

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah aplikasi mobile yaitu Grab Food yang sedang digunakan dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab