

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA AKHIR BCA MOBILE
MELALUI PENDEKATAN *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS)**

(Studi pada Generasi Z)

SKIRPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

RANGGA NANDANA WAHYUDI

212131752

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

2024

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA AKHIR BCA MOBILE MELALUI PENDEKATAN *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* (Studi pada Generasi Z)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RANGGA NANDANA WAHYUDI

Nomor Induk Mahasiswa: 212131752

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Senin tanggal 30 Desember 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Conny Tjandra Raharja, Dra., MM.

Penguji



Algifari, Drs., M.Si.

Yogyakarta, 17 Januari 2025
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kepuasan Generasi Z terhadap BCA Mobile menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) meliputi dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Data dikumpulkan melalui kuesioner online dengan metode *purposive sampling* pada periode September–Desember 2024 dan data yang terkumpul dianalisis menggunakan software SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan EUCS berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*, namun gender tidak memoderasi hubungan tersebut. Mengacu pada hasil moderasi kategorikal, baik perempuan dan pria memoderasi hubungan masing-masing dimensi EUCS dengan kepuasan pengguna generasi Z. Perempuan lebih kepada dimensi *content* dan *format*, sedangkan laki-laki pada *accuracy*, *ease of use*, dan *timeliness* ditinjau dari nilai beta (koefisien). BCA disarankan terus mengoptimalkan seluruh dimensi EUCS dan melakukan riset lanjutan terkait kebutuhan pengguna generasi Z.

Kata kunci: *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Generasi Z, *Mobile Banking*, Kepuasan Pengguna

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan era digital telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor keuangan di Indonesia. Dengan 73,7% dari total populasi menjadi pengguna internet (Mutia Ulfa et al., 2023) dan proyeksi pengguna smartphone mencapai 194,26 juta pada tahun 2024 (Investor.id), adopsi layanan digital seperti mobile banking terus meningkat. Mobile banking menawarkan efisiensi dan kenyamanan dalam transaksi, sehingga menjadi solusi alternatif yang menarik bagi masyarakat.

Generasi Z, sebagai generasi yang tumbuh bersama teknologi, menjadi segmen utama pengguna mobile banking. Prakash Yadav & Rai (2017) menyebutkan bahwa Generasi Z secara alami sangat nyaman dengan teknologi, tetapi kepuasan mereka terhadap aplikasi mobile banking, seperti BCA Mobile, masih menjadi isu penting. Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) yang mencakup dimensi konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu (Doll et al., 1994) digunakan untuk mengevaluasi kepuasan mereka.

Penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan literatur terkait preferensi Generasi Z terhadap aplikasi BCA Mobile. Dengan hasil yang diharapkan, penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi industri perbankan digital untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi Generasi Z.

TINJAUAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Cahyani dan Mulyana (2023) menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil perbandingan antara pelayanan atau produk yang diterima pelanggan dengan harapannya, yang dipengaruhi oleh evaluasi subjektif antara harapan dan hasil yang dirasakan. Kepuasan juga menjadi faktor kunci dalam menentukan loyalitas pelanggan, meskipun bersifat kompleks dan berbeda tergantung pada konteksnya (Adah & Folorunso, 2015). Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memenuhi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kepuasan pelanggan di berbagai situasi untuk memengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan dan membeli produk, layanan, atau sistem.

Mobile banking

Mobile banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan transaksi dilakukan melalui perangkat ponsel, baik melalui aplikasi mobile banking maupun aplikasi dari operator seluler (sikapiuangmu.ojk.go.id). Menurut Iqbal et al. (2021), layanan ini dirancang untuk mendukung aktivitas perbankan yang lebih lancar, mudah, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi transaksi. Selain itu, Jaride dan Taqi (2020) menambahkan bahwa mobile banking memungkinkan nasabah untuk melakukan pengecekan saldo, melihat riwayat transaksi, transfer dana, dan pembayaran tagihan secara praktis melalui perangkat mobile.

BCA Mobile

BCA Mobile adalah aplikasi mobile banking dari Bank Central Asia (BCA), bank swasta terbesar di Indonesia, yang dirancang untuk memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara online melalui smartphone, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa (bca.co.id). Aplikasi ini dapat diunduh melalui situs resmi BCA atau platform aplikasi resmi, kompatibel dengan berbagai sistem operasi mobile, dan menyediakan layanan seperti m-BCA, KlikBCA, serta informasi perbankan. Sebagai salah satu aplikasi mobile banking terpopuler di Indonesia, BCA Mobile terus diperbarui dengan fitur-fitur modern, seperti pembayaran QR *code*, pemesanan tiket perjalanan, pembelian voucher game, dan layanan lainnya.

