

## ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE LIGA ARLOJI MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Asni Zalukhu<sup>1</sup>; Siti Nurlela<sup>2\*</sup>

Program Studi Sistem Informasi<sup>1,2</sup>  
Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>  
<https://nusamandiri.ac.id><sup>1,2</sup>  
asnizalukhu2@gmail.com<sup>1</sup>, siti.sie@nusamandiri.ac.id<sup>2\*</sup>

(\*) Corresponding Author



Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial 4.0 Internasional.

**Abstract**—The evolution of information technology plays a significant role in accelerating digital transformation across various sectors, including the wristwatch retail industry. The Liga Arloji website is utilized as a medium for promotion and online transactions, which needs to be evaluated in terms of user satisfaction. This study aims to analyze the level of user satisfaction with the performance of the Liga Arloji website using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, in which the components analyzed include five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The methodology of this study is based on a quantitative approach, using a questionnaire as the data collection instrument distributed to 68 selected respondents. The data were processed using the EUCS calculation formula and tested for validity and reliability using SPSS. Based on the data analysis, the findings show that all EUCS dimensions received scores falling into the "Satisfied" to "Very Satisfied" classification. The content dimension achieved an average score of 4.19, accuracy scored 4.13, format scored 4.18, ease of use scored 4.15, and the timeliness dimension received the highest score of 4.22. These findings indicate that user satisfaction with the website is relatively high, particularly in terms of timely information and presented content, while the system's reliability and accuracy were rated as moderately satisfactory. This study provides several recommendations, including improving data accuracy and enhancing system reliability. The results are expected to serve as a key reference for the future development of e-commerce-based websites.

**Keywords:** EUCS, Liga Arloji, User Satisfaction, Website.

**Abstrak**—Evolusi teknologi informasi berperan signifikan dalam mempercepat transformasi digital pada berbagai sektor dalam lintas sektor, mencakup antara lain ritel jam tangan. Website Liga Arloji digunakan sebagai sarana promosi dan transaksi *online* yang harus dievaluasi dari sisi kepuasan pengguna. Studi ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap tingkat Evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap performa website Liga Arloji memakai teknik *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dimana komponen yang dianalisis mencakup lima dimensi: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Metodologi studi ini didasarkan pada pendekatan Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen kuesioner yang didistribusikan kepada responden terpilih 68 responden. Data diolah dengan rumus yang digunakan dalam proses perhitungan adalah EUCS serta diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan SPSS. Berdasarkan analisis data, diperoleh temuan bahwa seluruh dimensi EUCS memperoleh nilai yang termasuk dalam klasifikasi tingkat kepuasan "Puas" hingga sangat puas. Dimensi *content* memperoleh skor rata-rata 4,19, *accuracy* sebesar 4,13, *format* sebesar 4,18, *ease of use* sebesar 4,15, dan *timeliness* memperoleh skor tertinggi sebesar 4,22. Temuan hasil berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap website tergolong tinggi informasi yang tepat waktu dan konten yang disajikan, serta cukup puas terhadap keandalan dan akurasi sistem. Penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan seperti peningkatan akurasi data dan keandalan sistem. Hasil temuan ini diharapkan menjadi rujukan utama dalam pengembangan selanjutnya website berbasis *e-commerce*.

**Kata kunci:** EUCS, Liga Arloji, Kepuasan Pengguna, Website.

## PENDAHULUAN

Kemajuan signifikan dalam pengembangan teknologi informasi dan komunikasi selama beberapa waktu terakhir tahun menjadi pemicu transformasi penting di bermacam-macam bidang, termasuk bisnis dan perdagangan. Di era digital yang didominasi oleh koneksi *internet* dan perangkat pintar, lanskap bisnis global mengalami transformasi fundamental (Lela et al., 2023). Secara keseluruhan, peran teknologi informasi adalah seluruh bentuk inovasi teknologi yang berfungsi sebagai alat dalam pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, dan menyebarkan informasi (Nurdin et al., 2024).

