

# Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Muhammadiyah Aisiyiah Super App (MASA) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Azi Al Qo'ist<sup>1\*</sup>, Aslam Fatkhudin<sup>2</sup>, Fenilinas Adi Artanto<sup>3</sup>

Program Studi Sarjana Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, Indonesia

Email: [ozyalqoil@gmail.com](mailto:ozyalqoil@gmail.com)

## ABSTRACT

**Purpose:** This study analyses user satisfaction with the Muhammadiyah Aisiyiah Super App (MASA) by examining the effects of the five End User Computing Satisfaction (EUCS) dimensions: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. **Methods:** A descriptive quantitative design was applied. Data were collected through an online questionnaire using a five-point Likert scale. Purposive sampling was used among MASA users from Muhammadiyah members and students of Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. A total of 110 valid responses were analysed. **Data Analysis:** The data were processed with PLS-SEM using SmartPLS 4. The measurement model was evaluated through convergent and discriminant validity, while the structural model was assessed using R-square, effect size, and bootstrapping. **Results and Discussion:** Timeliness had a positive and significant effect on User Satisfaction ( $\beta = 0.462$ ;  $t = 5.336$ ;  $p < 0.001$ ) with a medium effect size ( $f^2 = 0.258$ ). Content, Accuracy, Format, and Ease of Use did not show significant effects. The model explained 32.2% of the variance in User Satisfaction. **Conclusion:** Timeliness is the dominant EUCS dimension in determining MASA user satisfaction. Improvements should therefore prioritize response speed, timely information updates, and service availability while maintaining the basic quality of the other dimensions.

**Keywords:** End User Computing Satisfaction; EUCS; MASA; PLS-SEM; User Satisfaction

## ABSTRAK

**Tujuan:** Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna Muhammadiyah Aisiyiah Super App (MASA) melalui pengaruh lima dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring dengan skala Likert lima tingkat. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive terhadap pengguna MASA dari anggota Muhammadiyah dan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Sebanyak 110 respons valid digunakan dalam analisis. **Analisis Data:** Data dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan SmartPLS 4. Model pengukuran dievaluasi melalui validitas konvergen dan diskriminan, sedangkan model struktural diuji menggunakan R-square, effect size, dan bootstrapping. **Hasil dan Diskusi:** Timeliness berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction ( $\beta = 0,462$ ;  $t = 5,336$ ;  $p < 0,001$ ) dengan effect size sedang ( $f^2 = 0,258$ ). Content, Accuracy, Format, dan Ease of Use tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Model mampu menjelaskan 32,2% variasi User Satisfaction. **Kesimpulan:** Timeliness menjadi dimensi EUCS yang paling dominan dalam menentukan kepuasan pengguna MASA. Peningkatan sistem perlu memprioritaskan kecepatan respons, ketepatan pembaruan informasi, dan ketersediaan layanan dengan tetap mempertahankan kualitas dasar dimensi lainnya.

**Kata Kunci:** End User Computing Satisfaction; EUCS; Kepuasan Pengguna; MASA; PLS-SEM

## 1. PENDAHULUAN

Transformasi digital mendorong organisasi menyediakan layanan yang terintegrasi, mudah dijangkau, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara cepat. Organisasi keagamaan dan kemasyarakatan juga menghadapi kebutuhan tersebut karena layanan administrasi, informasi, sosial, dan ekonomi semakin banyak diakses melalui perangkat bergerak. Muhammadiyah merespons perkembangan ini melalui Muhammadiyah Aisiyiah Super App (MASA), sebuah aplikasi yang menggabungkan berbagai layanan digital dalam satu platform.

Keberhasilan aplikasi tidak hanya ditentukan oleh banyaknya fitur, tetapi juga oleh kemampuan sistem memenuhi harapan pengguna. Gangguan teknis, navigasi yang kurang jelas, informasi yang tidak diperbarui, atau waktu respons yang lambat dapat menurunkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi dari sudut pandang pengguna akhir diperlukan untuk mengetahui aspek layanan yang telah berjalan baik dan aspek yang masih perlu ditingkatkan [1].

