

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Gen Z terhadap Aplikasi Roblox Berdasarkan Model EUCS

¹Imam Purwanto, ²Amanda Priscilia Kusumawardani, ³Ananda Fajrul Zidan

¹ Sistem Komputer, Fakultas Ilmu Komputer & Teknologi Informasi
Universitas Gunadarma, Indonesia

² Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer & Teknologi Informasi
Universitas Gunadarma, Indonesia

³ Sistem dan Teknologi Informasi, Sekolah Teknik Elektro dan Informatika
Institut Teknologi Bandung, Indonesia

*Korespondensi : imampur@staff.gunadarma.ac.id

Submit : 31 Mei 2026 | Diterima : 24 Jun 2026 | Terbit : 26 Jun 2026

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has led to the increasing use of online gaming applications as a medium for entertainment and social interaction, particularly among Generation Z. One platform that has experienced significant growth is Roblox, which offers a user-generated content concept that allows users not only to play games but also to create digital content. This study aims to evaluate the level of Generation Z user satisfaction with the Roblox application in the Bekasi and Jakarta regions using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model. The EUCS model consists of five main dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness, with an additional variable, overall satisfaction, to assess users' overall satisfaction. This study employed a quantitative approach by distributing Likert-scale questionnaires to 100 active Roblox users. The sampling technique used was purposive sampling, with respondents selected based on the criteria of being between 17 and 25 years old and actively using the Roblox application. Data were processed using SPSS software through validity testing, reliability testing, and descriptive analysis. The results indicate that the ease of use and accuracy dimensions achieved the highest levels of user satisfaction, as users perceived Roblox as easy to use and capable of providing accurate information. Overall, users expressed satisfaction with the interactive features, avatar personalization, and social experiences available on the platform. This study is expected to provide practical contributions for application developers in improving service quality and user experience, as well as enriching academic studies on user satisfaction evaluation of user-generated content-based applications.

Keywords: User Satisfaction, Roblox, Generation Z, EUCS, Information Systems.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong meningkatnya penggunaan aplikasi permainan daring sebagai media hiburan dan interaksi sosial, khususnya di kalangan Generasi Z. Salah satu platform yang mengalami pertumbuhan signifikan adalah Roblox, yang menawarkan konsep *user-generated content* sehingga pengguna dapat bermain sekaligus menciptakan konten digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna Generasi Z terhadap aplikasi Roblox di wilayah Bekasi dan Jakarta menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Model EUCS terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, dengan tambahan variabel *overall satisfaction* untuk menilai kepuasan secara menyeluruh. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert kepada 100 responden pengguna aktif Roblox. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden berusia 17–25 tahun dan aktif menggunakan aplikasi Roblox. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *ease of use* dan *accuracy* memiliki tingkat kepuasan tertinggi karena pengguna menilai Roblox mudah digunakan dan mampu memberikan informasi yang akurat. Secara keseluruhan, pengguna merasa puas terhadap fitur interaktif, personalisasi avatar, serta pengalaman sosial yang tersedia pada platform. Penelitian

ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna, serta memperkaya kajian akademik mengenai evaluasi kepuasan pengguna aplikasi berbasis *user-generated content*.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Roblox, Generasi Z, EUCS, Sistem Informasi

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dan internet telah mengubah pola interaksi masyarakat dalam memanfaatkan media hiburan berbasis daring. Salah satu bentuk perkembangan tersebut terlihat pada meningkatnya penggunaan aplikasi *online game* sebagai media hiburan, komunikasi, dan interaksi sosial, khususnya di kalangan Generasi Z. Generasi ini dikenal sebagai kelompok yang memiliki intensitas tinggi dalam penggunaan teknologi digital serta cenderung aktif dalam aktivitas berbasis komunitas virtual. Dalam konteks tersebut, Roblox menjadi salah satu platform permainan daring yang mengalami pertumbuhan pengguna secara signifikan karena menawarkan konsep *user-generated content* yang memungkinkan pengguna tidak hanya bermain, tetapi juga menciptakan pengalaman permainan secara mandiri.

Roblox berkembang menjadi platform digital interaktif yang menggabungkan unsur hiburan, kreativitas, dan interaksi sosial dalam satu ekosistem virtual. Pengguna dapat membuat permainan, melakukan personalisasi karakter, serta berinteraksi dengan pengguna lain secara daring. Karakteristik tersebut menjadikan Roblox berbeda dibandingkan aplikasi permainan daring konvensional. Selain berfungsi sebagai media hiburan, Roblox juga mulai dimanfaatkan sebagai media pembelajaran digital dan pengembangan kreativitas pengguna muda (Elyas et al., 2026). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pengguna terhadap platform digital berbasis komunitas.

Tingkat kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator utama dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem informasi atau aplikasi digital. Kepuasan pengguna dapat menggambarkan sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kenyamanan pengguna selama menggunakan sistem. Menurut penelitian terbaru, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan aplikasi digital (Al Rasyid et al., 2024). Dalam lingkungan aplikasi berbasis *user-generated content*, kepuasan pengguna juga dipengaruhi oleh fleksibilitas fitur, kualitas interaksi sosial, serta kemampuan sistem dalam memberikan pengalaman yang personal dan interaktif.