Dalam konteks bisnis ritel, seperti toko jam tangan, kehadiran *website* bukan hanya sekadar media promosi, melainkan juga menjadi representasi digital dari identitas dan layanan perusahaan. *Website* sistem informasi penjualan berfungsi untuk memberikan informasi produk, melayani transaksi, serta menyediakan layanan pelanggan secara daring. Toko jam Liga Arloji, merupakan salah satu bentuk usaha yang beroperasi di bidang ranah penjualan jam tangan. *Website* disebut juga situs, merupakan serangkaian laman situs yang menyajikan beragam informasi dalam bentuk gambar, tulisan, video, suara, dan berita (Hendra & Astari, 2024).

Dalam studi sistem informasi, terdapat beberapa cara yang berfungsi sebagai mengevaluasi taraf kepuasan dari sisi pengguna, salah satunya yaitu EUCS. Kepuasan konsumen muncul sebagai reaksi perasaan yang muncul terhadap berbagai pengalaman berupa ditawarkan dari produk maupun jasa yang mereka beli, tempat penjualan perdagangan eceran, bahkan aspek perilaku konsumen seperti cara melakukan pembelian dan bertindak sebagai pembeli, termasuk juga pengalaman di pasar secara umum (Dikdik & Arraniri, 2021).

EUCS sendiri merupakan pendekatan pengukuran rasa puas pengguna terhadap sistem yang dilakukan dengan melakukan komparasi antara apa yang diharapkan pengguna terhadap sistem dengan pengalaman atau kenyataan yang mereka rasakan saat menggunakan sistem tersebut (Amalia & Hapsoro, 2021). Mereka menggunakan metode EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna dan menemukan bahwa semua dimensi EUCS berkontribusi terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan (Saputra & Kurniadi, 2023). Metode EUCS merupakan hasil pengembangan *Doll* dan *Torkzadeh* yang sudah terealisasi banyak diterapkan digunakan dalam penelitian akademik sebagai kerangka evaluasi dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem

berbasis komputer, khususnya yang berorientasi pada layanan atau transaksi digital (Golo et al., 2021).

Penelitian adalah sebuah sistem pengetahuan yang memainkan peran krusial dalam kemajuan ilmu itu sendiri. Kegiatan ilmiah ini berfungsi untuk menjaga ilmu pengetahuan agar tidak hilang dengan cara memperbarui dan mengembangkannya melalui riset (Arib et al., 2024).

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode EUCS efektif digunakan dalam berbagai konteks sistem informasi, termasuk *website* layanan pendidikan, sistem informasi pemerintahan, hingga aplikasi *e-commerce*. *E-commerce* merujuk pada gagasan tentang mengacu pada proses transaksi barang dan layanan yang berlangsung melalui *internet* atau *platform digital* (Budianto, 2023). Misalnya, Verlyna dalam Jurnal Teknomatica melakukan kajian mengenai tingkat kepuasan pengguna *website* MAN 5 Sleman dan menemukan mengindikasikan bahwa mutu sistem serta ketepatan waktu penyampaian informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan. Penelitian tersebut menekankan pentingnya integrasi antara kualitas sistem dan pengalaman pemakai sehingga sistem informasi dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat (Pramudibyo, 2024). Penelitian lain oleh Ariska & Sanjaya pada aplikasi SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam EUCS memperoleh skor kepuasan di atas 4.63, mengindikasikan bahwa jika kelima aspek EUCS diperhatikan dengan baik, maka kepuasan pengguna dapat tercapai secara maksimal. Hal ini menjadi bukti bahwa EUCS merupakan metode yang relevan dan aplikatif dalam berbagai jenis sistem informasi digital, termasuk *website* penjualan (Ariska & Rudi Sanjaya, 2024).

Peningkatan kualitas aplikasi melalui pengembangan fitur-fitur layanan yang lebih baik dapat meningkatkan kinerja aplikasi dalam melayani pengguna. Dengan demikian, pengguna *website* toko jam Liga Arloji diharapkan akan merasa gembira dan terpuaskan oleh layanan yang mereka dapatkan (Istianah & Yustanti, 2022).

Studi fokus kajian ini adalah beberapa permasalahan yang secara sistematis dirumuskan sebagai berikut:

1. Sejauh mana kepuasan pengguna terhadap *website* Liga Arloji?
2. Dimensi manakah dari metode EUCS yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website* tersebut?
3. Apa saja saran peningkatan yang mungkin diberikan untuk mengevaluasi kualitas

kepuasan pengguna berdasarkan Temuan penelitian berdasarkan EUCS?