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. *Content* menilai kelengkapan serta relevansi informasi; *Accuracy* mengukur kebenaran dan konsistensi data; *Format* menilai tampilan dan penyajian informasi; *Ease of Use* mengukur kemudahan mempelajari dan mengoperasikan aplikasi; sedangkan *Timeliness* menilai kecepatan sistem serta ketepatan pembaruan informasi [2]. Kelima dimensi

tersebut memungkinkan evaluasi dilakukan langsung berdasarkan pengalaman pengguna setelah berinteraksi dengan sistem.

Sejumlah penelitian telah menerapkan EUCS pada beragam layanan digital. Nugroho et al. menemukan bahwa dimensi *Content*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website SIMASMU [3]. Candra et al. menggunakan EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna situs web Badan Pertanahan Nasional [4], sedangkan Kanthi et al. mengevaluasi kepuasan pengguna BRImo [5]. Penelitian pada aplikasi CapCut [6] dan fitur TikTok Shop [7] juga menunjukkan bahwa kontribusi setiap dimensi dapat berbeda sesuai karakteristik sistem dan penggunaannya.

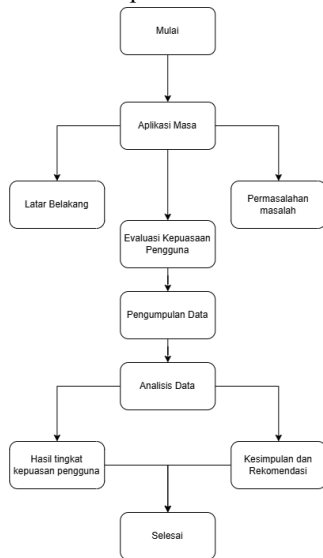
Perbedaan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor penentu kepuasan tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh aplikasi. MASA memiliki karakteristik khusus sebagai *super app* yang digunakan oleh kelompok usia dan tingkat literasi digital yang beragam. Layanannya tidak hanya menyajikan informasi, tetapi juga mendukung administrasi keanggotaan dan akses ke berbagai layanan Muhammadiyah dan Aisiyiah. Evaluasi khusus terhadap MASA diperlukan agar rekomendasi perbaikan sesuai dengan pengalaman aktual penggunaannya.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* terhadap *User Satisfaction* pada MASA serta menentukan dimensi yang paling dominan. Analisis dilakukan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-

SEM) sehingga model pengukuran dan hubungan antarvariabel dapat dievaluasi secara simultan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data primer diperoleh melalui kuesioner daring yang disebar pada 20 Juli sampai 6 Agustus 2026. Tahapan penelitian meliputi studi literatur, penentuan variabel EUCS, penetapan populasi dan sampel, penyusunan serta penyebaran kuesioner, verifikasi data, analisis PLS-SEM, dan penarikan kesimpulan.



Gambar 2.1 Alur Penelitian

### 2.1 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian terdiri atas 133 pengguna MASA yang memenuhi kriteria, yaitu anggota aktif Muhammadiyah atau mahasiswa Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dan pernah menggunakan MASA. Sampel dipilih menggunakan *purposive sampling*. Perhitungan Slovin pada tingkat kesalahan 5% menghasilkan kebutuhan minimum sekitar 100 responden [8]. Setelah proses pengumpulan dan pemeriksaan kelengkapan data, diperoleh 110 respons valid sebagai sampel akhir.

### 2.2 Variabel dan Instrumen

Instrumen disusun berdasarkan lima variabel independen EUCS dan satu variabel dependen. Setiap konstruk diukur melalui tiga indikator, kecuali *Timeliness* yang menggunakan empat indikator. Respon diberikan menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari 1 untuk Sangat Tidak Setuju sampai 5 untuk Sangat Setuju. Skala tersebut digunakan agar persepsi pengguna dapat diolah secara kuantitatif [9].

Tabel 2.1 Variabel Penelitian

| Variabel          | Kode | Fokus Pengukuran                    |
|-------------------|------|-------------------------------------|
| Content           | X1   | Kelengkapan dan relevansi informasi |
| Accuracy          | X2   | Ketepatan dan konsistensi data      |
| Format            | X3   | Tampilan, tata letak, keterbacaan   |
| Ease of Use       | X4   | Kemudahan belajar dan navigasi      |
| Timeliness        | X5   | Kecepatan respons dan pembaruan     |
| User Satisfaction | Y    | Kepuasan dan kenyamanan pengguna    |

### 2.3 Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan SmartPLS 4 dengan pendekatan PLS-SEM. PLS dipilih karena mampu menguji beberapa konstruk laten dan indikator secara simultan serta tidak mensyaratkan distribusi data normal [10]. Evaluasi

*outer model* mencakup validitas konvergen melalui nilai *outer loading*, validitas diskriminan melalui *cross loading* dan kriteria Fornell-Larcker, serta pemeriksaan reliabilitas konstruk [11], [12].

Evaluasi *inner model* dilakukan melalui nilai R-square dan *effect size* (f<sup>2</sup>). Pengujian hipotesis menggunakan *bootstrapping*. Hubungan dinyatakan signifikan apabila t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05 [7]. Hipotesis penelitian menyatakan bahwa masing-masing dimensi EUCS berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Karakteristik Responden

Sebanyak 110 responden berpartisipasi dalam penelitian. Usia responden berkisar antara 20 sampai 64 tahun. Kelompok usia 22 tahun merupakan kelompok terbesar dengan 19 responden (17,3%), diikuti usia 23 dan 26 tahun yang masing-masing berjumlah 11 responden (10,0%). Sebaran ini memperlihatkan dominasi pengguna dewasa muda, tetapi tetap mencakup pengguna dari rentang usia yang luas.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin  
Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.



Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, terdapat 45 responden laki-laki (40,9%) dan 65 responden perempuan (59,1%). Dengan demikian, responden perempuan lebih dominan sebesar 18,2 poin persentase dibandingkan responden laki-laki.

### 3.2 Evaluasi Model Pengukuran

Pengujian validitas konvergen menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki *outer loading* yang dapat diterima. Nilai tertinggi diperoleh indikator X4.1 sebesar 0,881, diikuti X1.3 sebesar 0,877 dan Y1 sebesar 0,874. Dua indikator, yaitu X2.1 sebesar 0,265 dan Y3 sebesar 0,427, berada di bawah batas minimum 0,50 sehingga tidak memenuhi validitas konvergen. Indikator dengan nilai 0,50-0,70 masih dapat dipertahankan pada penelitian eksploratif apabila validitas dan reliabilitas konstruk secara keseluruhan terpenuhi.

Tabel 3.1 Hasil Convergent Validity

| Konstruk    | Indikator | Loading | Keterangan     |
|-------------|-----------|---------|----------------|
| Content     | X1.1      | 0,620   | Cukup valid    |
| Content     | X1.2      | 0,533   | Cukup valid    |
| Content     | X1.3      | 0,877   | Valid          |
| Accuracy    | X2.1      | 0,265   | Tidak valid    |
| Accuracy    | X2.2      | 0,827   | Valid          |
| Accuracy    | X2.3      | 0,826   | Valid          |
| Format      | X3.1      | 0,583   | Cukup valid    |
| Format      | X3.2      | 0,833   | Valid          |
| Format      | X3.3      | 0,611   | Dapat diterima |
| Ease of Use | X4.1      | 0,881   | Valid          |
| Ease of Use | X4.2      | 0,508   | Cukup valid    |
| Ease of Use | X4.3      | 0,636   | Dapat diterima |

| Konstruk          | Indikator | Loading | Keterangan     |
|-------------------|-----------|---------|----------------|
| Timeliness        | X5.1      | 0,664   | Dapat diterima |
| Timeliness        | X5.2      | 0,536   | Cukup valid    |
| Timeliness        | X5.3      | 0,743   | Valid          |
| Timeliness        | X5.4      | 0,693   | Dapat diterima |
| User Satisfaction | Y1        | 0,874   | Valid          |
| User Satisfaction | Y2        | 0,845   | Valid          |
| User Satisfaction | Y3        | 0,427   | Tidak valid    |

Hasil *cross loading* menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukurnya. Pemeriksaan Fornell-Larcker juga memperlihatkan nilai akar AVE pada diagonal lebih tinggi dibandingkan korelasi antarkonstruk. Dengan demikian, model memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Tabel 3.2 Fornell-Larcker Criterion

|    | A     | C     | E     | F     | T     | US    |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| A  | 0,692 |       |       |       |       |       |
| C  | 0,214 | 0,692 |       |       |       |       |
| E  | 0,210 | 0,165 | 0,693 |       |       |       |
| F  | 0,230 | 0,109 | 0,441 | 0,685 |       |       |
| T  | 0,207 | 0,241 | 0,356 | 0,413 | 0,663 |       |
| US | 0,234 | 0,209 | 0,220 | 0,333 | 0,539 | 0,744 |

Keterangan: A = Accuracy; C = Content; E = Ease of Use; F = Format; T = Timeliness; US = User Satisfaction.

