

Analisis Faktor Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Transportasi Online: Pengukuran dengan Metode EUCS dan UTAUT (Studi Kasus: Aplikasi Mobile Maxim)

Nadia Anggraini¹, Dedy Kurniawan^{2*}, Ari Wedhasmara³, Nabila Rizky Oktadini⁴, Putri Eka Sevtiyuni⁵, Ahmad Rifai⁶

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya, Jl. Raya Palembang – Prabumulih Km. 32 Indralaya, OI, Sumatera Selatan, Indonesia, 30662

e-mail: ¹09031282025071@student.unsri.ac.id, ^{2*}dedykurniawan@unsri.ac.id,

³a_wedhasmara@unsri.ac.id, ⁴nabila@unsri.ac.id, ⁵putrieka@unsri.ac.id, ⁶ahmadrifai@ilkom.unsri.ac.id

Submitted Date: December 07th, 2023

Reviewed Date: December 19th, 2023

Revised Date: December 21st, 2023

Accepted Date: December 25th, 2023

Abstract

One of the famous online transportation mobile applications in Indonesia is Maxim. The Maxim mobile application itself has been downloaded by 50 million users and has 1.94 million active application users in the world per week. Based on this data, an application retention rate of 3.88% per week was obtained. It can be said that the application retention rate is still low. One of the reasons for a low retention rate or a decrease in the number of loyal users is poor user experience. Therefore, analysis is needed using a user experience approach, so the user satisfaction model is an appropriate approach. This research aims to analyze user satisfaction factors for online transportation mobile applications with the adoption of the EUCS and UTAUT models. The use of this model includes the variables *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, and *user satisfaction* in the EUCS model with the variable *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, and *behavioral intention* contained in the UTAUT model. The data obtained was analyzed using the PLS-SEM technique using the SmartPLS 4 application. The results of this study stated that the variables of *content*, *ease of use*, and *timeliness* had a significant effect on *user satisfaction*, while *accuracy* and *format* had no significant effect. In addition, the variables *performance expectancy*, *effort expectancy*, and *social influence* have a significant effect on *behavioral intention*, while *facilitating conditions* show no significant influence on *behavioral intention*.

Keywords: *User Satisfaction*; EUCS Model; UTAUT Model; SmartPLS; Maxim

Abstrak

Salah satu aplikasi mobile transportasi daring yang terkenal di Indonesia adalah Maxim. Aplikasi mobile Maxim sendiri telah diunduh sebanyak 50 juta pengguna dan memiliki pengguna aktif aplikasi sebanyak 1.94 juta pengguna aktif di dunia selama seminggu. Berdasarkan data tersebut diperoleh tingkat retensi aplikasi sebesar 3,88% per minggu. Dapat dikatakan bahwa tingkat retensi aplikasi masih rendah. Tingkat retensi yang rendah atau penurunan jumlah pengguna yang setia salah satunya diakibatkan oleh pengalaman pengguna yang buruk. Oleh karena itu, diperlukan analisis dengan menggunakan pendekatan pengalaman pengguna, maka model kepuasan pengguna menjadi pendekatan yang sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kepuasan pengguna aplikasi mobile transportasi online dengan adopsi model EUCS dan UTAUT. Penggunaan model tersebut meliputi variabel isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, dan kepuasan pengguna yang ada dalam model EUCS dengan variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, fasilitas pendukung, dan niat penggunaan yang ada dalam model UTAUT. Data yang diperoleh dianalisis dengan Teknik PLS-SEM menggunakan aplikasi SmartPLS 4. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel isi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara keakuratan dan tampilan



tidak berpengaruh signifikan. Selain itu, variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan sedangkan fasilitas pendukung menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna; Model EUCS; Model UTAUT; SmartPLS; Maxim

1 Pendahuluan

Perkembangan aplikasi transportasi online telah mengubah cara orang memesan dan menggunakan layanan transportasi, memberikan alternatif yang lebih efisien, nyaman, dan terjangkau bagi pengguna di berbagai negara, termasuk Indonesia. Salah satu platform transportasi online yang dikenal di Indonesia adalah "Maxim", yang merupakan aplikasi mobile populer untuk layanan transportasi.

Maxim merupakan perusahaan global di sektor teknologi informasi yang mengkhususkan diri dalam menyediakan platform untuk menghubungkan pengemudi dengan pelanggan secara efisien. Berdasarkan data pada Google Play Store aplikasi Maxim telah diunduh oleh 50 juta pengguna pada tahun 2023 (Salpitri, Sari, & Indria, 2023). Namun, pada tahun 2023 pengguna aktif aplikasi Maxim ini sebanyak 923.61 ribu pengguna di Indonesia dan 1.94 juta di dunia selama per minggu (Oktapianti, Hidayaty, & Tuhagana, 2023). Terjadi perbedaan yang signifikan antara pengguna aktif dan pengguna yang telah mengunduh aplikasi ini. Berdasarkan data yang telah dijabarkan di atas maka diperoleh tingkat retensi aplikasi sebesar 3,88 % per minggu. Tingkat retensi adalah ukuran yang menghitung jumlah pengguna yang masih menggunakan aplikasi setelah meng-*install*. Melihat tingkat retensi aplikasi mobile Maxim yang telah disebutkan di atas dapat dikatakan tingkat retensi per minggu aplikasi mobile Maxim masih rendah. Penurunan jumlah pengguna yang setia atau sama saja dengan tingkat retensi rendah diakibatkan oleh pengalaman pengguna yang buruk (Santoso, 2023).

