

## ABSTRAK

Annisya Sagitania Amanda, 10120169

### **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KOPI KENANGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

Skripsi. Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma, 2024.

Kata Kunci : Aplikasi, Analisis, Kopi Kenangan, EUCS, Kepuasan Pengguna

(xiii + 72 + Lampiran)

Kopi Kenangan, brand kopi terkenal di Indonesia dengan sekitar 1.000.000 unduhan aplikasi mobile, bertujuan untuk mempermudah pemesanan kopi secara online. Penelitian ini menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mencakup lima variabel yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Data dikumpulkan dari 100 pengguna di JABODETABEK melalui kuesioner berbasis Google Form, dengan pengukuran menggunakan skala Likert dan analisis data dilakukan dengan SPSS, mengacu pada teori Kaplan dan Norton. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi Kopi Kenangan mendapatkan nilai kepuasan yang sangat tinggi pada semua variabel, dengan nilai tertinggi pada variabel *ease of use* (4.32) dan nilai lainnya juga dalam kategori sangat puas seperti variabel *content* (4.28), variabel *timeliness* (4.26), variabel *format* (4.24), dan variabel *accuracy* (4.21). Semua variabel berada dalam kategori sangat puas, menunjukkan bahwa aplikasi ini sangat memenuhi ekspektasi pengguna.

Daftar Pustaka (2018-2023)