Sebagai platform yang memiliki jutaan pengguna aktif, evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna Roblox menjadi penting untuk dilakukan secara sistematis. Meskipun Roblox menawarkan berbagai fitur interaktif dan personalisasi, pengalaman pengguna dapat berbeda-beda tergantung pada persepsi, kebutuhan, dan intensitas penggunaan masing-masing individu. Oleh karena itu, diperlukan metode evaluasi yang mampu mengukur kepuasan pengguna secara komprehensif berdasarkan pengalaman penggunaan sistem secara langsung.

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Model ini menilai kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Model EUCS dinilai relevan untuk mengevaluasi aplikasi Roblox karena mampu mengukur kualitas pengalaman pengguna berdasarkan persepsi terhadap isi informasi, tampilan sistem, kemudahan penggunaan, serta kecepatan layanan aplikasi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi *ease of use* dan *accuracy* memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi digital (Sudirjo et al., 2024). Selain itu, beberapa penelitian terbaru juga menambahkan variabel *overall satisfaction* untuk memperoleh gambaran kepuasan pengguna secara menyeluruh terhadap sistem yang digunakan (Mahendra Ifandia et al., 2025).

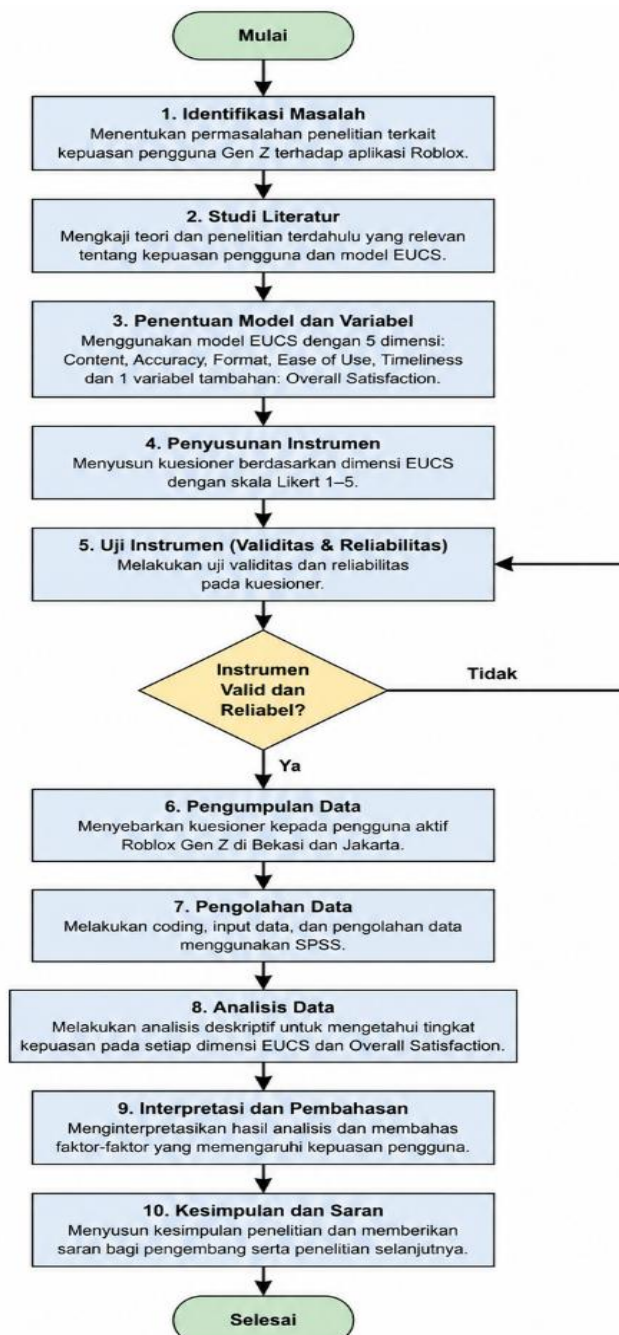
Penelitian mengenai penerapan model EUCS pada aplikasi permainan daring berbasis *user-generated content* masih relatif terbatas, khususnya pada platform Roblox. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada sistem informasi akademik, layanan publik, maupun aplikasi berbasis layanan mobile. Padahal, Roblox memiliki karakteristik unik karena menggabungkan unsur permainan, kreativitas, dan interaksi sosial dalam satu platform digital. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Generasi Z terhadap aplikasi Roblox di wilayah Bekasi dan Jakarta menggunakan model EUCS dengan tambahan variabel *overall satisfaction*.

Pemilihan wilayah Bekasi dan Jakarta didasarkan pada tingginya tingkat penggunaan

teknologi digital dan aktivitas internet di kalangan anak muda pada kawasan perkotaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna, serta memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi berbasis *user-generated content*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan tahapan ilmiah yang disusun secara sistematis untuk membantu proses penelitian agar berjalan terarah dan mudah dipahami. Pada bagian ini dijelaskan alur serta tahapan penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Roblox dengan menerapkan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai alat untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.



Gambar 1. Alur penelitian

Tahapan penelitian dilakukan secara sistematis agar proses penelitian berjalan terarah dan menghasilkan data yang valid. Adapun tahapan penelitian yang dilakukan meliputi:

Identifikasi Masalah

Tahap awal dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan terkait tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Roblox* pada kalangan Generasi Z.