Dalam penelitian yang dilakukan, terdapat tujuan adapun mempunyai tujuan sebagai berikut:

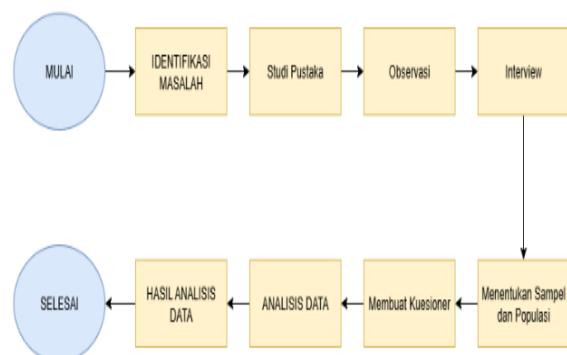
1. Memahami level kepuasan pemakai terhadap website Liga Arloji berdasarkan Kelima aspek dalam teknik EUCS, yaitu *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness*.
2. Mengidentifikasi aspek dari metode EUCS yang paling dominan berdampak pada level kepuasan pemakai website tersebut.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola website Liga Arloji untuk meningkatkan kualitas website berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna.

Dan juga mempunyai penelitian ini membatasi ruang lingkupnya pada analisis kepuasan pengguna terhadap website Liga Arloji, yaitu sebuah platform sistem informasi penjualan *online* yang menyediakan berbagai jenis jam tangan untuk konsumen umum. Website ini dirancang untuk mempermudah pengguna dalam melakukan pencarian, pemilihan, dan pembelian produk jam tangan secara daring tanpa harus datang langsung ke toko fisik.

Penelitian ini hanya difokuskan pada pengalaman pengguna dalam menggunakan website tersebut, khususnya dalam menilai aspek fungsionalitas, isi informasi, keakuratan, tampilan format, serta kemudahan penggunaan yang terdapat di dalam website. Aspek-aspek tersebut dianalisis berdasarkan lima dimensi utama dari teknik EUCS.

## BAHAN DAN METODE

Adapun pada studi ini memakai tahapan penelitian adapun rincianya adalah:



Sumber: (Hasil Penelitian, 2025)  
Gambar 1. Tahapan Penelitian

### Identifikasi Masalah

Menentukan permasalahan utama yang akan diteliti, dalam hal ini adalah kepuasan pengguna terhadap website Liga Arloji.

### Studi Pustaka

Setelah masalah teridentifikasi, penulis melanjutkan melalui studi literatur. Pada tahap ini, penulis melakukan peninjauan terhadap berbagai literatur, teori, konsep, dan yang terpenting, studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

### Observasi

Metode observasi dilakukan oleh penulis sebagai bagian dari pengumpulan data secara melaksanakan observasi secara langsung pada objek penelitian, yang terdiri dari website. Observasi ini bertujuan untuk mengumpulkan data awal atau mendapatkan pemahaman langsung tentang kondisi atau perilaku terkait masalah yang sedang diteliti pada website tersebut.

### Interview

Selanjutnya, penulis melakukan interview. Berdasarkan penjelasan, interview ini dilakukan dengan kepala toko. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi lebih mendalam, perspektif, atau data kualitatif dari pihak yang berwenang atau memiliki pengetahuan langsung terkait masalah penelitian pada objek yang diteliti.

### Menentukan Sampel dan Populasi

Penelitian ini melibatkan seluruh pengguna yang mengunjungi website Liga Arloji dalam periode bulan Mei. Berdasarkan data yang diperoleh dari *tools analytics website*, tercatat sebanyak 213 orang pengunjung yang mengakses website tersebut.

Jumlah sampel untuk riset ini dihitung memakai rumus *Slovin*, dengan mempertimbangkan margin kesalahan sebesar 10% (0,1). Rumus *Slovin* digunakan karena populasinya diketahui secara pasti, dan bertujuan untuk memperoleh jumlah sampel yang representatif (Amin et al., 2024).

$$\text{Slovin: } n = \frac{N}{1+N.e^2} \quad (1)$$

Keterangan :

*n* : Jumlah responden

*N* : Jumlah populasi (213)

*e* : Tingkat kesalahan (biasanya 0,1 atau 10%)

hasil dari penyesuaian dengan formula (1) diantaranya::

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} = \frac{213}{1+213.(0.1)^2} = \frac{200}{1+2,13} = \frac{200}{3,13} = 68,05$$

Maka jika dibulatkan menjadi 68 responden.