Fitur-Fitur Utama BCA Mobile

1. *QR Code Payment*: BCA Mobile memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran di merchant-merchant tertentu dengan menggunakan fitur QR code. Fitur ini mendukung transaksi cashless yang lebih praktis dan aman.
2. *KlikBCA*: Fitur ini menghubungkan layanan internet banking BCA ke aplikasi mobile, sehingga nasabah dapat mengakses akun internet banking mereka secara langsung melalui aplikasi.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. BCA Keyboard: Fitur inovatif ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transfer dana langsung melalui keyboard di ponsel mereka tanpa harus membuka aplikasi BCA Mobile.
4. Pembukaan Rekening Online: BCA Mobile juga menyediakan fitur pembukaan rekening secara online, yang memudahkan nasabah baru untuk membuka rekening tanpa harus datang ke kantor cabang.

End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk menilai seberapa puas pengguna akhir terhadap sistem informasi berbasis komputer atau aplikasi digital. Metode ini menggunakan 5 komponen dimensi utama, yaitu: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Doll dan Torkzadeh (1988) menyatakan bahwa *End User Computing Satisfaction* atau EUCS dikonseptualisasikan sebagai respons afektif terhadap suatu aplikasi tertentu yang digunakan oleh individu dalam berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung. Pendapat lain dari Ramadhanu et al. (2023) menyatakan *End User Computing Satisfaction* atau EUCS adalah evaluasi penilaian secara keseluruhan untuk pengguna sistem informasi yang didasarkan pada pengalaman mereka saat menggunakan sistem.

Dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS)

Konten (Content)

Dimensi ini mengacu pada isi, kualitas dan relevansi data yang diberikan oleh aplikasi. Dimensi ini menilai apakah informasi yang disediakan oleh sistem memadai, lengkap, dan relevan dengan kebutuhan pengguna.

Akurasi Informasi (Accuracy)

Dimensi mengacu pada tingkat ketepatan dan kebenaran informasi yang disampaikan oleh sistem. Dimensi ini menilai apakah informasi yang disediakan oleh sistem bebas dari kesalahan, tepat, dan dapat diandalkan.

Format Tampilan (Format)

Dimensi ini mengacu pada bagaimana informasi disajikan secara visual dan struktural dalam sebuah sistem. Dimensi ini menilai apakah informasi yang

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

diberikan oleh sistem disusun dengan jelas, mudah dibaca, dan mudah dipahami oleh pengguna akhir.

Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Dimensi ini mengacu pada seberapa mudah sistem atau aplikasi dioperasikan oleh pengguna akhir. Dimensi ini menilai apakah pengguna dapat memahami dan menggunakan sistem dengan cepat dan efisien, tanpa mengalami banyak kesulitan atau kebingungan.

Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Dimensi ini mengacu pada seberapa cepat sistem merespon permintaan pengguna dan menyediakan informasi atau hasil yang diperlukan tepat waktu. Dimensi ini menilai kecepatan dan efisiensi sistem dalam memproses dan menyampaikan informasi yang diinginkan pengguna.

Generasi Z

Generasi Z merujuk pada kelompok individu yang lahir pada tahun 1997 hingga 2012, mereka sering disebut sebagai generasi digital asli karena sejak lahir sudah dikelilingi oleh teknologi, khususnya internet, perangkat mobile, dan media sosial. Menurut Rahardyan et al. (2023) Generasi Z dikenal sebagai *iGeneration* atau generasi internet karena dianggap sebagai generasi pertama yang lahir di dunia yang terhubung secara global dan akrab dengan teknologi dan informasi instan.

Dalam konteks perbankan, Generasi Z lebih terbiasa menggunakan layanan digital seperti mobile banking daripada mendatangi bank secara fisik. Hal ini disebabkan oleh gaya hidup serba cepat yang mereka jalani, di mana mereka mengutamakan efisiensi dan kemudahan akses layanan keuangan.

