk konteks aplikasi driver yang murni berfungsi sebagai alat penyelesaian tugas operasional (utilitarian), model End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) dinilai lebih relevan. Pendekatan EUCS secara spesifik mengukur kepuasan pengguna akhir berdasarkan pengalaman langsung berinteraksi dengan antarmuka sistem melalui lima dimensi, yakni Content (Isi), Accuracy (Keakuratan), Format (Bentuk), Ease of Use (Kemudahan Penggunaan), dan Timeliness (Ketepatan Waktu) (Doll & Torkzadeh, 1988).

Sejumlah penelitian terdahulu telah membuktikan efektivitas metode EUCS dalam mengukur kepuasan pengguna layanan transportasi digital (Ariandi & Marsolina, 2023; Ariningsih & Megawaty, 2022; Wulandari et al., 2020), namun sebagian besar penelitian tersebut belum secara spesifik membedah aplikasi Gojek Driver dari sudut pandang pengemudi lapangan sebagai pengguna akhir menggunakan analisis pemodelan struktural. Berdasarkan fenomena operasional dan batasan literatur tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris tingkat kepuasan mitra pengemudi terhadap aplikasi Gojek Driver menggunakan model EUCS. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi variabel fungsional yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan, sekaligus menjadi landasan evaluasi taktis bagi perusahaan guna meningkatkan kualitas sistem informasi di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif-verifikatif (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini diaplikasikan guna mendeskripsikan

secara statistik tingkat kepuasan driver di lapangan, sekaligus memverifikasi pengaruh antarvariabel berdasarkan kerangka konseptual End-User Computing Satisfaction (EUCS) (Doll & Torkzadeh, 1988). Model konseptual yang diuji terdiri dari lima variabel independen, yakni Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness, serta satu variabel dependen yaitu User Satisfaction (Gambar 1).



Gambar 1. Model Konseptual Penelitian
Sumber: Diadaptasi dari Doll dan Torkzadeh (1988),
diolah penulis (2026)

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah mitra driver yang menggunakan aplikasi Gojek sebagai sistem utama dalam aktivitas operasional harian. Mengingat jumlah populasi keseluruhan tidak diketahui secara pasti, penentuan ukuran sampel mengacu pada pedoman Hair et al. (2021), yakni 5 hingga 10 kali jumlah indikator penelitian. Dengan total 18 indikator, jumlah sampel minimum yang disyaratkan adalah 90 hingga 180 responden. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling (Asrulla et al., 2023) dengan kriteria inklusi: (1) berstatus driver Gojek aktif, dan (2) telah menggunakan aplikasi minimal 1 bulan. Melalui kriteria tersebut, berhasil dihimpun data valid dari 121 responden.

3.2 Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan secara daring menggunakan kuesioner terstruktur melalui media Google Form. Instrumen diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju) (Sugiyono, 2019). Kuesioner ini diadaptasi dari literatur evaluasi sistem informasi EUCS (Doll & Torkzadeh, 1988) dan dimodifikasi secara khusus untuk menyesuaikan konteks fungsionalitas aplikasi Gojek Driver sebagai alat kerja (utilitarian). Keseluruhan instrumen terdiri dari 18 butir pernyataan yang mempresentasikan variabel Content (4 item), Accuracy (3 item), Format (3 item), Ease of Use (3 item), Timeliness (3 item), dan User Satisfaction (2 item).

3.3 Teknik Analisis Data

Seluruh data kuantitatif yang terkumpul dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat



lunak SmartPLS 4 (Ghozali, 2021). Pemilihan PLS-SEM didasarkan pada keunggulan yang berorientasi pada prediksi (prediction-oriented) dan kesesuaiannya dalam menangani model berbasis persepsi pengguna tanpa menuntut asumsi distribusi normal yang ketat (Hair et al., 2019). Proses evaluasi data dilakukan melalui dua tahapan utama, yakni evaluasi model pengukuran (outer model) dan evaluasi model struktural (inner model). Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk memastikan kelayakan instrumen melalui pengujian validitas konvergen dengan syarat nilai Loading Factor $> 0,70$ dan Average Variance Extracted (AVE) $> 0,50$ (Hair et al., 2021), validitas diskriminan melalui pendekatan Fornell-Larcker (Fornell & Larcker, 1981), Cross Loading, dan HTMT $< 0,90$ (Henseler et al., 2015), serta uji reliabilitas konstruk dengan syarat nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha $> 0,70$ (Ghozali, 2021). Mengingat tingginya intensitas serta ketergantungan pengemudi terhadap aplikasi ini, pihak pengembang dituntut untuk terus menyajikan sistem yang andal, akurat, dan tepat waktu guna mendukung produktivitas kerja. Selanjutnya, evaluasi model struktural bertujuan untuk menguji kekuatan prediktif model dan hipotesis penelitian, yang mencakup analisis koefisien determinasi (R-square), ukuran efek spesifik (f-square), relevansi prediktif (Q-square) (Shmueli et al., 2019), dan uji multikolinearitas (VIF < 5) (Hair et al., 2021). Pengujian hipotesis dieksekusi melalui prosedur bootstrapping 5.000 subsamples, di mana hubungan antar variabel dinyatakan signifikan apabila nilai T-statistics $> 1,96$ dan P-values $< 0,05$ (Hair et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden dan Analisis Deskriptif

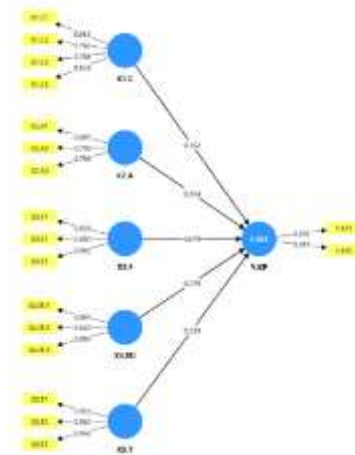
Pengumpulan data primer berhasil menjangkau 124 responden. Setelah melalui tahapan pembersihan data (data screening), sebanyak 3 responden dieliminasi karena terindikasi memberikan jawaban seragam, sehingga total sampel akhir yang valid dan siap dianalisis adalah 121 responden. Profil demografi menunjukkan bahwa operasional pengemudi didominasi oleh pekerja laki-laki (69%) pada kelompok usia produktif antara 18 hingga 35 tahun (91%). Sebagian besar responden beroperasi di wilayah metropolitan dengan kepadatan pesanan yang tinggi, seperti Surabaya (25%) dan Jakarta (18%). Tingkat habituasi pengguna terhadap sistem juga tergolong tinggi, dibuktikan dengan 82% responden telah memiliki masa kerja aktif di atas 2 bulan hingga lebih dari 6 bulan.

Secara deskriptif, evaluasi responden terhadap seluruh dimensi fungsional aplikasi berada pada kategori "Tinggi". Variabel Content (mean = 3,983), Accuracy (mean = 3,906), Ease of Use (mean = 3,983), dan Timeliness (mean = 3,890) dinilai telah memenuhi ekspektasi operasional. Dimensi Format mencatatkan skor paling rendah (mean = 3,890) di antara variabel lainnya, yang secara logis mencerminkan kecenderungan pengemudi lapangan untuk lebih mengutamakan fungsi esensial sistem dibandingkan estetika visual aplikasi. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan akhir pengemudi (User Satisfaction) mencapai skor rata-rata 4,000, yang menegaskan bahwa performa

aplikasi secara general telah memberikan kepuasan yang tinggi.

4.2 Evaluasi Model Pengukuran(Outer Model)

Visualisasi dari hasil estimasi model pengukuran dapat dilihat pada Gambar 2.