### Membuat Kuesioner

Setelah populasi dan sampel ditentukan, penulis menyusun kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data yang sistematis dan sesuai dengan tujuan penelitian. Kuesioner tersebut disebarluaskan kepada responden untuk memperoleh data yang diperlukan. Instrumen kuesioner disusun menggunakan Skala Likert lima tingkat, yang digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan penelitian, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tabel Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber: (Arisoemaryo et al., 2022)

### Analisis Data dan Evaluasi

Mengolah data kuantitatif menggunakan metode EUCS, termasuk uji validitas dan reliabilitas. Uji tersebut menggunakan SPSS, tujuan utama SPSS adalah membantu para peneliti dan analis data dalam setiap tahapan penanganan data penelitian, mulai dari pengumpulan, pengelolaan, analisis, hingga interpretasi hasil (Sari et al., 2023).

#### 1. Uji Validitas

Pada uji validitas data dari hasil kuesioner diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS Statistik. Data disusun berdasarkan variabel yang sudah ditentukan. Data dapat dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai  $sig < 0,05$ .

#### 2. Uji Reliabilitas

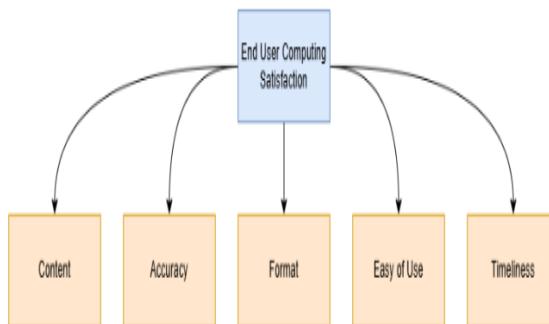
Pada uji reliabilitas data dari hasil kuesioner dan kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS Statistik. Data yang diolah berupa variabel yang sudah ditentukan. Data dijelaskan reliabel apalagi nilai Cronbach's Alpha  $> 0,06$ .

#### 3. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Setelah data terbukti valid dan reliabel, langkah berikutnya adalah olah data menggunakan metode EUCS. Metode EUCS dihitung nilai rata-rata pada setiap variabel dan kemudian setelah mendapatkan hasil menentukan dengan tabel interpretasi metode EUCS.

### Hasil Analisis Data

Menyajikan hasil olahan data dalam bentuk grafik, tabel, atau narasi untuk menggambarkan tingkat kepuasan dari pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan EUCS yang terdiri dari lima variabel utama, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.



Sumber: (Ariska & Rudi Sanjaya, 2024)

Gambar 2. Variabel Metode EUCS

Untuk menginterpretasikan hasil perhitungan skor EUCS, digunakan kategori tingkat kepuasan yang disesuaikan dengan rentang nilai rata-rata, sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Skor Nilai EUCS

Skor Rata-Rata	Kategori Kepuasan
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Puas (STP)
1,80 – 2,59	Tidak Puas (TP)
2,60 – 3,39	Cukup Puas (CP)
3,40 – 4,19	Puas (P)
4,20 – 5,00	Sangat Puas (SP)

Sumber: (Istianah & Yustanti, 2022)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Penelitian ini mencakup pengujian validitas instrumen bertujuan untuk menilai tingkat kemampuan kuesioner untuk diandalkan sebagai instrumen dalam rangka menilai kepuasan dari pengguna. Validitas diuji dengan menilai perbandingan antara nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Suatu item pertanyaan dinyatakan sah apabila  $r_{hitung}$  melebihi nilai  $r_{tabel}$ . Uji validitas ini dikerjakan dengan memanfaatkan software SPSS guna menghitung nilai  $r_{tabel}$  (IPB University, 2023). Penelitian ini melibatkan 68 responden, sehingga diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,2387 pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Proses pengujian validitas dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.