Studi Literatur

Dalam proses penelitian, peneliti mengumpulkan berbagai informasi pendukung melalui kajian literatur yang relevan dengan topik penelitian. Literatur yang digunakan meliputi *e-book*, jurnal ilmiah, skripsi, tugas akhir, serta artikel yang membahas evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Selain itu, peneliti juga melakukan telaah dan perbandingan terhadap beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode serupa sebagai referensi tambahan dalam mendukung penyusunan penelitian ini.

Penentuan Populasi dan Sampel

Objek penelitian adalah Roblox dengan subjek penelitian berupa pengguna Generasi Z yang berdomisili di Bekasi dan Jakarta. Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna aktif Roblox pada rentang usia 17–25 tahun. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 100 orang.

Penyusunan Kuesioner

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan lima dimensi model EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, serta tambahan variabel *overall satisfaction*. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju".

Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan Google Form. Teknik ini dipilih karena lebih efisien dalam menjangkau responden dan mempermudah pengolahan data. Sebelum digunakan pada penelitian utama, instrumen penelitian diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel penelitian secara konsisten.

Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS. Tahapan analisis meliputi pengkodean data, pengujian validitas menggunakan korelasi Pearson, serta pengujian reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha. Selanjutnya dilakukan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada setiap dimensi EUCS.

Evaluasi Hasil Penelitian

Hasil analisis kemudian diinterpretasikan berdasarkan nilai rata-rata skor kepuasan untuk menentukan kategori tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Roblox. Dengan metode tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran objektif mengenai pengalaman pengguna Generasi Z terhadap aplikasi Roblox di Bekasi dan Jakarta.

Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dilakukan dengan menyusun kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan memberikan saran untuk pengembangan aplikasi maupun penelitian selanjutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Roblox pada kalangan Generasi Z di wilayah Bekasi dan Jakarta menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Evaluasi dilakukan terhadap lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, serta ditambahkan variabel *overall satisfaction* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form kepada 100 responden yang memenuhi kriteria penelitian, yaitu pengguna aktif Roblox dengan rentang usia 17–25 tahun. Seluruh data yang diperoleh kemudian

diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS untuk melakukan uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis deskriptif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

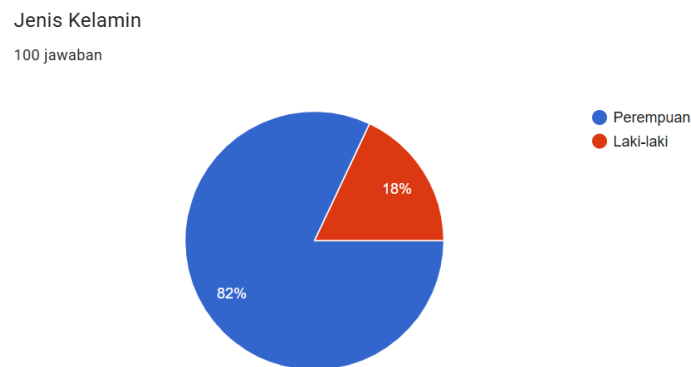
Penelitian ini berfokus pada pengalaman pengguna dalam menggunakan Roblox sebagai platform permainan daring berbasis *user-generated content*. Roblox dipilih karena memiliki tingkat popularitas yang tinggi di kalangan Generasi Z serta menyediakan fitur interaktif yang memungkinkan pengguna untuk bermain, berkomunikasi, hingga menciptakan konten secara mandiri. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan dan fitur yang tersedia mampu memenuhi harapan pengguna.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, domisili, lama menggunakan Roblox, dan frekuensi bermain Roblox. Total responden yang berpartisipasi sebanyak 100 orang. Data karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran mengenai profil pengguna Roblox yang menjadi objek penelitian.

1. Jenis kelamin

Pada kusioner ini responden di kategorikan dalam dua pilihan yaitu laki-laki dan perempuan.

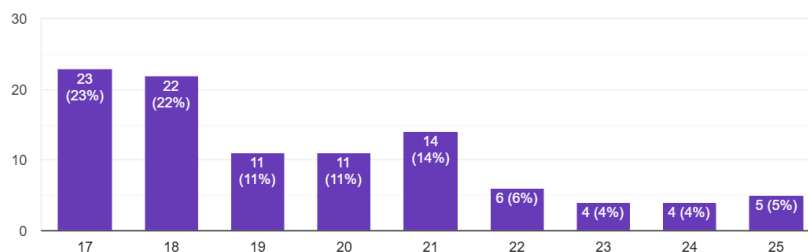


Gambar 2. Grafik Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan Roblox masih didominasi oleh pengguna laki-laki, terutama pada kelompok usia remaja dan dewasa awal. Meskipun demikian, jumlah responden perempuan juga cukup signifikan, sehingga menunjukkan bahwa Roblox memiliki daya tarik yang luas bagi berbagai kelompok pengguna. Dominasi pengguna laki-laki dalam penelitian ini berkaitan dengan kecenderungan minat terhadap permainan daring yang lebih tinggi dibandingkan perempuan. Namun, fitur sosial dan kreativitas yang dimiliki Roblox juga mampu menarik minat pengguna perempuan, terutama melalui fitur *avatar customization*, komunikasi sosial, dan permainan bertema simulasi.

2. Usia

Sebagian besar responden berada pada rentang usia 17–21 tahun. Kelompok usia tersebut termasuk dalam kategori Generasi Z yang memiliki tingkat interaksi tinggi terhadap teknologi digital dan media hiburan daring.



