

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *BTS Island: In the SEOM Puzzle* dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Aplikasi ini merupakan *game mobile* bergenre simulasi dan puzzle yang dikembangkan oleh HYBE khusus untuk para penggemar BTS (*Bangtan Sonyeondan*). Dalam upaya untuk mengevaluasi pengalaman pengguna secara menyeluruh, penelitian ini mengukur lima dimensi utama EUCS, yaitu *Content* (Isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format*, *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), dan *Timeliness* (Ketepatan Waktu), sebagai variabel independen yang memengaruhi Kepuasan Pengguna variabel dependen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan menggunakan Google Form kepada komunitas penggemar BTS di Indonesia, dan berhasil mengumpulkan 133 responden aktif. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil analisis menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan dimensi *Content* memberikan kontribusi paling dominan sebesar 0,373. Nilai *R-Square* sebesar 0,735 menunjukkan bahwa kelima variabel EUCS mampu menjelaskan 73,5% variasi kepuasan pengguna. Temuan ini memberikan kontribusi penting dalam memberikan rekomendasi pengembangan aplikasi berbasis hiburan digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan preferensi pengguna.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, *BTS Island*, EUCS, *Game Mobile*, PLS-SEM

ABSTRACT

This study aims to analyze user satisfaction levels with the BTS Island: In the SEOM Puzzle application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. Developed by HYBE specifically for fans of BTS (Bangtan Sonyeondan), this application falls within the mobile game genre, combining simulation and puzzle elements. To evaluate the overall user experience, the study examines five key dimensions of EUCS: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. These dimensions serve as independent variables that influence User Satisfaction, the dependent variable. A quantitative approach was adopted for the research, employing a survey method. A questionnaire was distributed via Google Forms to the BTS fan community in Indonesia, garnering responses from 133 active participants. The collected data were analyzed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The analysis revealed that all independent variables positively and significantly affect user satisfaction. Notably, the Content dimension had the most substantial impact, contributing 0.373. An R-squared value of 0.735 indicates that the five EUCS variables account for 73.5% of the variation in user satisfaction. These findings offer valuable insights for developing digital entertainment applications that better respond to user needs and preferences.

Keywords: user satisfaction, BTS Island, EUCS, mobile game, PLS-SEM