Correlations															
C1	C2	C3	A1	F1	F2	F3	E1	E2	E3	T1	T2	T3	T4		
1	-0,238*	-0,238*	-0,238*	-0,238*	-0,238*	-0,238*	-0,238*	-0,238*	-0,238*	-0,238*	-0,238*	-0,238*	-0,238*	.827	.827
R1 (14 items)															
C2	1	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	.827	.827
R2 (3 items)															
C3		1	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	.827	.827
A1			1	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	.827	.827
F1				1	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	.827	.827
F2					1	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	.827	.827
F3						1	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	.827	.827
E1							1	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	.827	.827
E2								1	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	.827	.827
E3									1	-0,001	-0,001	-0,001	-0,001	.827	.827
T1										1	-0,001	-0,001	-0,001	.827	.827
T2											1	-0,001	-0,001	.827	.827
T3												1	-0,001	.827	.827
T4													1	.827	.827
TOTAL														1	.827
R1 (14 items)															
	*Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).														
	**Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed).														

Sumber: (Hasil Penelitian, 2025)

Gambar 3. Hasil Uji Validitas Pada SPSS

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, diperoleh gambaran hubungan antarvariabel serta keterkaitan masing-masing item terhadap skor total konstruk yang diukur. Dengan jumlah responden ( $N = 68$ ), hasil korelasi menunjukkan bahwa sebagian besar item memiliki hubungan yang kuat dan signifikan terhadap skor total, sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan mampu merepresentasikan konstruk kepuasan pengguna secara memadai. Hasil lengkap uji validitas setiap item disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

ITEM	PEARSON CORRELATION	NILAI SIG	HASIL
C1	0,628	0,001	VALID
C2	0,555	0,001	VALID
C3	0,551	0,001	VALID
A1	0,625	0,001	VALID
A2	0,557	0,001	VALID
A3	0,521	0,001	VALID
F1	0,466	0,001	VALID
F2	0,503	0,001	VALID
F3	0,639	0,001	VALID
E1	0,706	0,001	VALID
E2	0,525	0,001	VALID
E3	0,623	0,001	VALID
T1	0,461	0,001	VALID
T2	0,418	0,001	VALID

Sumber: (Hasil Penelitian, 2025)

Merujuk pada Tabel 3, hasil uji validitas yang telah disusun disajikan, instrumen atau set item pengukuran yang digunakan menunjukkan validitas yang sangat baik untuk semua item yang diuji. Hal ini terbukti dari pembandingan terhadap nilai *Pearson Correlation* ( $r$ -hitung) dari setiap butir dengan skor  $r$ -tabel yang ditetapkan sebesar 0,2387, serta perbandingan nilai signifikansi (Sig.) dengan ambang batas  $\alpha$  sebesar 0,05.

### Uji Reliabilitas

Konsistensi internal instrumen diukur dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Sebuah instrumen dianggap instrumen pengukuran

dianggap dianggap andal apabila nilainya *Cronbach's Alpha* melebihi 0,6.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	14

Sumber: (Hasil Penelitian, 2025)

Gambar 4. Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil analisis reliabilitas yang disajikan, instrumen pengukuran menunjukkan tingkat konsistensi internal yang baik. Hal tersebut tampak dari besarnya point *Cronbach's Alpha* mencapai angka 0,827 yang diperoleh dari 14 item pertanyaan. Nilai ini berada dalam kategori "baik" (umumnya antara 0,80 - 0,89), mengindikasikan bahwa semua item dalam instrumen tersebut saling konsisten dan mengukur dimensi atau konstruk yang sama secara stabil dan dapat diandalkan.

### Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Selanjutnya yaitu menguji sesuai dengan teknik EUCS. Informasi dimana terkumpul selanjutnya diproses dan dianalisis menggunakan rumus rata-rata kepuasan untuk setiap dimensi:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (2)$$

Keterangan rumus:

RK : Rata-rata kepuasan

JSK : Jumlah Skor Kuesioner

JK : Jumlah Kuesioner

### 1. Variabel Content

Distribusi jawaban responden terhadap variabel *Content* berdasarkan Skala *Likert* disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Variabel *Content*

Indikator	Item	Skala Likert				
		STP	TP	CP	P	SP
Relevansi Informasi	C1	1	0	11	36	20
Kelengkapan informasi	C2	0	0	11	29	28
Kejelasan informasi	C3	0	1	6	35	26
Jumlah Skor Kuesioner (JSK)		1	1	28	100	74
Jumlah Kuesioner (JK)						204

