

Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction

¹Fadhiaz Mauludi, ²Agus Yulianto
^{1,2}Universitas Bina Sarana Informatika
Jakarta, Indonesia

¹fadiasmauludi@gmail.com, ²agus.aag@bsi.ac.id

*Penulis Korespondensi

Diajukan : 22/10/2025
Diterima : 26/10/2025
Dipublikasi : 28/10/2025

ABSTRAK

Transformasi digital dalam industri telekomunikasi mendorong perusahaan untuk menyediakan layanan berbasis aplikasi mobile yang praktis dan efisien. MyTelkomsel merupakan aplikasi resmi Telkomsel yang dirancang untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan, mulai dari pembelian pulsa, pengecekan kuota, hingga pembayaran tagihan. Namun, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini masih beragam, sehingga perlu dilakukan evaluasi secara komprehensif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS), yang menilai lima dimensi utama: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 120 responden pengguna aktif. Data yang terkumpul diolah menggunakan perangkat lunak SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dua dimensi, yaitu akurasi ($p = 0,003$) dan ketepatan waktu ($p = 0,007$), berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, secara simultan, kelima dimensi EUCS berpengaruh signifikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,681. Hal ini berarti 68,1% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kelima dimensi tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan akurasi informasi dan kecepatan sistem menjadi prioritas utama untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata Kunci: EUCS, kepuasan pengguna, layanan digital, MyTelkomsel, SPSS

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam sektor telekomunikasi, khususnya melalui layanan berbasis aplikasi mobile. Salah satu inovasi yang banyak digunakan adalah aplikasi self-service yang memungkinkan pelanggan melakukan berbagai aktivitas secara mandiri, mulai dari pembelian pulsa, pengecekan kuota, hingga pembayaran tagihan. MyTelkomsel sebagai aplikasi resmi Telkomsel menjadi contoh nyata transformasi layanan digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Namun, meskipun jumlah pengunduhan aplikasi ini tinggi, tingkat kepuasan pengguna belum sepenuhnya konsisten, sebagaimana terlihat dari ulasan dan rating yang beragam pada platform distribusi aplikasi. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang benar-benar memengaruhi kepuasan pengguna MyTelkomsel (YELFI DWI ANAHYU, 2024).

Penelitian-penelitian sebelumnya memberikan temuan yang bervariasi terkait faktor dominan penentu kepuasan pengguna. Misalnya, studi pada aplikasi TIX ID menunjukkan bahwa

akurasi informasi dan desain antarmuka menjadi faktor utama, sementara pada aplikasi TikTok kepuasan lebih ditentukan oleh kualitas konten. Hasil-hasil tersebut mengindikasikan adanya perbedaan karakteristik antar aplikasi, sehingga temuan pada satu aplikasi belum tentu relevan untuk aplikasi lain. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) terkait evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi MyTelkomsel dengan pendekatan yang komprehensif (Ramadhayanti et al., 2023).

Untuk menjawab gap tersebut, penelitian ini menggunakan kerangka teori End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Model ini menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Pendekatan EUCS dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai interaksi pengguna dengan sistem informasi. Selain itu, penelitian ini didukung oleh analisis statistik menggunakan perangkat lunak SPSS yang memungkinkan pengujian hubungan antar variabel secara lebih akurat (Husaini et al., 2014).

Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kelima dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya literatur mengenai kepuasan pengguna aplikasi digital, sekaligus kontribusi praktis berupa masukan bagi Telkomsel untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis aplikasi (Sevtiyani et al., 2020).

Berdasarkan kerangka teori dan penelitian terdahulu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: Content berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2: Accuracy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3: Format berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H4: Ease of Use berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H5: Timeliness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H6: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel.

II. STUDI LITERATUR

2.1. Konsep Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan respon emosional setelah membandingkan antara harapan dan pengalaman aktual terhadap suatu sistem atau layanan. Kepuasan tercapai apabila sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara tepat, cepat, dan akurat.

2.2. Aplikasi dan Sistem Informasi

Aplikasi merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk mempermudah pengguna dalam menyelesaikan tugas tertentu. Dalam konteks penelitian ini, aplikasi yang menjadi objek adalah MyTelkomsel, layanan digital resmi dari Telkomsel yang menyediakan fitur pengisian pulsa, pembelian paket data, pengecekan kuota, pembayaran tagihan, dan layanan pelanggan.