Tabel 4.1 Outer Model Hasil SmartPLS
Sumber: Hasil olah data SmartPLS (2026)

Tahap evaluasi model pengukuran (*outer model*) dilakukan guna menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel laten. Ringkasan hasil pengujian parameter *outer model* disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai AVE, Composite Reliability, dan Cronbach's Alpha

Variabel	AVE	CR	CA
Content	0,665	0,888	0,832
Accuracy	0,694	0,871	0,779
Format	0,742	0,896	0,826
Ease of Use	0,748	0,899	0,833
Timeliness	0,740	0,895	0,825
User Satisfaction	0,803	0,891	0,755

Sumber: Hasil olah data SmartPLS (2026)

Hasil pengujian pada Tabel 1 menunjukkan bahwa evaluasi validitas konvergen pada tingkat konstruk telah terpenuhi dengan sangat baik. Seluruh variabel penelitian mencatatkan nilai Average Variance Extracted (AVE) di atas ambang batas 0,50, dengan rentang nilai antara 0,665 hingga 0,803 (Hair et al., 2021). Hal ini bermakna bahwa setiap variabel laten secara rata-rata mampu menjelaskan lebih dari 50% varians pengukurannya, sehingga instrumen dinyatakan valid secara konvergen.

Keandalan dan konsistensi internal instrumen dibuktikan melalui pengujian reliabilitas. Seluruh variabel laten berhasil memenuhi kriteria yang disyaratkan dengan mencetak nilai Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha secara konsisten melampaui ambang batas 0,70 (Ghozali, 2021). Capaian ini menegaskan bahwa instrumen



yang digunakan sangat andal, konsisten, dan bebas dari kesalahan pengukuran acak.

Selain itu, pengujian validitas diskriminan dievaluasi secara ketat menggunakan pendekatan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT). Analisis data membuktikan bahwa seluruh nilai korelasi antarvariabel berada di bawah ambang batas toleransi maksimal 0,90 (Henseler et al., 2015). Nilai korelasi HTMT tertinggi tercatat sebesar 0,897 pada interaksi antara variabel Content dan Timeliness. Karena tidak terdapat rasio yang melebihi batas, hal ini memastikan bahwa setiap variabel dalam model penelitian memiliki perbedaan konseptual yang tegas, unik, dan terhindar dari masalah validitas diskriminan.

4.3 Evaluasi Model Struktural dan Uji Hipotesis (Inner Model)

Tabel 2. Hasil Uji VIF

Variabel Independen	User Satisfaction (Y)	Keterangan
Content (X1)	3,227	Bebas Multikolinearitas
Accuracy (X2)	1,883	Bebas Multikolinearitas
Format (X3)	2,114	Bebas Multikolinearitas
Ease of Use (X4)	3,030	Bebas Multikolinearitas
Timeliness (X5)	2,469	Bebas Multikolinearitas

Sumber: Hasil olah data SmartPLS (2026)

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, evaluasi model struktural (inner model) diawali dengan memastikan tidak adanya gejala multikolinearitas antar variabel independen. Hasil pengujian menunjukkan seluruh nilai Variance Inflation Factor (VIF) berada di bawah 5 (rentang 1,883 hingga 3,227), sehingga model dinyatakan stabil dan bebas dari masalah multikolinearitas (Hair et al., 2019).

Tabel 3. Koefisien Determinasi (R^2) dan Predictive Relevance (Q^2)

Indikator	Nilai
R^2	0,596 (Moderate)
Q^2	0,569

Sumber: Hasil olah data SmartPLS (2026)

Kekuatan model dalam menjelaskan varians dievaluasi melalui koefisien determinasi (R^2). Variabel User Satisfaction memperoleh nilai R^2 sebesar 0,596 (kategori moderat), yang berarti 59,6% variasi kepuasan pengemudi mampu dijelaskan secara simultan oleh kelima dimensi EUCS dalam model ini. Pengujian relevansi prediktif (Q -square) melalui algoritma PLSpredict menghasilkan nilai Q^2 sebesar 0,569 (Shmueli et al., 2019). Karena nilai tersebut jauh melampaui nol ($Q^2 > 0$), model struktural ini terbukti memiliki kemampuan prediksi yang

sangat akurat dan relevan (predictive relevance) di luar sampel penelitian (Hair et al., 2021).