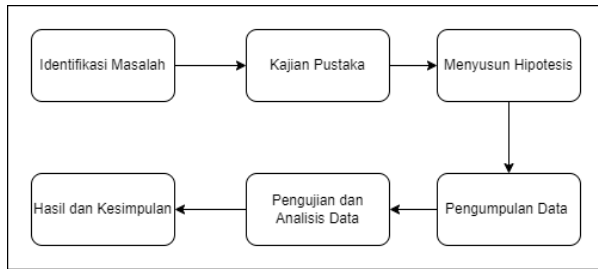
Dengan mempertimbangkan masalah yang telah dijabarkan serta latar belakangnya, diperlukan suatu pendekatan pengalaman pengguna terhadap penggunaan aplikasi mobile transportasi online Maxim, maka model kepuasan pengguna menjadi pendekatan yang sesuai. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah model paling umum dipakai guna mengukur kepuasan pengguna. Penelitian sebelumnya yang menggunakan model EUCS beberapa di antaranya adalah Analisis

Kepuasan Pengguna Layanan "MyTelkomsel" di Indonesia Menggunakan Model Kepuasan Pengguna Akhir Komputer (Herman et al., 2020) dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) dilakukan melalui penerapan Model EUCS (Setyoningrum, 2020). Hasil-hasil penelitian yang telah dibahas hanya menganalisis kepuasan pengguna secara general saja tanpa menganalisis faktor perilaku penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, peneliti ingin menambahkan model *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) guna lebih mengetahui bagaimana UTAUT mempengaruhi niat penggunaan aplikasi transportasi online. Niat penggunaan (Behavioral Intention) adalah tindakan pengguna yang menunjukkan loyalitas terhadap suatu merek dan keinginan untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Ini berdasarkan pengalaman positif dan pelayanan yang luar biasa yang diberikan oleh perusahaan. Ini mencerminkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi terhadap merek tersebut, mendorong mereka untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan merek tersebut dan secara aktif mempromosikannya kepada orang lain (Fauziah & Naomi, 2022).

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kepuasan pengguna aplikasi mobile transportasi online dengan adopsi model EUCS dan UTAUT. Penggunaan model tersebut meliputi variabel isi, tampilan, keakuratan, ketepatan waktu, kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna yang ada dalam model EUCS dengan variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, fasilitas pendukung, dan niat penggunaan yang ada pada model UTAUT.

2 Metodologi Penelitian

Studi ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif dan mengadopsi model EUCS dan UTAUT sebagai kerangka teorinya. Ilustrasi Gambar 1 memberikan gambaran mengenai langkah-langkah yang dilibatkan dalam penelitian.

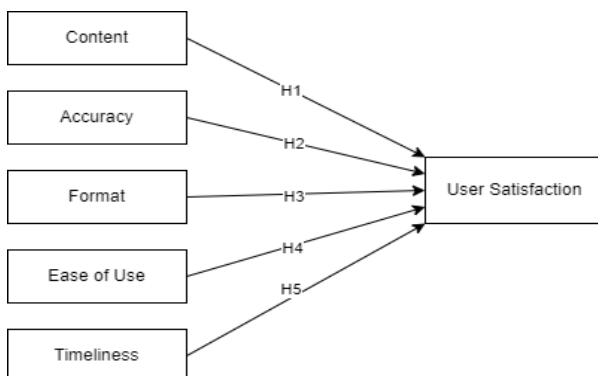


Gambar 1. Tahapan Penelitian

A. Hipotesis Penelitian

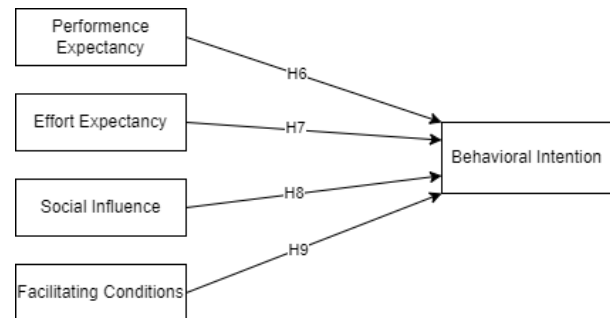
Studi ini mengadopsi teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) sebagai landasan untuk merumuskan hipotesisnya. Pada tahun 1988, Doll dan Torkzadeh menyusun model *End User Computing Satisfaction*. Guna menilai elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan pengguna pada akhirnya, Model Kepuasan Pengguna Komputasi (EUCS) sering digunakan (Sorongan, Hilmansyah, & Hadiyanto, 2019). Penilaian dengan menggunakan model ini akan terfokus di kepuasan pengguna akhir atas berbagai komponen teknologi, melibatkan elemen-elemen seperti Isi, keakuratan, tampilan, ketepatan waktu, serta kemudahan penggunaan (Alfiansyah, Fajeri, Santi, & Swari, 2020).

UTAUT adalah hasil gabungan dari 8 teori populer. UTAUT dirancang guna memahami respons pengguna berkenaan dengan adopsi teknologi baru (Novianti, 2019). Model UTAUT dipengaruhi secara langsung oleh empat variabel utama, yakni ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan fasilitas pendukung (Suradi, Pujani, & Fiandra, 2023). Gambar 2 di bawah ini menggambarkan hipotesis penelitian yang didasarkan pada model EUCS.



Gambar 2. Kerangka Hipotesis Penelitian Model EUCS

Gambar 3 berikut hipotesis penelitian berdasarkan model UTAUT



Gambar 3. Kerangka Hipotesis Penelitian Model UTAUT

Sehingga, dirumuskan 9 hipotesis dalam studi ini, yang meliputi:

Tabel 1. Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Hipotesis Keterangan
H1	Apakah terdapat pengaruh dari <i>Content</i> (C) terhadap <i>User Satisfaction</i> (US)?
H2	Apakah terdapat pengaruh dari <i>Accuracy</i> (A) terhadap <i>User Satisfaction</i> (US)?
H3	Apakah terdapat pengaruh dari <i>Format</i> (F) terhadap <i>User Satisfaction</i> (US)?
H4	Apakah terdapat pengaruh dari <i>Ease of Use</i> (EA) terhadap <i>User Satisfaction</i> (US)?
H5	Apakah terdapat pengaruh dari <i>Timeliness</i> (T) terhadap <i>User Satisfaction</i> (US)?
H6	Apakah terdapat pengaruh dari <i>Performance Expectancy</i> (PE) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI)?
H7	Apakah terdapat pengaruh dari <i>Effort Expectancy</i> (EE) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI)?
H8	Apakah terdapat pengaruh dari <i>Social Influence</i> (SI) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI)?
H9	Apakah terdapat pengaruh dari <i>Facilitating Conditions</i> (FC) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI)?

B. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Penelitian ini mengumpulkan data melalui angket atau kuesioner yang memiliki skala Likert. Bentuk kuesioner skala Likert yang digunakan adalah kumpulan pernyataan yang disertai dengan skala pengukuran. Skala tersebut merupakan opsi sikap yang dapat dipilih oleh responden sesuai dengan sikap mereka terhadap pernyataan yang diberikan (Suasapha, 2020). Studi ini

menggunakan rumus Slovin untuk pengambilan sampel probabilitas, dengan tingkat toleransi kesalahan 10%. Metode pemilihan sampel probabilitas memberikan kesempatan yang setara kepada semua komponen yang mungkin terpilih (Barlian, 2018). Banyaknya sampel yang diperlukan dalam studi ini adalah seratus individu yang menggunakan aplikasi mobile Maxim, dihitung berdasarkan rumus Slovin.

Metode pengkajian PLS-SEM dan platform SmartPLS 4 digunakan sebagai alat mengolah data kuesioner dalam penelitian kuantitatif ini. Metode statistik multivariat yang dikenal sebagai *Partial Least Squares* (PLS) membandingkan sejumlah faktor independent dengan berbagai variabel dependen (Hamid & Anwar, 2019). Untuk mengevaluasi hubungan kausal antara variabel-variabel, *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan, memungkinkan penilaian terhadap model konseptual yang menggambarkan hubungan antar variabel tersebut (Habibi, 2023).

Proses pengujian melibatkan dua Langkah. Pertama, analisis outer model ini dibuat guna memeriksa relasi antara variabel serta indikator. Untuk menemukan keterkaitan antara variabel atau konstruk laten, langkah kedua adalah melakukan evaluasi inner model. Evaluasi model luar menggunakan pengujian validitas konvergen, yang mencakup penilaian terhadap nilai loading faktor pada setiap variabel diukur melalui indikatornya masing-masing. Validitas diskriminan dievaluasi dengan mengevaluasi nilai cross loading untuk menetapkan validitas kuesioner, sementara uji reliabilitas dilakukan dengan memeriksa reliabilitas komposit atau cronbach's alpha untuk memastikan bahwa instrumen konsisten dan akurat dalam mengukur variabel. Dalam penelitian konfirmatori, diharapkan bahwa nilai loading faktor melebihi 0,7, sedangkan pada penelitian eksploratif, rentang nilai tersebut berada dalam kisaran 0,6 hingga 0,7. Selain itu, diharapkan nilai cross loading semua variabel juga melebihi 0.70 (Hamid & Anwar, 2019). Analisis inner model dilaksanakan dengan memanfaatkan nilai R-Square serta uji hipotesis. Besaran nilai R-Square mencerminkan sejauh mana varians transformasi variabel independen dapat menguraikan variabilitas variabel dependen. Sesudah proses uji R-Square, langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis. Apabila skor signifikansi t statistik melebihi 1,96 atau p-value < 0,05 dalam

tingkatan signifikansi (α) sebesar 5%, hipotesis akan diterima (Hamid & Anwar, 2019).

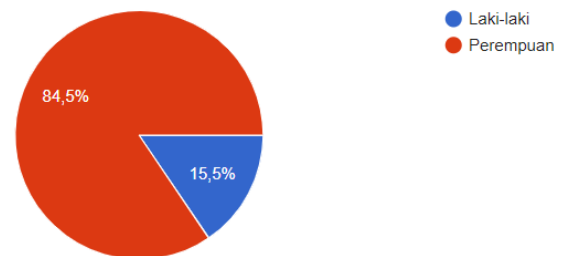
3 Hasil dan Pembahasan

Studi ini diawali dengan menganalisis responden. Selanjutnya, hasil evaluasi outer model dan inner model dibahas sebagai berikut:

A. Analisa Responden

Penelitian ini melibatkan partisipasi dari 116 individu yang menggunakan aplikasi mobile Maxim sebagai responden. Mereka diminta untuk memberikan tanggapan dengan mencentang opsi yang sesuai untuk setiap pernyataan, termasuk informasi mengenai usia, jenis kelamin, intensitas penggunaan per bulan, dan 34 indikator terkait variabel EUCS dan UTAUT.

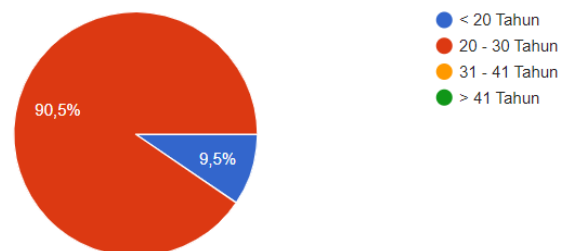
1) Responden Sesuai Jenis Kelamin



Gambar 4. Responden Sesuai Jenis Kelamin

Dengan merujuk pada informasi dalam diagram Gambar 4 mengenai responden sesuai jenis kelamin, kesimpulan dapat diambil bahwa jumlah responden perempuan merupakan proporsi tertinggi, yakni sebanyak 98 orang (84,5%). Sementara itu, jumlah responden laki-laki adalah 18 orang (15,5%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi mobile Maxim yang merespons kuesioner penelitian adalah perempuan.