2.3 End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Metode EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. EUCS menilai sistem berdasarkan lima dimensi utama:

1. **Content** – kelengkapan dan relevansi isi informasi.
2. **Accuracy** – ketepatan dan keakuratan informasi.
3. **Format** – tampilan dan tata letak informasi.
4. **Ease of Use** – kemudahan penggunaan sistem.
5. **Timeliness** – ketepatan waktu penyajian informasi.

Metode ini sering digunakan untuk mengevaluasi aplikasi berbasis digital karena menekankan pengalaman pengguna secara langsung.

2.4. Penelitian Terkait

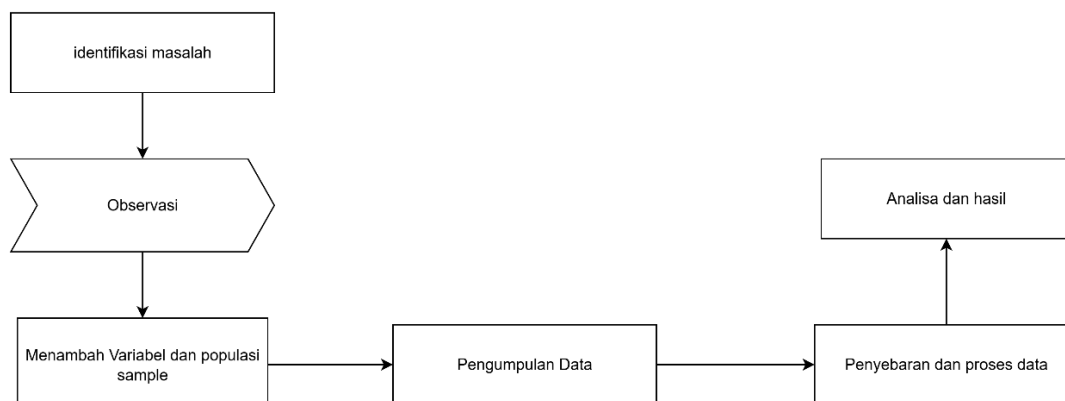
Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang bervariasi:

- Eka Saptayuda menemukan bahwa akurasi informasi dan tampilan visual lebih berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi TIX ID dibanding konten dan kemudahan penggunaan, (Ramadhayanti et al., 2023).
- Nurvarahim melaporkan bahwa pada aplikasi TikTok, konten menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna, sedangkan aspek teknis kurang signifikan (nurvarahim, 2024).
- Hendrik Setiawan & Dien Novita menemukan bahwa ketepatan waktu layanan, desain tampilan, dan akurasi informasi lebih menentukan kepuasan pengguna KAI Access dibanding konten maupun kemudahan penggunaan, (Setiawan & Novita, 2021).
- E-commerce di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang pesat,Perkembangan tersebut dipicu dengan adanya perkembangan teknologi khususnya teknologi internet. Teknologi memungkinkan pemasar menjual produknya secara online misalnya melalui e-commerce, maupun melalui social media seperti facebook, istagram, dll. Sedangkan kemudahan pelanggan dalam memesan produk secara online dapat diperoleh melalui penggunaan smartphone maupun PC yang memungkinkan pelanggan dapat memesan produk secara online kapanpun dan dimanapun dia berada (Masitoh & Wibowo, 2019).

III. METODE

3.1 Tahap Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis yang bertujuan untuk mendapatkan hasil yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Berikut tahapan-tahapan dalam pelaksanaan penelitian ini:



Gambar 1.Tahap Penelitian 1

Tahap awal adalah identifikasi masalah bagian dari upaya untuk memahami sejauh mana pengguna merasa puas terhadap aplikasi MyTelkomsel, peneliti melakukan penelusuran terhadap bagaimana aplikasi ini digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Di era digital yang menuntut segala sesuatunya serba cepat dan praktis, aplikasi seperti MyTelkomsel memang menjadi kebutuhan penting bagi banyak orang. Namun, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini bukan hanya seberapa sering aplikasi digunakan, melainkan bagaimana aplikasi tersebut benar-benar diterima oleh para penggunanya dalam hal fungsi, kemudahan, dan keandalan. Dari hasil observasi langsung serta peninjauan berbagai ulasan pengguna di media sosial, peneliti menemukan beberapa kendala yang cukup sering dikeluhkan, seperti lambatnya pembaruan informasi dan tampilan navigasi yang membingungkan. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan pengalaman nyata saat menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan secara lebih mendalam. Pendekatan ini juga membantu memberikan masukan yang berguna untuk pengembangan dan penyempurnaan aplikasi di masa mendatang.