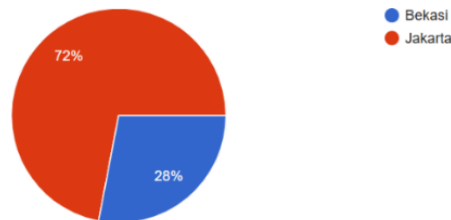
Gambar 3. Grafik Usia Responden

Karakteristik usia ini menunjukkan bahwa Roblox menjadi salah satu platform hiburan digital yang relevan bagi generasi muda karena menyediakan pengalaman bermain yang interaktif, fleksibel, dan mendukung aktivitas sosial secara virtual. Selain sebagai media hiburan, Roblox juga digunakan sebagai sarana ekspresi diri dan interaksi komunitas.

3. Domisili

Responden dalam penelitian berasal dari wilayah Bekasi dan Jakarta. Kedua wilayah tersebut dipilih karena memiliki tingkat penggunaan internet dan teknologi digital yang tinggi, khususnya pada kelompok usia muda.

Domisili
100 jawaban



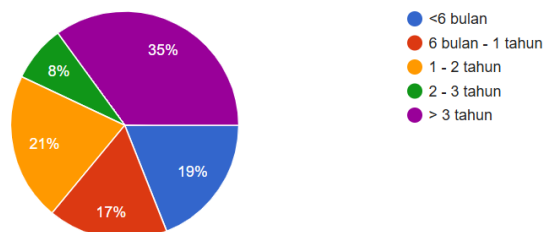
Gambar 4. Grafik Responden Berdasarkan Domisili

Pengguna dari Jakarta cenderung memiliki intensitas penggunaan aplikasi yang lebih tinggi karena didukung oleh infrastruktur digital yang lebih baik. Sementara itu, pengguna dari Bekasi menunjukkan pola penggunaan yang relatif serupa karena wilayah tersebut merupakan bagian dari kawasan urban penyangga Jakarta yang memiliki karakteristik digital masyarakat yang hampir sama.

4. Lama Penggunaan Roblox

Sebagian besar responden telah menggunakan Roblox selama lebih dari satu tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan aplikasi sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas layanan Roblox.

Lama menggunakan Roblox
100 jawaban



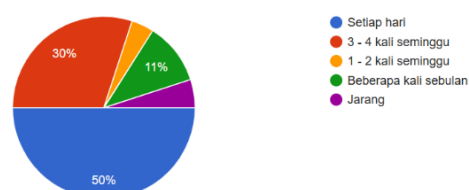
Gambar 5. Grafik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi Roblox

Durasi penggunaan yang cukup lama juga menunjukkan adanya loyalitas pengguna terhadap platform. Pengguna yang telah menggunakan Roblox dalam jangka waktu panjang umumnya telah memahami fitur-fitur utama yang tersedia, termasuk sistem permainan, komunikasi sosial, serta fitur personalisasi.

5. Frekuensi Bermain Roblox

Frekuensi bermain responden didominasi oleh pengguna yang memainkan Roblox setiap hari dan beberapa kali dalam seminggu. Tingginya intensitas penggunaan menunjukkan bahwa Roblox telah menjadi bagian dari aktivitas hiburan digital sehari-hari bagi sebagian besar responden.

Frekuensi bermain Roblox
100 jawaban



Gambar 6. Grafik Frekuensi Responden Bermain Roblox

Frekuensi penggunaan yang tinggi juga memperkuat validitas jawaban responden karena mereka memiliki pengalaman penggunaan yang cukup intensif terhadap berbagai fitur dalam aplikasi Roblox, baik dari aspek permainan, komunikasi sosial, maupun personalisasi konten.

Pengolahan Data

Data penelitian yang diperoleh melalui kuesioner kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan skor rata-rata setiap variabel. Penentuan jumlah responden dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, Dengan asumsi populasi berjumlah cukup besar dan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%.

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

$$n = \frac{10.000.000}{1 + 10.000.000 (0.1)^2}$$

$$n = 99.999 \text{ (di bulatkan menjadi 100)}$$

Pengolahan data dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian layak digunakan dan mampu mengukur variabel penelitian secara konsisten. Selain itu, analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap setiap dimensi EUCS.

Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} . Berdasarkan hasil pengujian, seluruh item pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan r_{tabel} , sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
<i>Content</i>	P1	0.485	0.195	Valid
	P2	0.589	0.195	Valid
	P3	0.551	0.195	Valid
	P4	0.692	0.195	Valid
	P5	0.631	0.195	Valid
	P6	0.590	0.195	Valid
<i>Accuracy</i>	P7	0.628	0.195	Valid
	P8	0.674	0.195	Valid
	P9	0.580	0.195	Valid
	P10	0.716	0.195	Valid
	P11	0.641	0.195	Valid
	P12	0.693	0.195	Valid
<i>Format</i>	P13	0.490	0.195	Valid
	P14	0.794	0.195	Valid
	P15	0.694	0.195	Valid
	P16	0.677	0.195	Valid
	P17	0.683	0.195	Valid
	P18	0.676	0.195	Valid
<i>Ease of Use</i>	P19	0,765	0.195	Valid
	P20	0,773	0.195	Valid
	P21	0,776	0.195	Valid
	P22	0,717	0.195	Valid
	P23	0,691	0.195	Valid
	P24	0,586	0.195	Valid
<i>Timeliness</i>	P25	0,872	0.195	Valid
	P26	0.825	0.195	Valid
	P27	0.712	0.195	Valid
	P28	0.534	0.195	Valid
	P29	0.616	0.195	Valid
	P30	0.730	0.195	Valid
<i>Overall Satisfaction</i>	P31	0.790	0.195	Valid