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Jalur	Path Coef.	T stat.	P-values	Ket.
H1	C→US	0.102	0.990	0.322	Ditolak
H2	A→US	0.304	3.684	0.000	Diterima
H3	F→US	0.029	0.421	0.674	Ditolak
H4	EU→US	0.229	3.146	0.002	Diterima
H5	T→US	0.239	3.157	0.002	Diterima

Sumber: Hasil olah data SmartPLS (2026)

Berdasarkan hasil uji hipotesis, terbukti bahwa variabel Accuracy, Ease of Use, dan Timeliness berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction, sehingga hipotesis H2, H4, dan H5 diterima. Sebaliknya, variabel Content dan Format tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, sehingga hipotesis H1 dan H3 dinyatakan ditolak.

3.4. Pembahasan

Hasil pengujian statistik menyingkap realitas empiris yang mendasari perilaku pengemudi sebagai pengguna akhir (end-user) sistem informasi mobilitas (Doll & Torkzadeh, 1988). Berdasarkan Tabel 4, variabel Accuracy (0,304), Timeliness (0,239), dan Ease of Use (0,229) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel Content dan Format tidak memberikan dampak nyata. Temuan ini melahirkan sebuah kesimpulan krusial mengenai prinsip "pragmatisme fungsional" yang diusung oleh para pengemudi.

Bagi driver yang mayoritas berusia produktif (91%) dan beroperasi di wilayah metropolitan dengan tekanan lalu lintas tinggi, aplikasi Gojek Driver bukanlah sekadar media konsumsi informasi, melainkan utilitas murni untuk mencari penghasilan. Keakuratan sistem (Accuracy) tampil sebagai prediktor paling dominan karena berkorelasi langsung dengan produktivitas finansial. Presisi koordinat GPS saat penjemputan dan validitas algoritma perhitungan tarif adalah syarat mutlak yang tidak dapat ditawar untuk mencegah kerugian waktu dan bahan bakar (Sulaiman et al., 2024).

Lebih lanjut, urgensi Timeliness dan Ease of Use juga sangat tinggi. Pengemudi menuntut latensi sistem yang minimal notifikasi pesanan harus masuk tanpa delay dan sinkronisasi penarikan saldo (withdraw) harus seketika (real-time). Di saat yang bersamaan, sistem tersebut harus mudah dioperasikan secara intuitif untuk mereduksi beban kognitif pengemudi yang dituntut melakukan multitasking saat berkendara di jalan raya.

Sebaliknya, penolakan hipotesis H1 (Content) dan H3 (Format) menunjukkan bahwa pada ekosistem aplikasi yang berorientasi pada penyelesaian tugas (task-oriented), elemen tambahan kehilangan daya tariknya. Pengemudi cenderung mengabaikan estetika visual antarmuka atau kelengkapan artikel panduan, selama sistem tersebut mampu menyajikan data operasional inti secara cepat dan akurat. Keseluruhan temuan ini mengonfirmasi bahwa



kepuasan pengemudi transportasi daring masa kini tidak lagi ditentukan oleh keindahan aplikasi, melainkan oleh keandalan, akurasi, dan kecepatan algoritma server di lapangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan tiga hal utama yang secara langsung menjawab rumusan masalah penelitian. Pertama, tingkat kepuasan mitra pengemudi terhadap aplikasi Gojek secara keseluruhan berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa kinerja aplikasi saat ini telah memenuhi ekspektasi dasar operasional pengguna di lapangan. Kedua, hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa variabel Accuracy, Ease of Use, dan Timeliness memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel Content dan Format terbukti tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Ketiga, dimensi keakuratan (Accuracy) teridentifikasi sebagai variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengemudi. Keseluruhan temuan ini menegaskan bahwa dalam ekosistem aplikasi utilitarian yang beroperasi di bawah tekanan waktu, pengemudi mengedepankan prinsip "pragmatisme fungsional," di mana presisi data operasional (GPS dan tarif) serta kecepatan respons sistem jauh lebih bernilai dibandingkan sekadar estetika antarmuka visual maupun kelengkapan konten informasi.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Aries Dwi Indriyanti, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan, dan koreksi yang konstruktif selama penyusunan penelitian ini. Apresiasi serupa juga ditujukan kepada Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya, serta seluruh pihak dan responden mitra pengemudi yang telah memberikan bantuan data sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