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan pengguna akhir aplikasi m-banking BCA Mobile melalui pendekatan *End User Computing Satisfaction* atau EUCS dengan studi khusus pada Generasi Z. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi bagaimana dimensi-dimensi EUCS, yaitu *Content*,

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness, berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, eksperimen ini juga mengamati bagaimana faktor demografis, seperti *gender*, dapat memoderasi hubungan antara dimensi EUCS dan kepuasan pengguna akhir. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan cara mendistribusikan kuesioner melalui Google Form. Subjek pada penelitian ini adalah Generasi Z pengguna mobile banking BCA Mobile. Penelitian ini dilakukan pada bulan September hingga Desember 2024.

Sampel dan Data Penelitian

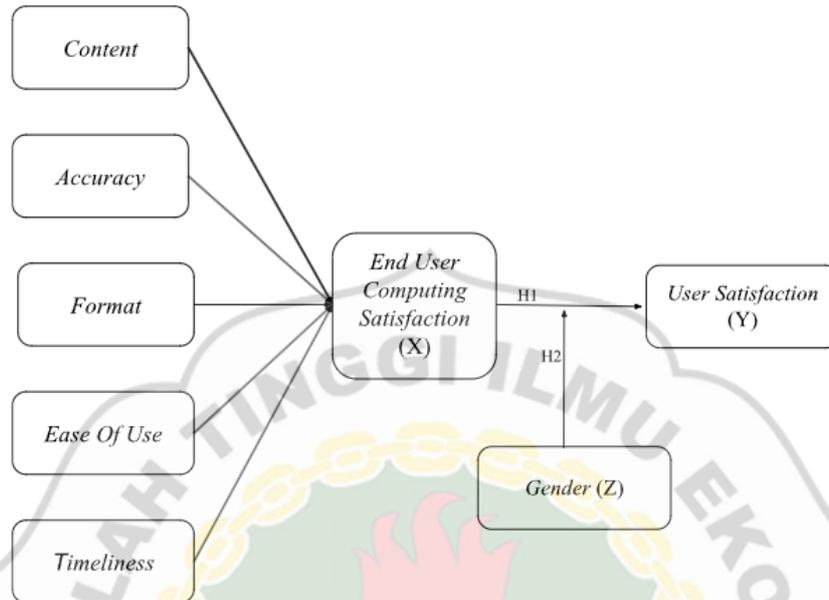
Jenis sampling pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan objek objek penelitian ini merupakan Generasi Z pengguna BCA Mobile. Pada penelitian ini, terdapat dua kriteria sampel yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Pengguna Aplikasi BCA Mobile
2. Generasi Z

Model Penelitian

Model penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah model kuantitatif, model ini dipilih karena berkaitan dengan fenomena yang dapat diamati secara nyata, memiliki bentuk yang jelas, dan menunjukkan hubungan sebab-akibat yang dapat diteliti. Alat statistik yang ada pada penelitian ini menggunakan skala likert sehingga terkumpul hasil data berupa angka yang lalu diolah dan juga dianalisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan software SmartPLS 4. Sehingga, model penelitian yang diterapkan adalah sebagai berikut:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



H1: EUCS berpengaruh positif terhadap User Satisfaction.

H2: *Gender* memoderasi pengaruh EUCS terhadap User Satisfaction

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Data Kriteria Responden

Terdapat 132 responden, sebanyak 129 orang (97,7%) merupakan Generasi Z, sementara sisanya sebanyak 3 orang (2,3%) bukan Generasi Z. Selain itu, sebanyak 100 responden (75,8%) adalah pengguna aplikasi BCA Mobile, sedangkan 32 responden lainnya (24,2%) tidak menggunakan aplikasi tersebut. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sesuai dengan kriteria penelitian, yaitu Generasi Z yang menggunakan aplikasi BCA Mobile. Responden yang bukan Generasi Z dan bukan pengguna BCA Mobile tidak dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner secara penuh.

Data Karakteristik Responden

Data Karakteristik Responden berdasarkan Tahun Kelahiran

Sebagian besar responden lahir pada tahun 2003, sebanyak 33 orang (33%). Tahun kelahiran terbanyak berikutnya adalah 2002 dengan 17 responden (17%), diikuti oleh tahun 2004 dengan 11 responden (11%). Selain itu, terdapat 8 responden (8%) yang lahir pada tahun 2001, 7 responden (7%) pada tahun 2005, 6 responden (6%) lahir pada tahun 2000. 3 responden (3%) tercatat lahir pada tahun 1997, 1998, dan 1999. Sementara itu, 2% atau 2 responden lahir pada tahun 2008, dan tidak ada responden yang lahir pada tahun 2007, 2009, 2010, maupun 2011.