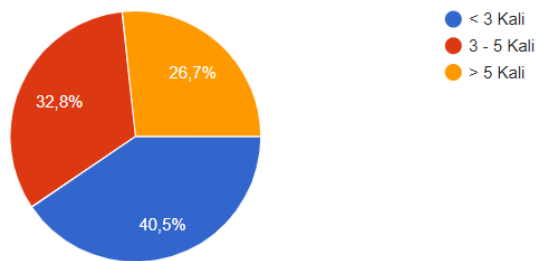
2) Responden Menurut Usia



Gambar 5. Responden Menurut Usia

Berdasarkan statistik dalam Gambar 5 mengenai responden yang dikategorikan berdasarkan usia, dapat dinyatakan bahwa proporsi responden terbesar terdapat pada kelompok usia antara 20 – 30 tahun, yakni sebanyak 105 orang (90,5%). Sementara itu, terdapat sebanyak 11 orang (9,5%) yang berada pada rentang usia di bawah 20 tahun. Jadi, bisa dinyatakan bahwa sebagian besar peserta survei yang menggunakan aplikasi mobile Maxim dan mengikuti survei ini berada dalam rentang usia 20 sampai 30 tahun.

3) Responden Menurut Intensitas Pengguna Aplikasi Per Bulan

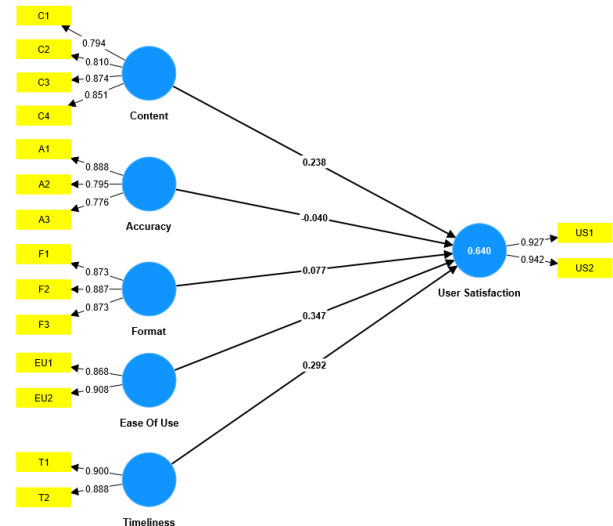


Gambar 6. Responden Menurut Intensitas Pengguna Aplikasi Per Bulan

Dalam diagram pada Gambar 6, terlihat bahwa dari 116 responden, sebanyak 47 responden menggunakan aplikasi mobile Maxim kurang dari tiga kali per bulan (40,5%), 38 responden menggunakan aplikasi mobile Maxim sebanyak 3-5 kali per bulan (32,8%), dan 31 responden lainnya menggunakan aplikasi mobile Maxim lebih dari lima kali per bulan (26,7%). Maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, para pengguna aplikasi mobile Maxim di Indonesia umumnya menggunakan aplikasi tersebut kurang dari tiga kali dalam satu bulan.

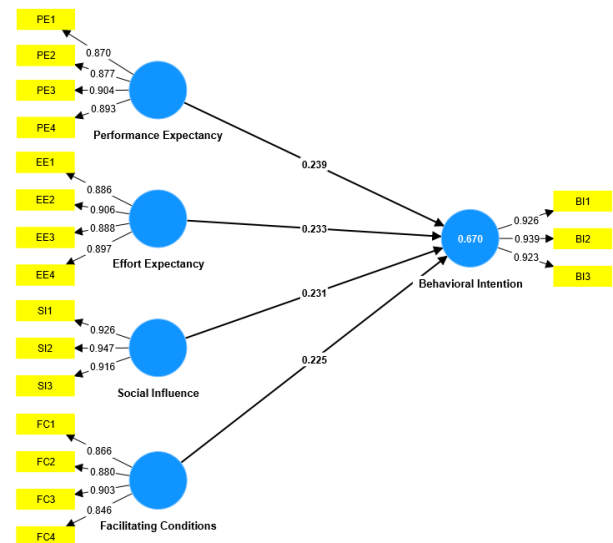
B. Evaluasi Outer Model

Pengukuran outer model adalah langkah pertama dalam perhitungan PLS. Pengukuran luar model dilakukan untuk memastikan bahwa data responden memenuhi persyaratan reliabilitas dan validitas.



Gambar 7. Evaluasi Outer Model EUCS

Gambar 7 menampilkan gambaran hasil evaluasi outer model EUCS menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil tes menunjukkan bahwa validitas dan reliabilitas telah dipenuhi dengan nilai korelasi untuk semua variabel di atas 0,7.



Gambar 8. Evaluasi Outer Model UTAUT

Pada Gambar 8 menunjukkan gambaran hasil evaluasi outer model UTAUT, terlihat bahwa nilai korelasi untuk semua variabel diatas 0,7 yang menunjukkan persyaratan validitas dan realibilitas terpenuhi. Hal ini mengindikasikan bahwa validitas dan reliabilitas data yang dihasilkan dapat dianggap baik.

1) Pengujian Validitas

Validitas konvergen dan diskriminan adalah dua komponen uji validitas. Tabel 2 dan Tabel 3 memperlihatkan hasil pengujian validitas konvergen diukur untuk masing-masing indikator yang terkait dengan konstruk laten dari kerangka model penelitian.

Tabel 2. Nilai Outer Loading EUCS

	Content	Accuracy	Ease Of Use	Format	Timeliness	User Satisfaction	Keterangan
C1	0.794						Valid
C2	0.810						Valid
C3	0.874						Valid
C4	0.851						Valid
A1		0.888					Valid
A2		0.795					Valid
A3		0.776					Valid
EU1			0.868				Valid
EU2			0.908				Valid
F1				0.873			Valid
F2				0.887			Valid
F3				0.873			Valid
T1					0.900		Valid
T2					0.888		Valid
US1						0.927	Valid
US2						0.942	Valid

Tabel 2 tersebut menggambarkan nilai outer loading untuk setiap indikator pada tiap variabel pada model EUCS melebihi 0,70 menunjukkan adanya korelasi yang signifikan dengan variabel laten. Ini juga menunjukkan bahwa validitas konvergensi dipenuhi dengan baik.