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
	P32	0.739	0.195	Valid
	P33	0.843	0.195	Valid

Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud sesuai tujuan penelitian. Dengan demikian, instrumen penelitian dapat digunakan pada tahap analisis berikutnya. Validitas yang baik menunjukkan bahwa responden mampu memahami setiap item pertanyaan dengan jelas. Selain itu, indikator yang digunakan dalam dimensi EUCS dinilai relevan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Roblox.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh variabel memperoleh nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	R _{hitung} (Cronbach's Alpha)	Taraf Signifikansi	Keterangan
1.	<i>Content</i>	0.620	0.6	Reliabel
2.	<i>Accuracy</i>	0.733	0.6	Reliabel
3.	<i>Format</i>	0.745	0.6	Reliabel
4.	<i>Ease of Use</i>	0.811	0.6	Reliabel
5.	<i>Timeliness</i>	0.815	0.6	Reliabel
6.	<i>Overall Satisfaction</i>	0.659	0.6	Reliabel

Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan konsisten. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis tingkat kepuasan pengguna. Tingkat reliabilitas yang tinggi juga menunjukkan bahwa antar item pernyataan dalam setiap dimensi memiliki keterkaitan yang baik dalam mengukur konstruk penelitian.

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna

Pada tahap ini, data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna aktif aplikasi Roblox dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima poin yang mencakup lima dimensi utama dalam metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Selain lima dimensi tersebut, penelitian ini juga menambahkan variabel *overall satisfaction* guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh. Perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dilakukan dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Rata - rata kepuasan} = \frac{\text{jumlah skor jawaban kusioner}}{\text{total jumlah kusioner}}$$

Hasil analisis digunakan untuk mengidentifikasi dimensi yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna aplikasi Roblox. Berdasarkan hasil pengolahan data, dimensi *ease of use* dan *timeliness* memperoleh nilai rata-rata tertinggi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengguna memberikan apresiasi tinggi terhadap kemudahan akses aplikasi, navigasi antarmuka yang sederhana, serta kecepatan sistem dalam memberikan respons, memuat permainan, dan menyampaikan pembaruan informasi terkait game.

Tabel 3. Skor Kepuasan

Rentang Nilai	Keterangan
1.00 – 1.79	Sangat Tidak Puas
1.80 – 2.59	Tidak Puas
2.60 – 3.39	Netral
3.40 – 4.19	Puas
4.20 – 5.00	Sangat Puas

Tabel 3 menunjukkan kategori tingkat kepuasan pengguna berdasarkan interpretasi skor skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan EUCS diterapkan untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dan fitur yang tersedia pada aplikasi

Roblox. Setiap rentang nilai merepresentasikan tingkat kepuasan tertentu, mulai dari kategori sangat tidak puas hingga sangat puas, sehingga mempermudah proses interpretasi hasil penelitian secara sistematis. Melalui pengelompokan skor tersebut, tingkat kepuasan rata-rata pengguna dapat dianalisis pada lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Hasil analisis ini memberikan gambaran mengenai aspek-aspek yang telah memenuhi ekspektasi pengguna serta dimensi yang masih memerlukan pengembangan dan optimalisasi lebih lanjut guna meningkatkan kualitas pengalaman pengguna aplikasi Roblox secara keseluruhan.

Dimensi *Content*

Tabel 4 menampilkan jawaban responden terkait aspek Konten dalam penggunaan aplikasi Roblox.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan bagian *Content*

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Roblox menyediakan berbagai macam game yang sesuai dengan minat saya	0	1	10	26	63
Konten game di Roblox selalu diperbarui secara berkala	1	0	8	37	54
Roblox menyediakan fitur customization avatar yang lengkap	0	0	6	22	72
Sistem " <i>Recommended For You</i> " menampilkan game yang sesuai dengan preferensi saya	0	8	28	30	34
Roblox menyediakan platform yang memadai untuk berkreasi dan membuat game sendiri	0	2	15	27	56
Game bertema edukatif di Roblox bermanfaat untuk pembelajaran	2	6	35	27	30

Pada variable *Content*, dapat di hitung skor rata-rata dari setiap pertanyaan dengan rumus berikut ini :

$$\text{skor rata - rata} = \frac{(STSx1) + (TSx2) + (Nx3) + (Sx4) + (SSx5)}{\text{jumlah responden}}$$

$$\text{skor rata - rata} = \frac{(3x1) + (17x2) + (102x3) + (169x4) + (309x5)}{600}$$

$$\text{skor rata - rata} = \frac{(3+34++306+676+1545)}{600} = \frac{2564}{600} = 4,273$$

Keterangan :

STS = skor 1

TS = skor 2

N = skor 3

S = skor 4

SS = skor 5

Dimensi *content* memperoleh kategori puas. Mayoritas responden menilai bahwa Roblox menyediakan berbagai jenis permainan yang sesuai dengan minat pengguna serta memiliki konten yang terus diperbarui. Fitur rekomendasi permainan (*Recommended For You*) dinilai mampu membantu pengguna menemukan permainan yang relevan dengan preferensi mereka. Selain itu, fitur pembuatan permainan dan *avatar customization* juga menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan pengguna. Meskipun demikian, beberapa responden menilai bahwa kualitas permainan edukatif masih perlu ditingkatkan agar lebih variatif dan menarik.