Data Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan yaitu sebanyak 56%, sedangkan laki-laki berjumlah 44%.

Data Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Uang Saku Bulanan

Distribusi responden berdasarkan jumlah uang saku bulanan menunjukkan bahwa mayoritas pengguna BCA Mobile memiliki daya beli menengah, dengan rentang uang saku antara Rp1.500.000 hingga Rp3.000.000. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi BCA Mobile cukup populer di kalangan mahasiswa atau pekerja muda dengan penghasilan sedang.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Data Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan BCA Mobile dalam 1 Minggu

Mayoritas responden sebanyak 57% mengakses aplikasi BCA Mobile setiap hari, diikuti oleh 22% responden yang menggunakan aplikasi 3-5 kali seminggu. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi BCA Mobile telah menjadi bagian integral dari aktivitas perbankan sehari-hari bagi sebagian besar pengguna.

Data Karakteristik Responden berdasarkan Transaksi yang Biasa Dilakukan

Pembayaran QRIS menjadi metode transaksi yang paling dominan di kalangan pengguna BCA Mobile. Hal ini mengindikasikan bahwa QRIS telah berhasil diterima dengan baik oleh masyarakat dan menjadi pilihan utama dalam melakukan pembayaran non-tunai. Top up e-wallet dan transfer uang juga menjadi transaksi yang sering dilakukan oleh pengguna BCA Mobile, hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi ini telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan transaksi sehari-hari yang praktis dan efisien.

Tabel Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Loading Factor	AVE	Kesimpulan
EUCS			0,690	Valid
Content			0,835	Valid
	CN1	0,904		Valid
	CN2	0,876		Valid
	CN3	0,904		Valid
	CN4	0,945		Valid
	CN5	0,903		Valid
	CN6	0,927		Valid
	CN7	0,935		Valid
Accuracy			0,773	Valid
	AC1	0,882		Valid

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

	AC2	0,853		Valid
	AC3	0,692		Valid
	AC4	0,921		Valid
	AC5	0,941		Valid
	AC6	0,925		Valid
	AC7	0,913		Valid
<i>Format</i>			0,869	Valid
	FR1	0,897		Valid
	FR2	0,934		Valid
	FR3	0,926		Valid
	FR4	0,935		Valid
	FR5	0,951		Valid
	FR6	0,947		Valid
<i>Ease Of Use</i>			0,875	Valid
	EO1	0,897		Valid
	EO2	0,953		Valid
	EO3	0,920		Valid
	EO4	0,946		Valid
	EO5	0,942		Valid
	EO6	0,953		Valid
<i>Timeliness</i>			0,887	Valid
	TM1	0,937		Valid
	TM2	0,912		Valid
	TM3	0,952		Valid
<i>User Satisfaction</i>			0,910	Valid
	US1	0,936		Valid
	US2	0,961		Valid

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

	US3	0,937		Valid
--	-----	-------	--	-------

hasil pengujian untuk uji validitas, semua hasil factor loading dinyatakan valid dan sudah memenuhi persyaratan pengujian.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
EUCS	0,984	Reliabel
Content	0,967	Reliabel
Accuracy	0,950	Reliabel
Format	0,970	Reliabel
Ease Of Use	0,971	Reliabel
Timeliness	0,936	Reliabel
User Satisfaction	0,950	Reliabel

bahwa semua variabel yang digunakan sudah reliabel, hal itu dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* yang semua menunjukkan hasil > 0.7 .

Tabel Hasil Model Fit

	Saturated model	Estimated model	Keterangan
SRMR	0,079	0,080	Layak

Nilai SRMR (Standardized Root Mean Square Residual) = $0.079 < 0.1$, maka disimpulkan bahwa model struktural yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan fit atau layak digunakan untuk menguji variabel independen terhadap variabel dependen. Selanjutnya akan dilakukan satu kali lagi pengujian model menggunakan *Q Square Predictive Relevance*, berikut adalah tabel hasil *Q Square Predictive Relevance*:

Tabel Hasil Q Square

Variabel	Q ²	Keterangan
User Satisfaction	0,644	Memiliki nilai <i>predictive relevance</i>

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Nilai Q Square pada variabel dependen User Satisfaction adalah 0,644. Maka dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini memiliki nilai predictive relevance.

Tabel Hasil R Square

	R-square	R-square adjusted	Keterangan
<i>User Satisfaction</i>	0,667	0,656	Moderat

Nilai R Square mendapatkan nilai angka sebesar 0.667, hal ini menyatakan bahwa kemampuan variabel EUCS dapat menjelaskan variasi User Satisfaction sebesar 65,6% (moderat) dan sisanya 34,4% dijelaskan oleh faktor lain.

Tabel Hasil f Square

Variabel	<i>User Satisfaction</i>	Keterangan
EUCS	0,621	Tinggi

Nilai f Square mendapatkan nilai angka sebesar 0.621, hal ini menyatakan bahwa kemampuan variabel EUCS dapat menjelaskan variasi User Satisfaction sebesar 0,621 dan masuk dalam kategori tinggi.

Tabel Hasil Uji Multikolinearitas (VIF)

Variabel	<i>User Satisfaction</i>	Keterangan
Jenis Kelamin x EUCS	2,590	Tidak terdapat masalah Multikolinearitas

Nilai inner VIF menunjukkan angka 2,590 (< 5). Maka dapat disimpulkan bahwa model struktural pada penelitian ini tidak terdapat masalah multikolinearitas

Uji Hipotesis

Tabel Hasil Uji Jalur Variabel EUCS

Variabel	Beta	P-value	Keterangan
EUCS \rightarrow <i>User Satisfaction</i>	0,732	0.000	Hipotesis 1 didukung

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Berdasarkan hasil uji jalur, variabel EUCS (*End User Computing Satisfaction*) memiliki nilai beta bernilai positif sebesar 0,732 dan p-value sebesar 0,000. Nilai p-value yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel EUCS berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Uji Moderasi Keseluruhan dan Kategorikal

Tabel Hasil Uji Moderasi

Variabel	Beta	P-value	Keterangan
Jenis Kelamin x EUCS -> User Satisfaction	0.132	0.152	Tidak Memoderasi

Hasil uji moderasi menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak memoderasi hubungan antara variabel independen (EUCS) dengan variabel dependen (User Satisfaction). Hal ini terlihat dari nilai p-value yang > 0.05 . Peneliti melanjutkan analisis kategorikal dengan memisahkan responden laki-laki dan perempuan untuk mengetahui dimensi EUCS mana yang menjadi prioritas kepuasan pengguna pada gender laki-laki dan prioritas kepuasan pengguna pada gender perempuan yang diukur dari besarnya nilai beta.

Tabel Analisis Kategorikal Dimensi EUCS

Variabel	Laki-laki		Perempuan	
	Beta	P-value	Beta	P-value
Content -> EUCS	0.262	0.000	0.275	0.000
Accuracy -> EUCS	0.250	0.000	0.232	0.000
Format -> EUCS	0.218	0.000	0.234	0.000
Ease Of Use -> EUCS	0.259	0.000	0.225	0.000
Timeliness -> EUCS	0.138	0.000	0.117	0.000
EUCS -> User Satisfaction	0.781	0.000	0.836	0.000

Perbandingan dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna menunjukkan adanya perbedaan antara laki-laki dan perempuan. Pada dimensi *Content* dan *Format*, pengaruh kepuasan pengguna lebih kuat pada perempuan dengan nilai beta 0,275 dan 0,234 dibandingkan laki-laki yang memiliki nilai beta 0,262 dan 0,218.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sementara itu, pengaruh kepuasan pengguna laki-laki lebih kuat pada dimensi *Accuracy*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* dengan masing-masing nilai beta sebesar 0,250, 0,259, dan 0,138 dibandingkan perempuan dengan nilai beta yang lebih rendah, yakni 0,232, 0,225, dan 0,117.

Pembahasan

Pengaruh Variabel EUCS terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil uji jalur pada tabel sebelumnya, variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menunjukkan nilai *p-value* 0.000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel EUCS memiliki pengaruh yang positif terhadap *User Satisfaction*.