Sumber: (Hasil Penelitian 2025)

Selanjutnya dihitung menggunakan formula (2) sebagai berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1*1)+(2*1)+(3*28)+(4*100)+(5*74)}{204} \\ = \frac{857}{204} = 4,19$$

Hasil dari total skor kuesioner (JSK) menunjukkan jumlah jawaban pada masing-masing kategori, yaitu 1 responden menjawab STP, 1 TP, 28 CP, 100 P, dan 74 SP, dengan total jumlah kuesioner (JK) sebanyak 204. Skor rata-rata variabel Content dihitung menggunakan rumus  $RK = JSK / JK$ , menghasilkan nilai 4,19. Mengacu pada skala EUCS tentang interpretasi skor, nilai 4,19 termasuk dalam kisaran 3,40 – 4,19 yang dikategorikan sebagai Puas (P).

## 2. Variabel Accuracy

Distribusi jawaban responden terhadap variabel *Accuracy* berdasarkan Skala *Likert* disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Variabel *Accuracy*

Indikator	Item	Skala <i>Likert</i>				
		STP	TP	CP	P	SP
Kesesuaian fungsi dan menu	A1	0	2	13	25	28
Keandalan sistem	A2	3	1	13	27	24
Keakuratan data	A3	0	0	12	28	28
Jumlah Skor Kuesioner (JSK)		3	3	38	80	80
Jumlah Kuesioner (JK)					204	

Sumber: (Hasil Penelitian 2025)

Kemudian diolah dengan menggunakan formula (2) sebagai berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1*3)+(2*3)+(3*38)+(4*80)+(5*80)}{204} \\ = \frac{843}{204} = 4,13$$

Jumlah kuesioner (JK) yang dikumpulkan adalah sebanyak 204. Dari hasil rekapitulasi skor, diperoleh total nilai (JSK) yaitu 843. Perhitungan rata-rata skor menggunakan rumus  $RK = JSK / JK$  menghasilkan nilai 4,13. Mengacu pada Interpretasi Skor EUCS, nilai 4,13 terletak dalam kisaran 3,40 – 4,19, yang diklasifikasikan ke dalam kategori Puas (P).

## 3. Variabel Format

Distribusi jawaban responden terhadap variabel *Format* berdasarkan Skala *Likert* disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Variabel *Format*

Indikator	Item	Skala <i>Likert</i>				
		STP	TP	CP	P	SP
Tata letak	F1	0	0	16	26	26
Desain visual	F2	0	0	11	31	26

Indikator	Item	Skala <i>Likert</i>				
		STP	TP	CP	P	SP
Keterbacaan & kesesuaian warna	F3	0	1	11	31	25
Jumlah Skor Kuesioner (JSK)		0	1	38	88	77
Jumlah Kuesioner (JK)					204	

Sumber: (Hasil Penelitian 2025)

Kemudian data diolah dengan menggunakan formula (2) sebagai berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1*0)+(2*1)+(3*38)+(4*88)+(5*77)}{204} \\ = \frac{853}{204} = 4,18$$

Dari total 204 kuesioner yang dikumpulkan (JK), diperoleh skor total (JSK) sebesar 853. Perhitungan rata-rata skor menggunakan rumus  $RK = JSK / JK$  menghasilkan nilai 4,18. Mengacu pada tabel interpretasi skor EUCS, nilai 4,18 termasuk dalam kisaran 3,40 – 4,19, yang masuk dalam klasifikasi Puas (P).

## 4. Variabel Ease of Use

Distribusi jawaban responden terhadap variabel *Ease of Use* berdasarkan Skala *Likert* disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Variabel *Ease of Use*

Indikator	Item	Skala <i>Likert</i>				
		STP	TP	CP	P	SP
Kesesuaian fungsi dan menu	E1	0	1	13	32	22
Keandalan sistem	E2	0	2	12	28	26
Keakuratan data	E3	0	1	9	33	25
Jumlah Skor Kuesioner (JSK)		0	4	34	93	73
Jumlah Kuesioner (JK)					204	

Sumber: (Hasil Penelitian 2025)

Kemudian data diolah menggunakan formula (2) sebagai berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1*0)+(2*4)+(3*34)+(4*93)+(5*73)}{204} \\ = \frac{847}{204} = 4,15$$

Dari total 204 kuesioner yang dikumpulkan (JK), diperoleh jumlah skor kuesioner (JSK) sebesar 847. Hasil perhitungan menggunakan rumus  $RK = JSK / JK$  menghasilkan nilai rata-rata 4,15. Berdasarkan interpretasi skor EUCS, skor tersebut terletak dalam kisaran 3,40 – 4,19 dan masuk dalam klasifikasi Puas (P).