### 3.3 Evaluasi Model Struktural

Nilai R-square *User Satisfaction* sebesar 0,322 dan adjusted R-square sebesar 0,289. Artinya, *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* secara bersama-sama menjelaskan 32,2% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 67,8% sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model. Nilai tersebut berada dalam kategori lemah sehingga kemampuan penjelasan model masih terbatas.

Tabel 3.3 Nilai R-Square

| Variabel Endogen  | R2    | Adjusted R2 | Kategori |
|-------------------|-------|-------------|----------|
| User Satisfaction | 0,322 | 0,289       | Lemah    |

Analisis *effect size* memperlihatkan bahwa *Timeliness* memiliki  $f^2$  sebesar 0,258 dan termasuk kategori sedang. Empat dimensi lainnya memiliki nilai di bawah 0,02 sehingga kontribusinya sangat kecil terhadap *User Satisfaction*.

Tabel 3.4 Hasil Effect Size

| Hubungan                         | $f^2$ | Kategori     |
|----------------------------------|-------|--------------|
| Content -> User Satisfaction     | 0,006 | Sangat kecil |
| Accuracy -> User Satisfaction    | 0,014 | Sangat kecil |
| Format -> User Satisfaction      | 0,017 | Sangat kecil |
| Ease of Use -> User Satisfaction | 0,001 | Sangat kecil |
| Timeliness -> User Satisfaction  | 0,258 | Sedang       |

Pengujian *bootstrapping* menunjukkan hanya jalur *Timeliness* terhadap *User Satisfaction* yang memenuhi kriteria signifikansi. Koefisien jalur sebesar 0,462 menunjukkan arah pengaruh positif. Jalur lainnya memiliki p-value di atas 0,05 sehingga hipotesisnya ditolak.

Tabel 3.5 Hasil Pengujian Hipotesis

| Hubungan              | Beta   | t     | p     | Keputusan |
|-----------------------|--------|-------|-------|-----------|
| H1: Content -> US     | 0,067  | 0,839 | 0,402 | Ditolak   |
| H2: Accuracy -> US    | 0,102  | 1,130 | 0,259 | Ditolak   |
| H3: Ease of Use -> US | -0,032 | 0,319 | 0,750 | Ditolak   |
| H4: Format -> US      | 0,126  | 1,276 | 0,202 | Ditolak   |
| H5: Timeliness -> US  | 0,462  | 5,336 | 0,000 | Diterima  |

### 3.4 Pembahasan

*Content* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $\beta = 0,067$ ;  $t = 0,839$ ;  $p = 0,402$ ). Temuan ini menunjukkan bahwa kelengkapan dan relevansi informasi belum menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan. Pengguna mungkin memandang ketersediaan informasi sebagai fungsi dasar yang memang harus disediakan oleh aplikasi. Hasil tersebut sejalan dengan temuan bahwa pengaruh setiap dimensi EUCS dapat bergantung pada karakteristik layanan dan kebutuhan pengguna [5].

*Accuracy* juga tidak berpengaruh signifikan ( $\beta = 0,102$ ;  $t = 1,130$ ;  $p = 0,259$ ). Arah koefisien yang positif menunjukkan adanya kecenderungan peningkatan kepuasan ketika data semakin akurat, tetapi pengaruhnya belum cukup kuat secara statistik. Ketepatan informasi kemungkinan telah dianggap sebagai standar minimum sehingga tidak secara langsung membedakan tingkat kepuasan pengguna [13].