Gender Memoderasi Pengaruh EUCS terhadap *User Satisfaction*

Hasil analisis moderasi pada tabel moderasi sebelumnya menunjukkan angka 0.152 lebih besar dari 0,05, hasil ini menunjukkan bahwa *gender* tidak memoderasi hubungan antara EUCS dengan tingkat kepuasan pengguna

Kategorikal Dimensi EUCS

Hasil analisis kategorikal dimensi EUCS yang bisa dilihat pada tabel kategorikal mencerminkan adanya kepuasan yang berbeda antara laki-laki dan perempuan dalam pengaruh dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna. Pada dimensi *Content* dan *Format*, pengaruhnya lebih kuat pada perempuan dengan nilai beta 0,275 dan 0,234 menunjukkan bahwa perempuan lebih memperhatikan kualitas konten dan kejelasan format. Untuk laki-laki lebih dipengaruhi oleh dimensi *Accuracy* dengan nilai 0,250, *Ease of Use* dengan nilai 0,259, dan *Timeliness* dengan nilai 0,138 yang mengindikasikan laki-laki cenderung lebih menekankan akurasi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Hipotesis H₁ yang menyatakan bahwa “EUCS berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*” diterima.
2. Hipotesis H₂ yang menyatakan bahwa “*Gender* memoderasi pengaruh EUCS terhadap *User Satisfaction*” ditolak.
3. Berdasarkan hasil analisis kategorikal dimensi EUCS, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan antara laki-laki dan perempuan dalam pengaruh dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna. Perempuan lebih kepada Content dan Format, sebaliknya, laki-laki lebih fokus pada Accuracy, Ease Of Use, dan Timeliness.

Saran

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meraih lebih banyak responden daripada dibandingkan penelitian ini, dan peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan analisis model kano dan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada penelitian dalam menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

2. Bagi Perusahaan

BCA sebaiknya terus mengoptimalkan seluruh dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*, karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan terhadap dimensi-dimensi tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan. BCA dapat melakukan pembaruan konten secara berkala, memastikan keakuratan informasi, memperbaiki format antarmuka aplikasi, serta menjaga kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan aplikasi BCA Mobile. Terakhir, BCA disarankan untuk melakukan riset lanjutan terkait kebutuhan pengguna generasi Z, karena kelompok ini memiliki peran signifikan sebagai

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pengguna utama layanan m-banking. Dengan memahami karakteristik generasi ini lebih dalam, BCA dapat mengembangkan layanan yang lebih relevan dan inovatif.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Adah, P., & Folorunso, E. (2015). *Satisfaction*.
- Adiningsih, L. Y., Suada Putri, P. C., & Boko, C. A. (2022). Hubungan Faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap Manfaat Nyata Penerapan ePuskesmas di Puskesmas I Denpasar Selatan. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 10(2), 126–133. <https://doi.org/10.47007/inohim.v10i2.431>
- Agus Ariwanta, I. P. Y., Eka Saputra, I. G. T., Apriyanthi, N. P. E., Gunawan, I. M. A. O., & Indrawan, G. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna menggunakan Metode EUCS pada Sistem *Computer Based Test* di Institusi Pendidikan. *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, 4(4), 942–951. <https://doi.org/10.47065/josyc.v4i4.3752>
- Al Tarawneh, M. A., Nguyen, T. P. L., Yong, D. G. F., & Dorasamy, M. A. (2023). *Determinant of M-Banking Usage and Adoption among Millennials. Sustainability*, 15(10), 8216. <https://doi.org/10.3390/su15108216>
- Algifari, & Rahardja, C. T. (2020). *Pengolahan Data Penelitian Bisnis dengan SmartPLS 3*. Kurnia Kalam Semesta.
- Algifari. (2010). *Statistika Deskriptif Plus untuk Ekonomi dan Bisnis*. UPP AMP YKPN.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). *Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian*.
- Andrade, C. (2021). *A Student's Guide to the Classification and Operationalization of Variables in the Conceptualization and Design of a Clinical Study: Part 1. Indian Journal of Psychological Medicine*, 43(2), 177–179. <https://doi.org/10.1177/0253717621994334>
- Azwar, M., Surandari, I., & Djohar, H. I. (n.d.). *Evaluating The Library Website Of The Indonesian Ministry Of Education And Culture Through The End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model*.
- Cahyadi, D. F., Nofa, W. K., & Hapsari, D. A. P. (2024). Perbandingan Efektivitas Metode PIECES dan EUCS dalam Analisis Kepuasan Pengguna MyXL.
- Cahyani, Y. I., & Mulyana, A. P. (n.d.). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pembiayaan Leasing PT Federal International Finance.
- Chin, W. W., & Lee, M. K. O. (1999). *On The Formation of End-User Computing Satisfaction: A Proposed Model And Measurement Instrument*.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods (Twelfth edition)*. McGraw-Hill/Irwin.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN Suska Riau).
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. *MIS Quarterly*, 12(2), 259. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1991). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues*. *MIS Quarterly*, 15(1), 5. <https://doi.org/10.2307/249429>
- Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh, G. (1994). *A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument*. *MIS Quarterly*, 18(4), 453. <https://doi.org/10.2307/249524>
- Fajar Tri Widodo. (2024). Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo terhadap SIMTIK Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *Neptunus: Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(3), 60–73. <https://doi.org/10.61132/neptunus.v2i3.185>
- Fantika Sari, P., Dellia, P., Fauzan Azizi, A., Ayu Mashitoh, P., Dwi Putra Iriansyah, M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Banking BRImo pada Mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)* 8, no. 4 (July 22, 2024): 7608–14. <https://doi.org/10.36040/jati.v8i4.10309>
- Ghufron, M. A. (2018). Revolusi Industri 4.0: Tantangan, Peluang, dan Solusi bagi Dunia Pendidikan.
- Goswami, A., & Dutta, S. (2016). *Gender Differences in Technology Usage—A Literature Review*. *Open Journal of Business and Management*, 04(01), 51–59. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2016.41006>
- Harefa, K. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*. 7(4).
- Hasanah, A. U., Wasposito, B., & Rahajeng, E. (2023). *Analysis of MyPertamina Application User Satisfaction Using End User Computing Satisfaction Method*. *Journal of Software Engineering Ampera*, 4(1), 13–34. <https://doi.org/10.51519/journalsea.v4i1.375>
- Hascarya, P. W., & Winarno, W. W. (2014). Analisis Usability pada Aplikasi Akreditasi.
- <https://datareportal.com/global-digital-overview> diakses 27 september 2024