Tabel 3. Nilai Outer Loading UTAUT

	Performance Expectancy	Effort Expectancy	Social Influence	Facilitating Conditions	Behavioral Intention	Keterangan
PE1	0.870					Valid
PE2	0.877					Valid
PE3	0.904					Valid
PE4	0.893					Valid
EE1		0.886				Valid
EE2		0.906				Valid
EE3		0.888				Valid
EE4		0.897				Valid
SI1			0.926			Valid
SI2			0.947			Valid
SI3			0.916			Valid
FC1				0.866		Valid
FC2				0.880		Valid
FC3				0.903		Valid
FC4				0.846		Valid
BI1					0.926	Valid
BI2					0.939	Valid
BI3					0.923	Valid

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa setiap indikator untuk setiap variabel dalam model UTAUT memiliki nilai outer loading yang melebihi 0,70, menunjukkan keterkaitan yang signifikan dengan variabel laten masing-masing, dan memastikan bahwa validitas konvergensi telah berhasil tercapai. Selanjutnya, informasi mengenai validitas diskriminan tersedia dalam Tabel 4 dan Tabel 5 yang terlampir di bawah ini.

Tabel 4. Nilai Cross Loading EUCS

	Content	Accuracy	Format	Ease Of Use	Timeliness	User Satisfaction
C1	0.794	0.565	0.565	0.578	0.490	0.591
C2	0.810	0.658	0.591	0.482	0.576	0.492
C3	0.874	0.552	0.613	0.528	0.523	0.537
C4	0.851	0.575	0.574	0.522	0.504	0.590
A1	0.749	0.888	0.612	0.580	0.612	0.585
A2	0.502	0.795	0.451	0.483	0.497	0.388
A3	0.430	0.776	0.510	0.426	0.541	0.440
F1	0.572	0.609	0.873	0.582	0.636	0.606
F2	0.563	0.529	0.887	0.528	0.546	0.487
F3	0.710	0.558	0.873	0.545	0.615	0.572
EU1	0.454	0.385	0.427	0.868	0.494	0.581
EU2	0.660	0.677	0.674	0.908	0.694	0.691
T1	0.594	0.701	0.632	0.638	0.900	0.644
T2	0.522	0.499	0.595	0.572	0.888	0.610
US1	0.589	0.515	0.550	0.634	0.624	0.927
US2	0.655	0.578	0.638	0.709	0.685	0.942

Tabel 4 hasil validitas diskriminan menunjukkan bahwa validitas diskriminan baik dan valid karena nilai loading ke variabel tersebut jauh lebih besar daripada yang lain.

Tabel 5. Nilai Cross Loading UTAUT

	Performance Expectancy	Effort Expectancy	Social Influence	Facilitating Conditions	Behavioral Intention
PE1	0.870	0.614	0.565	0.713	0.629
PE2	0.877	0.615	0.540	0.682	0.616
PE3	0.904	0.730	0.622	0.747	0.678
PE4	0.893	0.676	0.644	0.739	0.729
EE1	0.638	0.886	0.433	0.575	0.573
EE2	0.641	0.906	0.505	0.680	0.657
EE3	0.732	0.888	0.546	0.716	0.685
EE4	0.647	0.897	0.443	0.660	0.584
SI1	0.609	0.537	0.926	0.635	0.660
SI2	0.623	0.506	0.947	0.681	0.649
SI3	0.646	0.464	0.916	0.669	0.575
FC1	0.705	0.636	0.636	0.866	0.632
FC2	0.757	0.714	0.558	0.880	0.650
FC3	0.737	0.661	0.681	0.903	0.714
FC4	0.647	0.573	0.607	0.846	0.642
BI1	0.704	0.675	0.629	0.681	0.926
BI2	0.754	0.675	0.634	0.732	0.939
BI3	0.633	0.607	0.628	0.694	0.923

Nilai loading untuk variabel ini secara signifikan lebih besar daripada variabel lainnya, seperti yang ditunjukkan oleh data validitas diskriminan yang disajikan dalam Tabel 5 di atas. Hasil ini menunjukkan bahwa validitas diskriminan berada pada tingkat yang memuaskan dan dapat dianggap valid.

2) Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah langkah terakhir dalam penilaian luar model. Tabel 6 beserta Tabel 7 menunjukkan hasil uji reliabilitas.

Tabel 6. Uji Reabilitas Model EUCS

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Keterangan
Content	0.852	0.855	0.900	Reliabel
Accuracy	0.760	0.798	0.861	Reliabel
Format	0.852	0.858	0.910	Reliabel
Ease Of Use	0.734	0.749	0.882	Reliabel
Timeliness	0.748	0.749	0.888	Reliabel
User Satisfaction	0.855	0.862	0.932	Reliabel

Dalam Tabel 6, hasil uji reliabilitas model EUCS menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam studi ini dapat diandalkan serta memenuhi kriteria pengujian keandalan atau reliabilitas. Semua nilai Cronbach's alpha dengan nilai reliabilitas komposit pada model EUCS melebihi 0,70.

Tabel 7. Uji Reabilitas Model UTAUT

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Keterangan
Performance Expectancy	0.909	0.913	0.936	Reliabel
Effort Expectancy	0.917	0.921	0.941	Reliabel
Social Influence	0.921	0.926	0.950	Reliabel
Facilitating Conditions	0.897	0.899	0.928	Reliabel
Behavioral Intention	0.922	0.923	0.950	Reliabel

Dalam Tabel 7, hasil uji reliabilitas model UTAUT menunjukkan bahwa setiap indikator dalam penelitian ini dapat diandalkan dan menepati kriteria pengujian reliabilitas. Semua nilai Cronbach's alpha dan reliabilitas komposit dalam model UTAUT melebihi 0,70.