*Ease of Use* memperoleh koefisien negatif yang sangat kecil dan tidak signifikan ( $\beta = -0,032$ ;  $t = 0,319$ ;  $p = 0,750$ ). Hasil ini tidak berarti kemudahan penggunaan tidak penting, melainkan menunjukkan bahwa pada sampel penelitian kemudahan bukan prediktor utama kepuasan. Dominasi responden dewasa muda yang relatif terbiasa menggunakan layanan digital dapat mengurangi variasi penilaian terhadap kemudahan operasional [14].

*Format* tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan ( $\beta = 0,126$ ;  $t = 1,276$ ;  $p = 0,202$ ). Tampilan, ukuran huruf, kombinasi warna, dan struktur menu tetap diperlukan untuk menjaga kenyamanan, tetapi pengguna MASA cenderung lebih menekankan fungsi dan ketersediaan layanan dibandingkan aspek visual. Oleh karena itu, perbaikan antarmuka sebaiknya tetap dilakukan sebagai faktor pendukung, bukan satu-satunya prioritas [2].

Berbeda dengan dimensi lainnya, *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $\beta = 0,462$ ;  $t = 5,336$ ;  $p < 0,001$ ). Nilai  $f^2$  sebesar 0,258 memperkuat bahwa kontribusinya berada pada kategori sedang. Pengguna membutuhkan informasi yang diperbarui tepat waktu, proses pemuatan yang cepat, dan respons aplikasi tanpa penundaan. Temuan ini menegaskan bahwa kecepatan serta keaktualan layanan menjadi dimensi paling menentukan pada penggunaan MASA [15].

Hasil penelitian memberikan implikasi praktis bagi pengelola MASA. Prioritas pengembangan perlu diarahkan pada optimalisasi performa server, percepatan pemuatan halaman, pembaruan data secara berkala atau *real time*, penyediaan notifikasi yang relevan, dan penanganan gangguan secara proaktif. Walaupun tidak signifikan dalam model, kualitas *Content*, *Accuracy*, *Format*, dan *Ease of Use* tetap harus dipertahankan sebagai standar dasar agar peningkatan *Timeliness* tidak mengorbankan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

## 4. KESIMPULAN

Analisis EUCS terhadap 110 pengguna MASA menunjukkan bahwa *Content*, *Accuracy*, *Format*, dan *Ease of Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User*

*Satisfaction*. Hanya *Timeliness* yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan dengan beta sebesar 0,462, t-statistic 5,336, p-value < 0,001, dan effect size 0,258. Nilai R-square sebesar 0,322 menunjukkan bahwa kelima dimensi EUCS menjelaskan 32,2% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 67,8% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model.

Berdasarkan temuan tersebut, peningkatan MASA perlu memprioritaskan kecepatan respons, ketepatan pembaruan informasi, dan kestabilan ketersediaan layanan. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel seperti *System Quality*, *Service Quality*, *Perceived Usefulness*, *Trust*, dan *User Experience*, memperluas cakupan demografi, serta menggunakan pendekatan campuran untuk memperoleh penjelasan yang lebih komprehensif.