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- <https://investor.id/business/353856/pengguna-smartphone-ri-diprediksi-194-juta> diakses pada 27 september 2024
- https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking_2018_small.pdf diakses pada 7 oktober 2024
- <https://www.bca.co.id/id/Syarat-dan-Ketentuan/BCA-mobile> diakses pada 8 oktober 2024
- <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/korporasi/Sejarah-BCA> diakses pada 16 desember 2024
- https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Documents/TABEL_7.pdf diakses pada 27 oktober 2024
- <https://www.worldometers.info/world-population/indonesia-population/> diakses pada 27 september 2024
- Indri Hapsari, D. A., Darmansah, D., & Utomo, H. W. (2022). Analisis User Satisfaction Terhadap Sistem Informasi Website PKL Fakultas Informatika Menggunakan Metode EUCS. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(4), 952. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i4.4674>
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE.
- Iqbal, J., Heriyani, H., & Urrahmah, I. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal*, 5(2), 25. <https://doi.org/10.37253/gfa.v5i2.6001>
- Jannah, A. N., Susanto, I., Rakhmadani, D. P., & Banyumas, K. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* dengan Metode EUCS. 7.
- Jaride, C., & Taqi, A. (2020). *Mobile Banking: Overview of Most Common Theoretical Foundations of Technology Adoption: Proceedings of the 2nd International Conference on Advanced Technologies for Humanity*, 116–121. <https://doi.org/10.5220/0010430101160121>
- Kanthi, Y. A., Gumilang, K., & Aminah, S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pengguna BRImo Menggunakan EUCS. *Teknika*, 13(1), 155–163. <https://doi.org/10.34148/teknika.v13i1.772>
- Kartika, K., & Labibah, L. (2023). Analisis Kepuasan terhadap Rumah Jurnal menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 14(2). <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol14.iss2.art1>
- Kurniawan, D., Zusrony, E., & Kusumajaya, R. A. (2018). Analisa Persepsi Pengguna Layanan Payment Gateway pada Financial Technology dengan Metode EUCS. 4.
- Malini, A., & Menon, D. G. (2017). *Technological innovations in the banking sector in India: An analysis. 2017 International Conference on Technological*