C. Evaluasi Inner Model

Langkah selanjutnya ialah uji inner model, yang merupakan tahap untuk menilai keterkaitan antara kedua variabel laten independen dan dependen. Untuk evaluasi inner model dilakukan pengukuran nilai *R-Square* dan uji hipotesis sebagai berikut:

1) Koefisien Determinasi (R-Square)

Pengukuran inner model dilakukan dengan maksud mengevaluasi kekuatan hubungan antara variabel, tercermin dalam besaran nilai *R-Square*. Data mengenai besaran nilai *R-Square* pada studi ini terlihat dalam Tabel 8 yang disajikan berikut ini.

Tabel 8. Nilai R-Square EUCS

	R-square	Keterangan
User Satisfaction	0.640	Moderat

Dari Tabel 8 yang terlampir, dapat dinyatakan nilai *R-Square* bagi variabel kepuasan

pengguna atau User Satisfaction adalah 0,640. Angka ini menggambarkan bahwa sekitar 64% variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh isi, tampilan, keakuratan, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan. Meskipun nilai *R-Square* untuk User Satisfaction melebihi 0,50, namun tidak mencapai 0,75, sehingga dampak dari semua konstruk eksogen, yaitu isi, tampilan, keakuratan, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna dapat dianggap sebagai pengaruh yang moderat.

Tabel 9. Nilai R-Square UTAUT

	R-square	Keterangan
Behavioral Intention	0.670	Moderat

Menurut Tabel 9, memperlihatkan nilai *R-Square* bagi variabel niat penggunaan atau Behavioral Intention adalah 0.670. Angka itu mengindikasikan yaitu sekitar 67% variasi dalam Behavioral Intention dapat dijelaskan oleh ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, ekspektasi usaha, dan fasilitas pendukung. Meskipun nilai *R-Square* bagi Behavioral Intention melebihi 0.50, namun < 0.75, sehingga pengaruh pada semua struktur eksogen ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, ekspektasi usaha, dan fasilitas pendukung terhadap behavioral intention atau niat penggunaan dapat dianggap sebagai pengaruh yang sedang (moderat).

2) Uji Hipotesis

Setelah itu, lakukan uji hipotesis dengan menerapkan teknik bootstrapping. Uji hipotesis dalam penelitian ini melibatkan evaluasi nilai *p-value*, dari setiap variabel. Hasil uji hipotesis bisa ditemukan pada Gambar 4 berikut.



Tabel 10. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
H1	Content -> User Satisfaction	0.238	1.803	0.036	Diterima
H2	Accuracy -> User Satisfaction	-0.040	0.386	0.350	Ditolak
H3	Format -> User Satisfaction	0.077	0.781	0.217	Ditolak
H4	Ease Of Use -> User Satisfaction	0.347	3.083	0.001	Diterima
H5	Timeliness -> User Satisfaction	0.292	2.392	0.008	Diterima
H6	Performance Expectancy -> Behavioral Intention	0.239	2.084	0.037	Diterima
H7	Effort Expectancy -> Behavioral Intention	0.233	2.820	0.005	Diterima
H8	Social Influence -> Behavioral Intention	0.231	2.227	0.026	Diterima
H9	Facilitating Conditions -> Behavioral Intention	0.225	1.811	0.070	Ditolak

Berdasarkan informasi pada Tabel 8, terdapat enam hipotesis yang dapat diterima sebab p-valuenya < 0,05, sementara tiga hipotesis ditolak sebab p-valuenya lebih > 0,05. Pembahasan mengenai hasil pengujian hipotesis yang telah dilaksanakan dapat diuraikan diuraikan di bawah ini:

H1: Apakah terdapat pengaruh dari Content (C) terhadap User Satisfaction (US)?

Dari hasil uji hipotesis H1, ditemukan bahwa p-valuenya adalah 0,036, menggambarkan terdapatnya pengaruh signifikan antara *Content* bagi kepuasan pengguna. Sebagai hasilnya, hipotesis H1 dalam penelitian ini diterima. *Content* digunakan untuk menilai isi yang ditampilkan oleh suatu sistem (Indah & Nurfadillah, 2022). *Content* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* dikarenakan pengguna merasa mendapatkan informasi sesuai yang dibutuhkan dengan lengkap dan jelas saat menggunakan aplikasi transportasi online. Dan juga aplikasi banyak menampilkan informasi terbaru terkait promo yang ditawarkan saat pengguna menggunakan aplikasi.

H2: Apakah terdapat pengaruh dari Accuracy (A) terhadap User Satisfaction (US)?

Tak adanya pengaruh signifikan dari variabel *Accuracy* (A) bagi variabel *User Satisfaction* (US), menurut hasil uji hipotesis H2, dengan nilai p-value 0,350. Akibatnya, hipotesis H2 ditolak dalam penelitian ini. Di sini, keakuratan berarti kemampuan sistem untuk memproses input dengan akurat dan menghasilkan data yang tepat (Setyoningrum, 2020). *Accuracy* tak ada pengaruh

signifikan terhadap kepuasan pengguna hal ini mungkin dikarenakan pengguna merasa sudah seharusnya aplikasi menampilkan informasi yang benar dan akurat, sehingga akurasi tidak dianggap sebagai faktor utama dalam kepuasan pengguna aplikasi mobile transportasi online.

H3: Apakah terdapat pengaruh dari Format (F) terhadap User Satisfaction (US)?

Hasil uji hipotesis H3 memperlihatkan nilai p-valuenya adalah 0,217, yang berarti tidak terdapatnya pengaruh signifikan antara *Format* (F) dan *User Satisfaction* (US). Akibatnya hipotesis H3 dari penelitian ini tidak dapat diterima. *Format* di sini mencakup evaluasi kepuasan pengguna terhadap aspek visual dan penampilan antarmuka sistem (Setyoningrum, 2020). Tidak adanya pengaruh signifikan *Format* terhadap *User Satisfaction* mungkin disebabkan oleh kurangnya perhatian pengguna terhadap tampilan aplikasi mobile transportasi online. Lebih lanjut, pengguna cenderung lebih fokus pada fungsionalitas aplikasi tersebut daripada aspek tampilannya.