Dimensi *Accuracy*

Tabel 5. Tingkat Kepuasan *Accuracy*

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Sistem pencarian game di Roblox memberikan hasil yang akurat sesuai kata kunci	2	8	16	35	39
Data progress dan achievement saya tersimpan dengan akurat	1	6	8	37	48
Sistem Robux (mata uang virtual) menampilkan saldo dengan tepat	0	2	6	28	64
Informasi tentang game (deskripsi, rating, jumlah pemain) selalu akurat	0	12	16	34	38
Sistem keamanan akun berfungsi dengan baik dan akurat dalam mendeteksi aktivitas mencurigakan	2	4	17	30	47

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Notifikasi yang diterima selalu relevan dan akurat dengan aktivitas saya	0	7	19	26	48

Pada variable *Accuracy*, dapat di hitung skor rata-rata dari setiap pertanyaan sebagai berikut ini :

$$\text{skor rata - rata} = \frac{(5 \times 1) + (39 \times 2) + (82 \times 3) + (190 \times 4) + (284 \times 5)}{600}$$

$$\text{skor rata - rata} = \frac{5 + 78 + 246 + 760 + 1420}{600} = \frac{2509}{600} = 4,181$$

Dimensi *accuracy* memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi. Pengguna menilai bahwa sistem Roblox mampu menyimpan data akun, progres permainan, dan saldo *Robux* secara akurat. Selain itu, informasi permainan seperti jumlah pemain, deskripsi, dan penilaian permainan dianggap cukup sesuai dengan kondisi sebenarnya. Sistem keamanan akun juga dinilai mampu memberikan perlindungan yang baik terhadap aktivitas mencurigakan. Tingginya tingkat kepuasan pada dimensi ini menunjukkan bahwa keakuratan informasi menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.

Dimensi *Format*

Dimensi *format* menampilkan hasil tanggapan responden pada *format* dalam penggunaan aplikasi roblox.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan *Format*

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Tampilan antarmuka (<i>interface</i>) Roblox menarik dan modern	0	1	14	43	42
Tata letak menu dan fitur di Roblox tertata dengan rapi dan terorganisir	1	2	6	38	53
Kualitas grafis game di Roblox memuaskan	1	0	8	31	60
Desain avatar dan customization options memiliki kualitas visual yang baik	1	0	9	29	61
<i>Format</i> tampilan inventory dan koleksi item saya mudah dipahami	1	7	15	28	49
Tampilan chat dan komunikasi dengan pemain lain nyaman digunakan	3	7	11	37	42

Pada variable *Format*, dapat di hitung skor rata-rata dari setiap pertanyaan sebagai berikut ini :

$$\text{skor rata - rata} = \frac{(7 \times 1) + (17 \times 2) + (63 \times 3) + (206 \times 4) + (307 \times 5)}{600}$$

$$\text{skor rata - rata} = \frac{7 + 34 + 189 + 834 + 1535}{600} = \frac{2599}{600} = 4,331$$

Pada dimensi *format*, mayoritas responden memberikan penilaian puas terhadap tampilan antarmuka Roblox. Desain aplikasi dianggap modern, menarik, dan mudah dipahami. Kualitas visual permainan serta desain *avatar* menjadi salah satu daya tarik utama Roblox. Selain itu, tata letak menu dan navigasi dinilai cukup terorganisir sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses fitur-fitur yang tersedia. Namun demikian, beberapa responden menyatakan bahwa tampilan antarmuka pada perangkat tertentu masih memerlukan optimalisasi agar lebih nyaman digunakan.

Dimensi *Ease of Use*

Tabel 7 menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap dimensi *Ease of Use* pada aplikasi Roblox. Pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan Google Form untuk mengetahui tingkat kemudahan aplikasi dalam hal penggunaan, aksesibilitas, serta pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur yang tersedia.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan *Ease of Use*

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Roblox mudah dipelajari dan dipahami oleh pengguna baru	6	8	17	32	37
Navigasi antar menu dan fitur di Roblox sangat mudah	2	6	13	33	46
Proses join game dan bermain dengan teman sangat sederhana	1	3	8	22	66
Fitur komunikasi dan chat mudah digunakan	2	4	8	39	47
Proses pembelian Robux dan item di marketplace mudah dilakukan	1	3	7	24	65
Sistem pengaturan privasi dan keamanan mudah diatur	0	2	14	26	58

Pada variable *Ease of Use*, dapat di hitung skor rata-rata dari setiap pertanyaan sebagai berikut ini:

$$\text{skor rata - rata} = \frac{(12 \times 1) + (26 \times 2) + (67 \times 3) + (176 \times 4) + (319 \times 5)}{600}$$

$$\text{skor rata - rata} = \frac{12 + 52 + 201 + 704 + 1595}{600} = \frac{2564}{600} = 4,273$$

Dimensi *ease of use* menjadi salah satu dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi. Pengguna merasa bahwa Roblox mudah dipelajari dan digunakan, termasuk oleh pengguna baru. Proses bergabung ke permainan, komunikasi dengan pemain lain, serta pengaturan fitur dinilai sederhana dan tidak membingungkan. Kemudahan penggunaan ini menjadi faktor penting yang mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Selain itu, sistem navigasi yang intuitif membuat pengguna dapat mengakses berbagai fitur tanpa mengalami kesulitan yang berarti.