## REFERENSI

- [1] D. Ramadhani, A. Sadikin, dan L. Y. Astri, 'Analisis Kepuasan Pengguna Website Sintap Unama Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),' *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 3, pp. 522-531, 2023.
- [2] Suwanti, A. Yudhana, dan Herman, 'Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,' vol. 12, pp. 149-161, 2022, doi: 10.34010/jati.v12i2.
- [3] M. A. Nugroho, A. Fatkhudin, dan F. A. Artanto, 'Analisis Kepuasan Pengguna Website SIMASMU Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,' vol. 15, no. 1, pp. 15-25, 2025.
- [4] D. Candra, M. Pratama, dan K. D. Hartomo, 'Implementasi End User Computing Satisfaction (EUCS) Dalam Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Badan Pertanahan Nasional,' vol. 8, no. 4, 2021.
- [5] Y. A. Kanthi, K. Gumilang, dan S. Aminah, 'Evaluasi Kepuasan Pengguna BRImo Menggunakan EUCS,' *Teknika*, vol. 13, no. 1, pp. 155-163, 2024, doi: 10.34148/teknika.v13i1.772.
- [6] A. S. Devi et al., 'Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi CapCut dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),' vol. 3, pp. 26-32, 2024, doi: 10.57203/session.v3i1.2024.26-32.
- [7] N. A. Nopitasari dan D. F. Suyatno, 'Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode EUCS dan DeLone and McLean,' vol. 4, no. 3, pp. 9-20, 2023.
- [8] Fahlefi dan M. Rizal, 'Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja di PT Solusindo Kreasi Jayatech,' 2023.
- [9] R. P. Dalka, D. Sachmpazidi, C. Henderson, dan J. P. Zwolak, 'Network analysis approach to Likert-style surveys,' *Physical Review Physics Education Research*, vol. 18, no. 2, 2022, doi: 10.1103/PhysRevPhysEducRes.18.020113.
- [10] A. Purwanto, M. Asbary, dan T. I. Santoso, 'Analisis Data Penelitian Marketing: Perbandingan Hasil antara Amos, SmartPLS, WarpPLS, dan SPSS untuk Jumlah Sampel Besar,' vol. 2, no. 4, pp. 216-227, 2018.
- [11] I. Sevtiyani dan F. Fatikasari, 'Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II,' vol. 8, no. 2, pp. 64-68, 2020.
- [12] M. A. Budiman, M. R. Sanjaya, E. Lestari, dan D. R. Indah, 'Penerapan Metode EUCS dan SmartPLS terhadap Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Zalora,' pp. 148-158, 2025, doi: 10.47002/metik.v9i1.1044.
- [13] A. S. Ariska dan M. R. Sanjaya, *Indonesian Journal of Computer Science*, vol. 12, no. 1, 2023.
- [14] F. Aini, F. Muttakin, T. K. Ahsyar, dan E. Saputra, 'Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan EUCS,' vol. 6, no. 1, pp. 65-76, 2023.
- [15] F. Mauludi dan A. Yulianto, 'Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,' vol. 9, no. 4, pp. 1405-1413, 2025.





**LEMBAR PENGESAHAN**  
Nomor: 440/LP-LPBK/VIII/2026

Judul : ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI MUHAMMADIYAH  
AISYIYAH SUPERR APP (MASA) DENGAN METODE *END USER*  
*COMPUTING SATISFACITION* (EUCS)  
Nama : Azi Al Qo'ist

Menerangkan bahwa abstrak dengan judul di atas telah diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggris oleh Lembaga Pengembangan Bahasa dan Kerja Sama (LPBK), Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

Pekalongan, 19 Agustus 2026

Disahkan oleh,  
Kepala Lembaga Pengembangan Bahasa dan Kerja Sama (LPBK)



Aida Rusmariana, S.Kep., Ns., MAN

**Program Studi Sarjana Informatika  
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer  
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan  
Agustus, 2026**

**ABSTRAK**

Azi Al Qo'ist, Aslam Fatkhudin, Ahmad Khambali

**ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI MUHAMMADIYAH AISYIYAH SUPERR APP (MASA) DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACITION* (EUCS)**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Muhammadiyah Aisyiyah Super App (MASA) menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pengguna MASA. Pengukuran kepuasan dilakukan berdasarkan lima variabel EUCS, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Data yang diperoleh dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna serta pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas MASA dari sudut pandang pengguna dan menjadi bahan evaluasi bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan serta pengalaman pengguna.

**Kata Kunci:** *MASA, kepuasan pengguna, EUCS, aplikasi, sistem informasi*

**Undergraduate Program in Informatics  
Faculty of Engineering and Computer Science  
University of Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan  
August, 2026**

## **ABSTRACT**

Azi Al Qo'ist, Aslam Fatkhudin, Ahmad Khambali

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF MUHAMMADIYAH AISYIYAH  
SUPER APP (MASA) APPLICATION USING *THE END USER  
COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) METHOD**

This study aims to analyze the level of user satisfaction of the Muhammadiyah Aisyiyah Super App (MASA) application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The research used a descriptive quantitative approach by collecting data through questionnaires to MASA users. Satisfaction measurement is carried out based on five EUCS variables, namely Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. The data obtained were analyzed to determine the level of user satisfaction and the influence of each variable on user satisfaction. The results of the study are expected to provide an overview of the quality of MASA from the user's point of view and become evaluation material for managers in improving the quality of services and user experience.

**Keywords:** *MASA, user satisfaction, EUCS, application, information system*