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Advancements in Power and Energy (TAP Energy)*, 1–5.
<https://doi.org/10.1109/TAPENERGY.2017.8397342>
- Manita, R. J. (2020). Peran Instrumen EUCS (*End User Computing Satisfaction*) sebagai Assessment Tools Sistem Informasi dari Perspektif *Gender* Pengguna Perpustakaan.
- Mutia Ulfa, Vincensia Serenade, Nita Ilmiyatul Lailiah, & Ahmad AUFAR Ribhi. (2023). Edukasi Kewirausahaan Era Digital. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(9), 6295–6298.
<https://doi.org/10.53625/jabdi.v2i9.4851>
- Nadiansyah, F., & Sitohang, F. P. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) di Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *JuTI “Jurnal Teknologi Informasi,”* 3(1), 24.
<https://doi.org/10.26798/juti.v3i1.1026>
- Nawir, F., Maulana, S., & Singkeruang, A. (2021). *Analysis of User Satisfaction with Fintech Applications: Fintek Syariah Use EUCS Method.*
- Ngemba, H. R., & Hendra, S. (2016). Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS Studi Kasus Rumah Sakit Budi Agung Kota Palu.
- O’Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Management information systems* (10th ed). McGraw-Hill Irwin.
- Prakash Yadav, G., & Rai, J. (2017). *The Generation Z and their Social Media Usage: A Review and a Research Outline. Global Journal of Enterprise Information System*, 9(2), 110. <https://doi.org/10.18311/gjeis/2017/15748>
- Pramesthi, H. B., Ivana, H. A., & Aulia, I. S. (2024). *Perbedaan Penggunaan E-Wallet oleh Mahasiswa Laki-Laki dan Perempuan.* 13(2).
- Pujana, G., Pradnyana, I. M. A., & Artha, I. K. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) di SMP Negeri 1 Sukasada. 12.
- Purwandani, I. (2019). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS dan Model Delone and McLean. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 4(2), 99–106.
<https://doi.org/10.31294/ijse.v4i2.5989>
- Puspitadewi, I. (2019). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* Vol. 5 No.1 Desember 2019 Hal. 145—154. 5.
- Putra, J., Indah, D. R., & Firdaus, Mgs. A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Pada E-Learning menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 12(1), 45–52.
<https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i1.1575>

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. 02(04).
- Ramadhan, A. M. (2023). Pengertian dan Macam-macam Kerangka Berpikir Penelitian. *Ebizmark Blog*. <https://ebizmark.id/artikel/pengertian-dan-macam-macam-kerangka-berpikir-penelitian/>
- Ramadhanu, A., Arlis, S., Enggari, S., & Frisca, N. (n.d.). *Analysis of User Satisfaction Testing Application Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method*. 17.
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker. (2024). *SmartPLS 4* [Computer Program]. <https://www.smartpls.com/documentation/algorithms-and-techniques/model-fit>
- Ritchi, H., Fitri Evayanti, N., & Yusi Sari, P. (2021). *A Study on Information Systems Success: Examining User Satisfaction of Accounting Information System (A Study on whole City/Regency Governments of West Java Province)*. *Bina Ekonomi*, 24(2), 1–14. <https://doi.org/10.26593/be.v24i2.5084.1-14>
- Sanaky, M. M., Saleh, L. M., & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. 11(1).
- Saputri, N. A. O., & Alvin, A. (2020). *Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method*. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 154–162. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v2i1.43>
- Satzinger, J. W., Jackson, R. B., & Burd, S. D. (2012). *Systems analysis and design in a changing world* (6th ed). Course Technology, Cengage Learning.
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162–175. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375>
- Sorongan, 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>
- Stratton, S. J. (2024). *Purposeful Sampling: Advantages and Pitfalls*. *Prehospital and Disaster Medicine*, 39(2), 121–122. <https://doi.org/10.1017/S1049023X24000281>
- 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>

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sugi Ardana, I. M. (2023). Evaluasi *Usability* Aplikasi *Android* Dharmadana Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *Syntax Idea*, 5(7), 960–978. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v5i7.2623>

Tri Marhendra Rahardyan, Bakri, M. R., & Anastasya Utami. (2023). *Generation gap in fraud prevention: Study on generation Z, generation X, millennials, and boomers*. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 12(3), 361–375. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i3.2566>

Umar, S., Fitriansyah, A., & Ar-Rasyid, H. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Livin Bank Mandiri pada Mahasiswa ITB Swadharma Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 9(2), 992–1008. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1728>