REFERENCES

- Abdul, S., Nasution, U. C., & Mulyati, A. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Tiket Pesawat Online di Traveloka". *Dinamika Administrasi Bisnis*, 3(1), 21. <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/adbis/article/view/2348>
- Agustina, R., & Abdillah, L. A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *ArXiv*. <https://arxiv.org/abs/2207.00642>
- Ananda, A. T., & Susyanto, T. (2025). "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Khusus Driver Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Di Surakarta". *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIKomsin)*, 13(1), 86–93. <https://doi.org/10.30646/tikomsin.v13i1.1003>
- Annatasya, H., Hanggoro, D., Putera, A. S., Adriyani, A., & Kamal, N. S. (2024). "Perkembangan Teknologi Informasi Menciptakan Inovasi di Bidang Transportasi Online: Ojek Online". *Social Empirical*, 1(2), 154–160. <https://doi.org/10.24036/scemp.v1i2.39>
- Ariandi, M., & Marsolina, D. (2023). "Analisis Kepuasan Driver Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction(EUCS)". *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, 10(2), 412.
- Ariningsih, L., & Megawaty, M. (2022). "Measurement of GRAB Goals in Palembang using End-User Computing Satisfaction (EUCS)". *Jurnal Bumigora InFormation Technology (BITe)*, 4(2), 193–204. <https://doi.org/10.30812/bite.v4i2.2383>
- Asrulla, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). "Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis". *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320-26332.
- Badan Pusat Statistik. (2024). "Statistik Transportasi Darat 2023". *Laporan Penelitian*, Badan Pusat Statistik, Jakarta. <https://www.bps.go.id/id/publication/2024/11/25/cdcf9b5e74dd2e9bb3458ee4/statistik-transportasi-darat-2023.html>
- Bawardi, F. S., Rachmadi, A., & Wardani, N. H. (2019). "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction(EUCS)(Studi Kasus: PT. XYZ)". *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7694-7700.
- Chin, W., & Marcoulides, G. (1998). "The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling". *Modern Methods for Business Research*, 8.
- Darwati, L., & Fitriyani, F. (2022). "Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction(EUCS)". *Jurnal Sistem Informasi, Teknologi InFormatika dan Komputer*.
- Darwati, L. F. (2022). "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction(EUCS)". *JUST IT : Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 12(2), 34–42. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- Davis, F. D. (1989). "Technology acceptance model: TAM". *Al-Suqri, MN, Al-Aufi, AS: InFormation Seeking Behavior and Technology Adoption*, 205(219), 5.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). "The DeLone and McLean model of inFormation systems success: a ten-year update". *Journal of management inFormation systems*, 19(4), 9-30.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). "The Measurement of End-User Computing Satisfaction". *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Fidharea, R. J., & Utami, A. W. (2023). "Analisa Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Model UTAUT2 dan EUCS Terhadap Niat Perilaku Pada Aplikasi Appsheet". *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 4(4), 208–212.