Tahap Berikutnya adalah observasi, Selain mengumpulkan informasi melalui kuesioner, peneliti juga melakukan pengamatan langsung sebagai pengguna aktif aplikasi MyTelkomsel. Peneliti mencoba berbagai fitur utama aplikasi seperti mengecek pulsa, membeli paket data, dan menukar POIN Telkomsel untuk memahami pengalaman pengguna secara menyeluruh. Dengan bantuan observasi ini, peneliti dapat menilai secara langsung kelima dimensi EUCS: konten, ketepatan, format, kemudahan penggunaan, dan waktu. Ini juga memungkinkan mereka untuk membandingkan hasil individu dengan data responden. Metode ini membuat hasil penelitian lebih objektif, mendalam, dan sesuai dengan keadaan di lapangan.

Tahap ketiga adalah menambah variabel dan populasi sampel, Penelitian ini memakai enam aspek utama dari metode EUCS, yaitu isi informasi, keakuratan data, tampilan, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, dan kepuasan pengguna. Semua aspek ini dijadikan pernyataan dalam kuesioner dan dinilai menggunakan skala dari "sangat tidak setuju" sampai "sangat setuju". Tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimana pengalaman dan kepuasan pengguna saat memakai aplikasi MyTelkomsel. Dari total 150 pengguna aktif, peneliti mengambil 120 orang sebagai sampel menggunakan rumus Slovin dan teknik purposive sampling. Artinya, hanya pengguna yang memenuhi kriteria tertentu—seperti aktif memakai aplikasi dan bersedia mengisi kuesioner—yang dipilih jadi responden. Pendekatan ini dilakukan agar hasil yang didapat benar-benar mewakili pengalaman pengguna sebenarnya.

Tahap keempat adalah pengumpulan data, Peneliti mengumpulkan data dengan cara membagikan kuesioner secara online melalui berbagai platform seperti Google Form, WhatsApp, Instagram, dan komunitas digital. Sebelum mengisi, para responden diberi penjelasan singkat tentang tujuan penelitian dan bagaimana privasi data mereka akan dijaga. Mengisi kuesioner ini sepenuhnya bersifat sukarela, dan yang menjadi sasaran utama adalah pengguna aktif aplikasi MyTelkomsel, terutama mereka yang sering menggunakan fitur-fitur seperti cek pulsa, beli paket data, atau bayar tagihan. Isi kuesioner dibuat berdasarkan lima aspek utama dari metode EUCS, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timelines, dan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Setiap pertanyaan menggunakan skala penilaian (Likert) agar mudah diukur secara angka. Selain itu, disediakan juga kolom untuk responden yang ingin bercerita atau

memberi saran langsung. Tujuannya adalah mendapatkan gambaran yang lebih lengkap tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Tabel 1. Skala Linkert 1

SKOR	KRITERIA	ARTI JAWABAN
1	STS	SANGAT TIDAK SETUJU
2	TS	TIDAK SETUJU
3	N	NETRAL
4	S	SETUJU
5	SS	SANGAT SETUJU

Tahap kelima adalah penyebaran dan proses data, Dalam penelitian ini, penyebaran data dilakukan dengan membagikan kuesioner secara online melalui berbagai platform digital seperti Google Form, WhatsApp, Instagram, dan komunitas daring lainnya. Sebelum mengisi kuesioner, responden diberikan penjelasan singkat mengenai tujuan penelitian serta jaminan kerahasiaan data yang diberikan. Partisipasi bersifat sukarela dan ditujukan kepada pengguna aktif aplikasi MyTelkomsel, terutama mereka yang rutin memanfaatkan fitur seperti cek pulsa, pembelian paket data, dan pembayaran tagihan. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan proses pengolahan dengan menganalisis hasil kuesioner berdasarkan lima dimensi dari metode End-User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timelines. Setiap dimensi dihitung rata-rata skornya untuk mengetahui aspek mana yang paling memuaskan dan mana yang perlu ditingkatkan. Seluruh data kemudian dianalisis secara kuantitatif menggunakan aplikasi SPSS, termasuk uji validitas, reliabilitas, uji t, dan uji F, sehingga hasil akhir yang diperoleh bersifat akurat, terpercaya, dan dapat digunakan sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi pengembangan aplikasi MyTelkomsel ke depan.