H4: Apakah terdapat pengaruh dari Ease of Use (EU) terhadap User Satisfaction (US)?

Terdapatnya pengaruh signifikan dari kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna, menurut hasil uji hipotesis H4, dengan nilai p-value 0,001. Akibatnya, hipotesis H4 dari penelitian ini diterima. Pengukuran *Ease of Use* digunakan untuk menilai seberapa mudah operasional sistem, termasuk kemudahan dalam mencari data, memasukkan data, dan menampilkan hasil keluaran data (Indah & Nurfadillah, 2022). Karena kemudahan penggunaan aplikasi membuatnya bisa diakses kapan pun dan dimana pun, pengguna merasa lebih puas ketika mereka dapat dengan mudah menemukan informasi, menavigasi sistem, dan menyelesaikan tugas dengan mudah. Ini mungkin menjadi faktor penting dalam kepuasan pengguna.

H5: Apakah terdapat pengaruh dari Timeliness (T) terhadap User Satisfaction (US)?

Terdapat pengaruh signifikan antara *Timeliness* (T) dan *User Satisfaction* (US), menurut hasil uji hipotesis H5, dengan nilai p-value 0,008. Hipotesis H5 penelitian ini diterima karena itu. *Timeliness* digunakan untuk mengukur seberapa cepat suatu sistem informasi beroperasi, termasuk kecepatan pengisian data, akses aplikasi, dan tampilan hasil keluaran data (Indah & Nurfadillah, 2022). *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap



User Satisfaction. Kemungkinan alasannya adalah Ketika suatu sistem memberikan informasi atau layanan dengan cepat dan tanpa penundaan, hal ini menciptakan pengalaman pengguna yang efisien. karena pengguna cenderung lebih puas ketika mereka dapat menyelesaikan tugas atau mendapatkan informasi dengan cepat tanpa perlu menunggu.

H6: Apakah terdapat pengaruh dari Performance Expectancy (PE) terhadap Behavioral Intention (BI)?

Menurut hasil pengujian H6 dalam studi ini, terlihat nilai p-valuenya ialah 0,037, menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan dari ekspektasi kinerja bagi niat penggunaan. Oleh karena itu, hipotesis H6 penelitian ini dapat diterima. Ekspektasi kinerja merujuk pada sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan teknologi akan memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerjanya (Kiswanto & Syamsuar, 2021). Hasil dari kuesioner memperlihatkan ekspektasi kinerja memiliki pengaruh yang signifikan bagi niat penggunaan. Kemungkinan alasan di balik hal tersebut adalah keyakinan pengguna bahwa penggunaan aplikasi mobile transportasi online harus dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Karena itu, hal ini dianggap sebagai faktor yang penting oleh pengguna sebagai dorongan utama untuk meningkatkan keinginan menggunakan aplikasi mobile transportasi online.

H7: Apakah terdapat pengaruh dari Effort Expectancy (EE) terhadap Behavioral Intention (BI)?

Alasan diterimanya H7 dalam studi ini karena nilai p-valuenya 0,005 menunjukkan pengaruh signifikan antara ekspektasi usaha dan niat penggunaan. Ekspektasi usaha mengacu pada sejauh mana seseorang yakin bahwa sistem yang digunakan akan mengurangi upaya (baik tenaga maupun waktu) yang diperlukan untuk menyelesaikan tugasnya (Kiswanto & Syamsuar, 2021). Menurut hasil survei, banyak responden mengklaim bahwa mempelajari penggunaan aplikasi mobile transportasi online dianggap sebagai suatu hal yang mudah. Faktor ekspektasi usaha juga mempunyai pengaruh yang signifikan pada niat menggunakan aplikasi mobile transportasi online. Pelanggan dapat menginstal aplikasi di ponsel mereka dengan mudah tanpa bantuan ahli. Mengoperasikan aplikasi juga tidak memerlukan keterampilan atau pelatihan khusus.

Hasilnya mengarah pada kesimpulan, bahwa ekspektasi usaha menjadi pertimbangan penting bagi pelanggan dalam penggunaan aplikasi mobile transportasi online karena aplikasi tersebut umumnya mudah digunakan tanpa memerlukan keahlian khusus.

H8: Apakah terdapat pengaruh dari Social Influence (SI) terhadap Behavioral Intention (BI)?

Alasan H8 diterima dalam studi ini karena nilai p-valuenya 0,026 menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari pengaruh sosial terhadap niat penggunaan. Pengaruh sosial didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu mengenali pentingnya keyakinan yang dimiliki oleh orang lain yang dapat memengaruhi keputusannya untuk menggunakan sistem yang baru (Bernanda, Yohanes, Seputro, & ..., 2019). Dimungkinkan bahwa pelanggan menerima rekomendasi dari orang-orang terdekat mereka, pengaruh sosial mempunyai pengaruh signifikan pada niat menggunakan layanan transportasi online melalui aplikasi mobile. Keputusan pengguna untuk mengadopsi transportasi online dapat dipengaruhi oleh saran atau rekomendasi yang diterima dari lingkaran sosial mereka. Dengan dasar ini, dapat disimpulkan bahwa faktor pengaruh sosial menjadi pertimbangan penting bagi pengguna dalam membentuk niat untuk menggunakan layanan transportasi online, karena pelanggan membutuhkan pengaruh atau pendapat dari orang lain untuk membuat keputusan tersebut.

H9: Apakah terdapat pengaruh dari Facilitating Conditions (FC) terhadap Behavioral Intention (BI)?