Dimensi *Timeliness*

Bagian ini memaparkan hasil kuesioner pada variabel *Timeliness* yang menggambarkan persepsi serta penilaian responden terhadap tingkat ketepatan waktu dan kecepatan respons aplikasi Roblox dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan *Timeliness*

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Roblox memberikan respon yang cepat saat loading game	10	14	29	29	18
Proses bergabung dengan pemain lain di dalam game berjalan dengan cepat	5	19	21	29	26
Update dan patch game dilakukan secara tepat waktu	0	7	28	33	32
Notifikasi dari teman dan aktivitas sosial diterima secara real-time	1	6	15	33	45
Data akun saya dapat diakses dengan lancar di berbagai perangkat	0	7	10	39	44
Customer support memberikan respon yang cepat ketika ada masalah	1	5	42	24	28

Pada variabel *Timeliness*, dapat di hitung skor rata-rata dari setiap pertanyaan sebagai berikut ini :

$$\text{skor rata - rata} = \frac{(17 \times 1) + (58 \times 2) + (145 \times 3) + (187 \times 4) + (193 \times 5)}{600}$$

$$\text{skor rata - rata} = \frac{17 + 116 + 435 + 748 + 965}{600} = \frac{2281}{600} = 3,801$$

Dimensi *timeliness* memperoleh kategori puas. Sebagian besar responden menilai bahwa Roblox memiliki waktu respons yang cukup cepat saat memuat permainan maupun saat melakukan interaksi dengan pemain lain. Pengguna juga merasa bahwa pembaruan permainan dilakukan secara berkala dan tepat waktu. Notifikasi aktivitas sosial serta sinkronisasi data akun pada berbagai perangkat berjalan dengan baik. Meskipun demikian, beberapa responden mengeluhkan terjadinya *lag* atau keterlambatan akses pada jam-jam tertentu akibat tingginya aktivitas pengguna.

Overall Satisfaction

Pembahasan selanjutnya berfokus pada tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap aplikasi Roblox sebagai indikator penting dalam menilai kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan pengalaman pengguna, yang diukur melalui penyebaran kuesioner mencakup aspek kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, serta fitur-fitur pendukung lainnya, di mana variabel kepuasan keseluruhan tersebut digunakan sebagai variabel tambahan untuk melengkapi lima dimensi utama dalam metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas aplikasi Roblox dari perspektif pengguna.

Tabel 9. Tingkat Kepuasan *Overall Satisfaction*

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Secara keseluruhan, saya puas dengan pengalaman menggunakan Roblox	0	1	9	33	57
Saya akan merekomendasikan Roblox kepada teman-teman saya	0	0	2	19	79
Saya akan terus menggunakan Roblox di masa depan	0	5	24	16	55

Pada variable Kepuasan Keseluruhan, dapat di hitung skor rata-rata dari setiap pertanyaan sebagai berikut ini :

$$\text{skor rata - rata} = \frac{0+10+105+272+955}{300} = \frac{1342}{300} = 4,47$$

Variabel *overall satisfaction* menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas secara keseluruhan terhadap aplikasi Roblox. Sebagian besar responden menyatakan akan terus menggunakan Roblox di masa mendatang dan bersedia merekomendasikannya kepada orang lain. Tingginya tingkat kepuasan keseluruhan dipengaruhi oleh kombinasi antara kualitas konten, kemudahan penggunaan, tampilan aplikasi, serta kemampuan Roblox dalam menyediakan pengalaman bermain yang interaktif dan sosial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Roblox berhasil memenuhi harapan pengguna Generasi Z sebagai platform hiburan digital yang tidak hanya menyediakan permainan, tetapi juga ruang interaksi sosial dan kreativitas pengguna.

Hasil Perhitungan Data Kuesioner

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner yang diolah menggunakan skala Likert, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap aplikasi Roblox. Nilai rata-rata pada setiap variabel dalam metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang meliputi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, serta *overall satisfaction*, menunjukkan kategori kepuasan yang tinggi. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pengguna merasa puas terhadap kualitas layanan, fitur, serta pengalaman penggunaan yang disediakan oleh aplikasi Roblox secara keseluruhan.

Tabel 10. Nilai Rata-Rata Setiap Varibel

No	Variabel	Nilai	Keterangan
1.	<i>Content</i>	4,273	Sangat Puas
2.	<i>Accuracy</i>	4,181	Puas
3.	<i>Format</i>	4,331	Sangat Puas
4.	<i>Ease of Use</i>	4,273	Sangat Puas
5.	<i>Timeliness</i>	3,801	Puas
6.	<i>Overall satisfaction</i>	4,47	Sangat Puas

Hasil perhitungan data kuesioner menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) memperoleh nilai pada kategori "puas" hingga "sangat puas". Dimensi *Format* memperoleh skor tertinggi sebesar 4,331, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai tampilan antarmuka Roblox menarik, modern, dan mudah dipahami. Tata letak menu, kualitas grafis, serta fitur *customization* avatar dinilai mampu meningkatkan kenyamanan pengguna saat menggunakan aplikasi.