Tahap terakhir adalah Analisa dan hasil, Peneliti menemukan kepuasan pengguna dengan aplikasi MyTelkomsel berdasarkan lima dimensi EUCS: Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timelines. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan aplikasi dari perspektif pengguna, penyelidikan ini dilakukan, Kesimpulan dan rekomendasi dibuat berdasarkan hasil, bukan asumsi. Kesimpulan dibuat berdasarkan data yang valid, bukan asumsi, dan rekomendasi ditujukan untuk membantu pengembang aplikasi memperbaiki aspek yang masih perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini meningkatkan ilmu sistem informasi, khususnya mengenai evaluasi kepuasan pengguna dengan metode EUCS, dan membantu pengembangan aplikasi MyTelkomsel.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif aplikasi MyTelkomsel dengan jumlah sekitar 150 orang. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error tolerance) 5%, sehingga diperoleh 109 responden. Untuk meningkatkan keakuratan data,

jumlah sampel ditetapkan sebanyak 120 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria: (1) pengguna aktif aplikasi MyTelkomsel, (2) pernah menggunakan minimal tiga fitur utama aplikasi, dan (3) bersedia mengisi kuesioner secara sukarela.

3.3 Variabel Penelitian Operasional

Penelitian ini menggunakan kerangka End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari lima variabel independen dan satu variabel dependen, yaitu:

1. Content (X1): kelengkapan dan relevansi informasi dalam aplikasi.
2. Accuracy (X2): keakuratan dan ketepatan informasi yang ditampilkan.
3. Format (X3): tata letak, desain, dan penyajian informasi aplikasi.
4. Ease of Use (X4): tingkat kemudahan dalam menggunakan fitur aplikasi.
5. Timeliness (X5): kecepatan aplikasi dalam memberikan respon dan memperbarui data.
6. User Satisfaction (Y): tingkat kepuasan keseluruhan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel.

Masing-masing variabel dijabarkan ke dalam indikator yang diukur menggunakan skala Likert 1–5 (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju).

3.4 Data Penelitian

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner online kepada pengguna aplikasi MyTelkomsel.
2. Data sekunder berasal dari studi pustaka, termasuk jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen terkait penelitian terdahulu mengenai kepuasan pengguna aplikasi berbasis EUCS.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode berikut :

1. Observasi: peneliti menggunakan aplikasi MyTelkomsel secara langsung untuk memahami alur penggunaan dan fitur utama.
2. Kuesioner: instrumen utama penelitian berupa kuesioner berbasis lima dimensi EUCS yang disebarakan melalui Google Form kepada responden.
3. Studi pustaka: pengumpulan informasi dari literatur terkait sistem informasi, kepuasan pengguna, dan model EUCS.

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis secara kuantitatif dengan bantuan perangkat lunak SPSS melalui tahapan berikut:

1. Uji Validitas: menggunakan korelasi Pearson untuk memastikan setiap butir pernyataan mengukur indikator yang dimaksud.
2. Uji Reabilitas: menggunakan Cronbach's Alpha untuk menguji konsistensi jawaban responden.
3. Regresi Linear Berganda: untuk menganalisis pengaruh dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna.

4. Uji t: untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.105	.431		.244	.807
	CONTENT	.146	.084	.143	1.737	.085
	ACCURACY	.167	.061	.228	2.725	.007
	FORMAT	.077	.077	.085	1.005	.317
	EASE OF USE	.162	.088	.161	1.841	.068
	TIMELINES	.230	.075	.336	3.071	.003

a. Dependent Variable: STATIFICATIONS

Gambar 2. Uji t 1

5. Uji F: untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	236.906	5	47.381	73.074	<.001 ^b
	Residual	74.565	115	.648		
	Total	311.471	120			

a. Dependent Variable: STATIFICATIONS
 b. Predictors: (Constant), TIMELINES, CONTENT, ACCURACY, FORMAT, EASE OF USE

Gambar 3. Uji F 1

Model analisis dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Pengguna
- X₁ = Content
- X₂ = Accuracy
- X₃ = Format
- X₄ = Ease of Use
- X₅ = Timeliness

- α = konstanta
- β = koefisien regresi
- e = error

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 120 responden pengguna aktif aplikasi MyTelkomsel yang dipilih dengan purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan bantuan program SPSS, mencakup uji *validitas*, *reliabilitas*, *regresi linier*, uji t, dan uji F. Seluruh item pertanyaan dalam kuesioner terbukti valid dan reliabel, ditunjukkan dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,951 yang berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menandakan bahwa instrumen penelitian mampu secara konsisten mengukur variabel yang diteliti.