##### 5. Variabel *Timeliness*

Distribusi jawaban responden terhadap variabel *Timeliness* berdasarkan Skala *Likert* disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Variabel *Timeliness*

Indikator	Item	Skala <i>Likert</i>				
		STP	TP	CP	P	SP
Kesesuaian fungsi dan menu	T1	0	0	13	30	25
Keandalan sistem	T2	0	0	8	34	26
Jumlah Skor Kuesioner (JSK)		0	0	21	64	51
Jumlah Kuesioner (JK)			136			

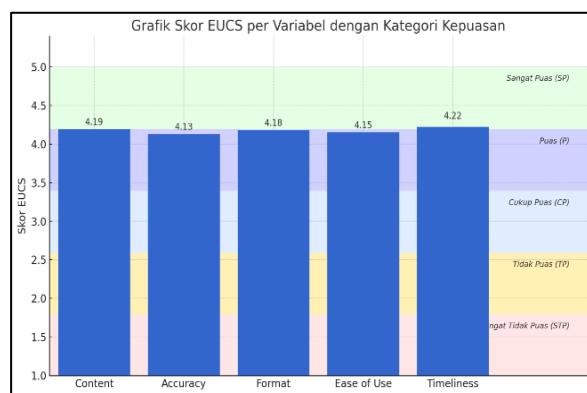
Sumber: (Hasil Penelitian 2025)

Kemudian data diolah menggunakan formula (2) sebagai berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1*0)+(2*0)+(3*21)+(4*64)+(5*51)}{136} \\ = \frac{574}{136} = 4,22$$

Jumlah total kuesioner yang dianalisis (JK) adalah sebanyak 136. Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden, diperoleh total skor kuesioner (JSK) sebesar 574. Hasil perhitungan rata-rata skor menggunakan rumus  $RK = JSK / JK$  menghasilkan nilai 4,22. Berdasarkan interpretasi skor EUCS, nilai tersebut termasuk pada kisaran 4,20 – 5,00, yang dikategorikan sebagai Sangat Puas (SP).

Gambar 5 menyajikan grafik skor EUCS pada setiap variabel berdasarkan hasil pengolahan data penelitian.



Sumber: (Hasil Penelitian 2025)

Gambar 5. Grafik Skor EUCS Pada Setiap Variabel

Dimensi *Content* menggapai nilai dengan nilai rerata 4,19, yang tergolong dalam klasifikasi "Sangat Puas". Hal ini mengidentifikasikan bahwa para pengguna sangat puas terhadap isi informasi

yang tersedia di *website*, termasuk relevansi, kelengkapan, dan kejelasan informasi.

Dimensi *Accuracy* memperoleh rata-rata skor mencapai 4,13, yang berada tergolong masuk dalam klasifikasi "Puas". Situasi ini menandakan bahwa responden merasa cukup puas terhadap keakuratan data, keandalan sistem, dan kesesuaian fungsi yang ditawarkan oleh *website*.

Dimensi *Format* mencapai nilai menunjukkan angka rata-rata 4,18, juga berada dalam tingkat Puas, menandakan bahwa tata letak, desain visual, dan keterbacaan tampilan *website* diterima dengan baik oleh pengguna.

Dimensi *Ease of Use* memperoleh skor rata-rata sebesar 4,15, menggambarkan bahwa pengguna memiliki kepuasan terhadap kemudahan navigasi, aksesibilitas, dan kemudahan dalam mempelajari sistem meskipun baru pertama kali digunakan.