Ditolaknya H9 dalam penelitian ini karena nilai p-value 0,070 dari uji hipotesis H9 menggambarkan tidak adanya pengaruh signifikan antara fasilitas pendukung terhadap niat penggunaan. Fasilitas pendukung dalam konteks penggunaan teknologi informasi adalah sejauh mana seseorang yakin bahwa infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem (Kiswanto & Syamsuar, 2021). Faktor fasilitas pendukung tidak berpengaruh secara signifikan pada niat penggunaan aplikasi mobile transportasi online, mungkin karena untuk memanfaatkan layanan transportasi online, konsumen tidak membutuhkan infrastruktur yang kompleks dan luas. Pengguna hanya perlu memiliki perangkat dengan spesifikasi tertentu dan akses



internet, yang saat ini sudah terjangkau dan tersedia di berbagai lokasi di Indonesia. Dengan demikian, dapat diperkirakan bahwa fasilitas pendukung bukanlah pertimbangan utama bagi pelanggan dalam membentuk niat penggunaan aplikasi mobile transportasi online karena infrastruktur yang diperlukan untuk mengakses layanan tersebut mudah diakses.

4 Kesimpulan

Setelah melakukan analisis data, kesimpulannya adalah dari sembilan hipotesis yang diusulkan, enam hipotesis diterima, sementara tiga hipotesis lainnya tidak diterima atau sama saja ditolak. Ditemukan bahwa variabel isi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara variabel keakuratan dan tampilan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial terbukti terdapat pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan, sedangkan variabel fasilitas pendukung tidak menunjukkan terdapatnya pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan. Hasil tersebut menjelaskan bahwa dengan meningkatnya isi, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial maka kepuasan pengguna aplikasi mobile transportasi online juga akan meningkat.

5 Saran

Sebagai saran untuk penelitian yang akan datang, penulis merekomendasikan perbandingan hasil penelitian sebelumnya dengan menerapkan metode-metode beragam atau menggunakan metode yang sejenis, namun dengan ukuran sampel yang lebih besar. Tujuannya adalah agar penelitian dapat lebih representatif terhadap seluruh populasi yang menjadi fokus. Penulis juga merekomendasikan untuk penelitian selanjutnya mungkin perlu dicari hubungan antara kepuasan pengguna terhadap retensi pengguna dengan menggunakan penggabungan model EUCS dan UTAUT.

Referensi

- Alfiansyah, G., Fajeri, A. S., Santi, M. W., & Swari, S. J. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 11(3), 258–263. <https://doi.org/10.33846/sf11307>
- Barlian, E. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif & kuantitatif*. Padang: Sukabina Press.
- Bernanda, D. Y., Yohanes, A., Seputro, J. S., & ... (2019). Analisis sistem KRS online terhadap kepuasan mahasiswa universitas XYZ menggunakan metode Utaut. *Jurnal ...*, 13(2), 124–130. Retrieved from <http://ejournal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoinf/article/view/237>
- Fauziah, A. P., & Naomi, N. D. (2022). Fenomena Belanja Online: Kasus Pengguna Fitur Shopee Paylater. *Saskara: Indonesian Journal of Society Studies*, 2(2), 31–45.
- Habibi, A. (2023). Analisis Structural Equation Models (Sem) Untuk Data Hbat Non Missing. *VARIANCE: Journal of Statistics and Its Applications*, 4(2), 55–70. <https://doi.org/10.30598/variancevol4iss2page55-70>
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural equation modeling (SEM) berbasis varian: Konsep dasar dan aplikasi dengan program SmartPLS 3.2. 8 dalam riset bisnis*. Jakarta Pusat: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Herman, Lutfia, Y., Harahap, M. Y., Maizan, M. R., William, F., & Siswono. (2020). Analysis of end user satisfaction level of "mytelkomsel" services in indonesia using end user computer satisfaction approach. *Proceedings of 2020 International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2020*, (August), 493–497. Bandung: IEEE. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech50083.2020.9211264>
- Indah, D. R., & Nurfadillah, N. (2022). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website PalTV Dengan Metode EUCS. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 8(2), 89–97. <https://doi.org/10.25077/teknosi.v8i2.2022.89-97>
- Kiswanto, M. D., & Syamsuar, D. (2021). Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Integrasi UTAUT (Unified Theory Of Acceptance Use Of Technology) Dan TRA (Theory Of *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 12(2), 118–127. Retrieved from <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/IG/article/view/2055>
- Novianti, K. D. P. (2019). Analisis Evaluasi E-Learning Menggunakan Integrasi Model D&M dan UTAUT Integration of D&M and UTAUT



- Model to Analyze the Result of E-Learning Evaluation. *TecnoCom*, 18(2), 122–133.
- Oktapianti, I., Hidayaty, D. E., & Tuhagana, A. (2023). Pengaruh Tarif Jasa Transportasi Online Maxim Terhadap Transaksi Keuangan Digital Pada Mahasiswa Universitas Buana Perjuangan Karawang. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 5736–5742.
- Salpitri, R. I., Sari, S., & Indria, I. (2023). Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Maxim Dalam Meningkatkan Competitive Advantage Di Kota Bengkulu. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 2(3), 419–428.
- Santoso, M. H. (2023). Pengembangan Aplikasi Mobile yang User-Friendly: Strategi Desain UX. *Literacy Notes*, 1(1), 1–11.
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17–21.
- <https://doi.org/10.30871/jaic.v4i1.1645>
- Sorongon, E., Hilmansyah, H., & Hadiyanto, H. (2019). Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 3(1), 23–28. <https://doi.org/10.29207/resti.v3i1.777>
- Suasapha, A. H. (2020). Skala Likert Untuk Penelitian Pariwisata; Beberapa Catatan Untuk Menyusunnya Dengan Baik. *Jurnal Kepariwisata*, 19(1), 29–40.
- Suradi, A. S., Pujani, V., & Fiandra, Y. (2023). Analisis Faktor Perilaku Penggunaan Sistem Pendaftaran Online Berdasarkan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Indonesian Journal of Computer ...*, 12(2), 1296–1308. Retrieved from <http://3.8.6.95/ijcs/index.php/ijcs/article/view/3177>