Secara umum, hasil analisis menunjukkan bahwa pengguna merasa **puas** terhadap aplikasi MyTelkomsel. Dimensi **Content** memperoleh skor rata-rata 4,24 (kategori sangat puas), yang menegaskan bahwa informasi yang tersedia dianggap lengkap, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dimensi **Accuracy** mendapatkan skor rata-rata 4,03 (kategori puas), menunjukkan bahwa data terkait pulsa, kuota, maupun riwayat transaksi dianggap akurat. Dimensi **Format** memperoleh rata-rata 3,91 (kategori puas), yang berarti tata letak aplikasi dinilai sistematis, mudah dipahami, dan rapi. Dimensi **Ease of Use** mendapat skor 3,54 (kategori puas), meskipun masih ada ruang perbaikan terkait pengalaman penggunaan. Sementara itu, dimensi **Timelines** memperoleh skor 3,92 (kategori puas), yang menunjukkan bahwa pengguna menilai aplikasi responsif dan cepat dalam memperbarui informasi. Secara keseluruhan, tingkat **Satisfaction** berada pada angka 4,01 (kategori puas), yang memperlihatkan kenyamanan serta kepuasan mayoritas responden dalam menggunakan aplikasi.

Hasil uji regresi linier parsial (uji t) memperlihatkan bahwa hanya **Accuracy** dan **Timelines** yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, **Content**, **Format**, dan **Ease of Use**, meskipun memperoleh skor rata-rata tinggi, tidak memberikan pengaruh signifikan secara statistik. Namun, berdasarkan uji simultan (uji F), kelima dimensi EUCS terbukti berpengaruh bersama-sama terhadap kepuasan pengguna. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,681 menunjukkan bahwa 68,1% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh lima dimensi EUCS, sementara sisanya 31,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Temuan ini memperlihatkan bahwa faktor teknis berupa ketepatan data dan kecepatan sistem merupakan penentu utama kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel. Hal ini sejalan dengan penelitian pada aplikasi KAI Access yang menekankan pentingnya akurasi informasi dan ketepatan waktu layanan dibandingkan faktor estetika aplikasi. Sebaliknya, aspek visual dan kemudahan navigasi meskipun mendapat penilaian positif, tidak cukup kuat memengaruhi kepuasan jika tidak diimbangi dengan kecepatan dan akurasi sistem.

Dengan demikian, hasil penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori EUCS dalam konteks aplikasi layanan digital, khususnya aplikasi *self-service* telekomunikasi. Aplikasi MyTelkomsel terbukti telah memenuhi kebutuhan dasar pengguna, namun masih perlu peningkatan pada aspek pengalaman penggunaan (*ease of use*) serta optimalisasi tampilan agar lebih interaktif dan mengikuti perkembangan tren desain. Penekanan pada faktor akurasi dan ketepatan waktu sangat relevan dalam memastikan loyalitas pengguna jangka panjang.

V. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lima dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan seluruh

dimensi EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kontribusi sebesar 68,1%, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Secara parsial, dimensi accuracy dan timeliness terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan content, format, dan ease of use tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini mempertegas bahwa ketepatan informasi dan kecepatan sistem merupakan faktor utama yang menentukan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan MyTelkomsel. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas aplikasi perlu difokuskan pada penyajian informasi yang akurat serta peningkatan performa sistem agar lebih responsif. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai penerapan EUCS dalam konteks aplikasi layanan digital, sementara secara praktis memberikan masukan bagi Telkomsel untuk mengoptimalkan kualitas layanannya sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

VI. REFERENSI

- Husaini, M., Raden, I., Lampung, I., Purnawirawan, J., 05, N., & Lampung, K. B. (2014). *PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM BIDANG PENDIDIKAN (E-education)* (Vol. 2, Issue 1). Bulan Mei.
- Masitoh, M. R., & Wibowo, H. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. In *Jurnal Sains Manajemen* (Vol. 5, Issue 1). [https://ekonomi.kompas.com/read/2018/11/08/172007426/ini-3-e-commerce-yang-paling-](https://ekonomi.kompas.com/read/2018/11/08/172007426/ini-3-e-commerce-yang-paling-nurvarahim)
- nurvarahim. (2024). Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Tiktok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal Computer Science*, 3(1).
- 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>
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS User Satisfaction Analysis of the KAI Access Application as a Train Ticket Booking Media Using the EUCS Method. In *JTSI* (Vol. 2, Issue 2).
- Sevtiyani, I., Program, F. F., D3, S., Medis, R., Kesehatan, I., Kesehatan, F., Jenderal, U., Yani, A., Brawijaya, J., Barat, R., & Korenspondensi, Y. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. In *Health Information Management Journal ISSN* (Vol. 8, Issue 2).
- YELFI DWI ANAHYU. (2024). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA AKHIR APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*.