Dimensi terakhir, *Timeliness*, mencatat perolehan nilai menunjukkan angka rerata 4,22, dimana yang tergolong termasuk dalam klasifikasi tingkat "Sangat Puas". Ini menunjukkan bahwa mencerminkan bahwa responden sangat menghargai kecepatan akses informasi serta ketersediaan informasi yang selalu diperbarui.

Secara umum, temuan penelitian mengungkapkan bahwa mayoritas pengguna menunjukkan tingkat kepuasan hingga sangat puas terhadap performa *website* Liga Arloji. Dimensi dengan skor tertinggi adalah *Content* dan *Timeliness*, sementara dimensi *Accuracy* mendapatkan skor terendah, meskipun tetap berada dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *website* sudah cukup baik dalam memenuhi ekspektasi pengguna, masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam aspek keandalan sistem dan keakuratan data yang disediakan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan teknik *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Dari hasil tersebut, dapat diketahui pemakai *website* Liga Arloji secara umum merasa puas hingga dikategorikan sebagai "Sangat Puas", sebagaimana ditunjukkan oleh nilai rata-rata sebesar EUCS sebagai berikut: *content* (4,19), *accuracy* (4,13), *format* (4,18), *ease of use* (4,15), dan *timeliness* (4,22). Dimensi *Timeliness* dan *Content* memperoleh skor tertinggi, menandakan bahwa informasi yang disajikan tepat waktu dan relevan, sementara *Accuracy* menjadi dimensi terendah namun masih dalam kategori puas. *Website* dinilai telah memenuhi ekspektasi pengguna dari segi tampilan,

kejelasan, dan kemudahan penggunaan, meskipun masih perlu ditingkatkan dalam aspek keakuratan dan keandalan sistem.

## REFERENSI

- Amalia, N., & Hapsoro, W. (2021). Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction ). *IC-Tech, XVI(1)*, 16–21.
- Amin, M. N., Saputra, E., Hamzah, M. L., & Rahmawita, M. (2024). Penerapan Metode EUCS terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 7(3), 1013–1020. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i3.41296>
- Arib, M. F., Rahayu, M. S., Sidorj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Experimental Research Dalam Penelitian Pendidikan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 5497–5511.
- Ariska, A. S., & Rudi Sanjaya, M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Berbasis Website Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6). <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i6.3583>
- Arisoemaryo, B. S., Prasetyo, R. T., Sanjaya, A. R., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., User, E., Satisfaction, C., & Pengguna, K. (2022). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi JMO dimana dalam penelitian ini penulis menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Responsif*, 4(1), 110–117.
- Budianto, A. (2023). *E-Bisnis Konsep Dan Implementasi Praktis* (p. 1). Deepublish.
- Dikdik, H., & Arraniri, I. (2021). *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial* (p. 42). Penerbit Insania.
- Golo, Z. A., Subinarto, S., & Garmelia, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 52–56. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i1.6789>
- Hendra, S. M., & Astari, N. L. P. D. C. A. (2024). *Pelestarian Budaya Bali Melalui Website* (p. 80). Uwais Inspirasi Indonesia.
- IPB University. (2023). *LAMPIRAN Lampiran 1. Tabel R-Hitung Tabel R-Hitung*. 55–71.
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(4), 36–44.
- Lela, C., Kharimah, K., Hilmi, M., Muzdalifah, M., & Pratama, G. (2023). Analisis Dampak Penggunaan Internet Terhadap Pertumbuhan Ekonomi. *Jurnal Aplikasi Ilmu Ekonomi*, 2(2), 40–48.
- Nurdin, A. M., Saptadi, N. T. S., Kristiawan, H., Nurhaeni, T., Yunianto, I., Arisandi, D., Putra, Hanantyo, B., Mahmudi, A. A., Sodiq, F., Syakur, Purwati, N., Afrianto, I., Mutmainah, S., & Soleh, O. (2024). *Pengantar Teknologi Informasi*. Sada Kurnia Pustaka.
- Pramudibyo, N. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Redbus Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(2), 1–12. <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i2.4133>
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(3), 58. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157>
- Sari, D. P., Eliza, E., PurwasihRatih, Nardiman, N., Gustina, L., Charli, C. O., Aswin, U. R., Sriwijayanti, H., Karlinda, A. E., & Ramadhan, M. F. (2023). *Introduksi Aplikasi Komputer Statistik* (p. 45). CV. Gita Lentera.