

ABSTRAK

Luthfiyah Afra Mawardi, 13119464

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI *MOBILE BANKING* SEABANK MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Skripsi. Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma, 2023

Kata kunci: Analisis, EUCS, Tingkat Kepuasan, Aplikasi, SeaBank

(xii + 115)

Di era digital, aplikasi *mobile banking* telah menjadi salah satu alat terpenting untuk mendukung transaksi perbankan dan memenuhi kebutuhan finansial pengguna dengan lebih efisien. Aplikasi *mobile banking* SeaBank adalah produk digital yang dirancang untuk membantu nasabah menggunakan layanan perbankan dengan lebih mudah, cepat dan efisien. Dalam konteks inovasi perbankan digital, analisis kepuasan pengguna merupakan alat penting untuk memastikan aplikasi *mobile banking* SeaBank tetap kompetitif dan relevan. Metodologi penelitian pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode yang menggunakan data dalam bentuk numerik kemudian diolah untuk memenuhi rumusan masalah. Peneliti menggunakan model untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna yang dikembangkan oleh Doll yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dengan 5 variabel yaitu konten atau isi (*content*), akurasi atau ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* SeaBank dilakukan dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dari sampel sebanyak 100 responden berusia antara 17 hingga 35 tahun yang dibagikan menurut beberapa karakteristik yaitu jenis kelamin, usia, domisili, waktu penggunaan, intensitas penggunaan. Hasil analisis tingkat kepuasan aplikasi *mobile banking* SeaBank berdasarkan 5 variabel metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menunjukkan bahwa variabel isi (*content*) mempunyai nilai 4,09 mencapai kategori Setuju atau Puas, variabel akurasi (*accuracy*) mempunyai nilai 4,08 mencapai kategori Setuju atau Puas, variabel bentuk (*Format*) mempunyai nilai 4,10 mencapai kategori Setuju atau Puas, variabel kemudahan pengguna (*ease of use*) mempunyai nilai 4,09 mencapai kategori Setuju atau Puas, dan variabel ketepatan waktu (*timeliness*) mempunyai nilai 4,07 mencapai kategori Setuju atau Puas. Hasil rata-rata tingkat kepuasan pengguna yang diolah dengan skala Likert menunjukkan bahwa variabel bentuk (*format*) memiliki nilai tertinggi dengan 4,10. Sedangkan variabel ketepatan waktu (*Timeliness*) memiliki nilai rata-rata kepuasan terendah dengan 4,07. Hasil analisis berdasarkan gender menunjukkan bahwa baik laki-laki maupun perempuan puas. Berdasarkan kelompok umur 17-35 tahun juga menunjukkan setuju atau puas. Penilaian pengguna terhadap layanan *mobile banking* SeaBank memuaskan.

Daftar Pustaka (2012 – 2023)