- <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/57607>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error". *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- Ghozali, I. (2021). *Partial least squares: konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.2. 9 untuk penelitian empiris*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gojek. (2023). "About". *Gojek*. <https://www.gojek.com/en-id/about>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer international publishing, Cham.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). "When to use and how to report the results of PLS-SEM". *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). "A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Jati, M. E., & Prasetyaningsih, S. (2024). "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PeduliLindungi Masyarakat Kota Batam Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)". *Jurnal*, 16(1), 80–91.
- Kurniasih, I., & Pibriana, D. (2021). "Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS". *JATISI*, 8(1), 181-198. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.787>
- Maharani, A., Dellia, P., Afidha, A. N., Putra, A. E., & Bahitsany, M. Y. (2025). "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Transportasi Publik TransJatim-Ajaib Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction(EUCS) : Studi Kasus di Wilayah Kampus Universitas Trunojoyo Madura". *Journal of Informatics and Communication Technology (JICT)*, 7(1), 124–136. https://ejournal.akademitelkom.ac.id/j_ict/index.php/j_ict/article/view/414
- Maharani, A., Dellia, P., Afidha, A. N., Putra, A. E., & Bahitsany, M. Y. (2025). "Penerapan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Untuk Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Di Universitas Trunojoyo Madura". *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(3), 4931-4937.
- Mamik, M. (2014). *Metodologi kualitatif*. Zifatama PUBLISHER, Sidoarjo.
- Nugraha, A. S., Valmaida, A. A. V., Prasetyo, A. N. P., Ramadhani, N. Z. R., Verawati, K., Azisah, N., & Ladesi, V. K. (2025). "Analisa Keamanan Dan Kenyamanan Pada Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Aplikasi "Gojek"". *LOGISTIK*, 18(1), 189-206.
- Ouko, A. (2024). "Adjusted R-Squared: A clear explanation with examples". *DataCamp*. <https://www.datacamp.com/tutorial/adjusted-r-squared>
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). "E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality". *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pramudibyo, N. (2024). "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Redbus Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)". *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(2). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i2.4133>
- PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk. (2025). "GoTo beri penghargaan kepada lebih dari 40.000 driver". *Laporan Penelitian*, PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk, Jakarta. <https://www.gotocompany.com/news/press/goto-beri-penghargaan-kepada-lebih-dari-40000-driver>
- Purwaningsih, E., Nurelasari, E., & Tamba, H. J. (2025). "Penerapan Metode EUCS Dalam Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Berbasis Aplikasi Pada Traveloka Dan Tiket.com". *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(3), 5156-5163.
- Rafeda Ramma, R., & Nuryana, I. K. D. (2025). "Analysis Of User Satisfaction Towards The ShopeePay Application Using The EUCS (End User Computing Satisfaction) Method". *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 6(2), 155-171. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v6i2.70125>
- Ramadhayanti, F. N., Mulyadi, & Rasywir, E. (2023). "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS". *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143–151. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792>
- Rumengan, J., Khaddafi, M., & Milanie, F. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Perdana Publishing, Medan.
- Safa'ah, S. N., & Indriyanti, A. D. (2023). "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyPertamina Berbasis Mobile Dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)". *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 4(2), 14-20.
- Sakinah, S., & Oktadini, N. R. (2023). "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction(EUCS)". *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi)*, 6(2), 185-192.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs". *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*, 7(3), 58-66.



- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS". *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162-175.
- Setyawan, D. A. (2014). "Hipotesis". *Kementerian Kesehatan RI Politeknik Kesehatan Surakarta*, 2.
- Shmueli, G., Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J.-H., Ting, H., Vaithilingam, S., & Ringle, C. M. (2019). "Predictive model assessment in PLS-SEM: guidelines for using PLSpredict". *European Journal of Marketing*, 53(11), 2322–2347. <https://doi.org/10.1108/EJM-02-2019-0189>
- Sihotang, F. (2023). "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile di Kota Palembang dengan Metode EUCS". *JATISI*, 10(3). <https://doi.org/10.35957/jatisi.v10i3.4167>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sulaiman, H., Widiyanto, K., Priatno, & Ahdan, M. R. (2024). "Analisis Kepuasan Mitra Driver Gojek Terhadap Aplikasi Gopartner Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)". *Infotek: Jurnal Informatika Dan Teknologi*, 7(2), 350–359. <https://doi.org/10.29408/jit.v7i2.25901>
- Wulandari, C., Elmayati, E., & Citra, Y. (2020). "Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi grab kota Lubuklinggau menggunakan Framework Pieces". *Jurnal Teknologi Informasi Mura*, 12(2), 118-130.
- Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2024). "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>
- Yolangga, Y., & Hardiyanti, D. Y. (2024). "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim dengan Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS): User Satisfaction Analysis of the Maxim Application using Model End User Computing Satisfaction(EUCS)". *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(4), 1199–1208. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i4.1423>
- Zaki, M., & Saiman, S. (2021). "Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian". *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115–118.