Dimensi *Content* dan *Ease of Use* masing-masing memperoleh skor rata-rata sebesar 4,273. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna merasa Roblox menyediakan variasi permainan yang sesuai dengan minat mereka serta memiliki fitur yang mudah digunakan dan dipahami. Kemudahan navigasi, proses bermain bersama teman, serta fitur komunikasi menjadi faktor yang mendukung tingginya tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Pada dimensi *Accuracy*, responden menilai bahwa sistem Roblox mampu memberikan informasi yang cukup akurat, terutama pada fitur pencarian game, penyimpanan data progres, serta sistem *Robux*. Ketepatan informasi tersebut memperkuat persepsi pengguna terhadap keandalan aplikasi dalam mendukung aktivitas bermain maupun interaksi sosial di dalam platform.

Sementara itu, dimensi *Timeliness* memperoleh skor terendah sebesar 3,801 meskipun masih berada dalam kategori "puas". Hasil ini menunjukkan bahwa aspek kecepatan sistem, seperti proses *loading*, akses permainan, dan respons layanan masih perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal. Namun demikian, sebagian besar responden tetap menilai bahwa Roblox mampu memberikan respons sistem yang cukup baik dan mendukung aktivitas pengguna secara *real-time*.

Variabel tambahan berupa *Overall Satisfaction* memperoleh skor sebesar 4,47 yang termasuk kategori "sangat puas". Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas terhadap pengalaman menggunakan Roblox dan memiliki kecenderungan untuk terus menggunakan serta merekomendasikan aplikasi tersebut kepada pengguna lain. Temuan ini mengindikasikan bahwa Roblox berhasil memenuhi harapan pengguna Generasi Z melalui

kombinasi konten yang menarik, tampilan visual yang baik, serta kemudahan penggunaan aplikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dapat disimpulkan bahwa pengguna Generasi Z di Bekasi dan Jakarta secara umum merasa puas terhadap aplikasi Roblox. Tingkat kepuasan tersebut ditunjukkan melalui penilaian positif pada dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Dimensi *ease of use* dan *accuracy* menjadi aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi karena pengguna menilai Roblox mudah digunakan, memiliki navigasi yang sederhana, serta mampu memberikan informasi dan penyimpanan data yang akurat. Selain itu, fitur personalisasi, variasi permainan, serta interaksi sosial yang tersedia pada Roblox turut meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian layak digunakan sehingga data yang diperoleh dapat mendukung hasil analisis secara konsisten. Dengan demikian, model EUCS dinilai efektif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi berbasis permainan digital dan *user-generated content* seperti Roblox. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas fitur, kemudahan akses, dan pengalaman pengguna menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi digital.

REFERENSI

- Al Rasyid, H., Pratama, A., Lathif, T., Suryanto, M., Pembangunan, U., Veteran, N., & Abstrak, J. T. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Aplikasi XYZ). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(13), 311–326. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.12747889>
- Amin, M. N., Saputra, E., Hamzah, M. L., Rahmawita, M., Amin, M. N., Saputra, E., Hamzah, M. L., & Rahmawita, M. (2024). Penerapan Metode EUCS terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 7(3), 1013–1020. <https://doi.org/10.32493/JTSI.V7I3.41296>
- Baldah, A., Euclides, N., & Nugroho, W. (2023). Analysis of Factors Affecting User Satisfaction on SinegesJuara Application Using TAM and EUCS. *Journal of Informatics Information System Software Engineering and Applications (INISTA)*, 6(1), 42–51. <https://doi.org/10.20895/INISTA.V6I1.1364>
- Elyas, N., Hanan, A. D., & Pareira, B. N. (2026). Potensi Platform Roblox sebagai Media Pembelajaran Logika Pemrograman Pemula bagi Anak Usia Sekolah. *Jurnal Jawara Sistem Informasi*, 3(2). <https://ejournal.universitasm mandiri.ac.id/index.php/jsi/article/view/286>
- Li, S., Wei, L., Liu, Y., Gao, C., Cheung, S.-C., & Lyu, M. R. (2023). *Towards Modeling Software Quality of Virtual Reality Applications from Users' Perspectives*. <https://arxiv.org/pdf/2308.06783>
- Mahendra Ifandia, A., Abdul Fatah, D., & Agustiono, W. (2025). Penerapan Metode End User Computing Satisfaction Guna Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Discord. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(2), 2346–2352. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i2.13072>
- Naufal, M. F., Utomo, R. G., & Achmad, K. A. (2023). User Satisfaction Analysis of E-Samsat SUMUT Application Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Approach. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 12(1), 117–123. <https://doi.org/10.32736/SISFOKOM.V12I1.1586>
- Qholisa, S. N., & Nudin, S. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi JConnect Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 4(2), 77–87. <https://doi.org/10.26740/JEISBI.V4I2.54974>
- Sudirjo, F., Ekasari, S., Hendayani, N., Dharmawan, D., & Launtu, A. (2024). Application of The End User Computing Satisfaction Method to Analyze User Satisfaction Toward the Quality of Mobile Banking Services. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 150–154. <https://doi.org/10.60083/JIDT.V6I1.490>
- Yolangga, Y., & Hardiyanti, D. Y. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim dengan Menggunakan 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>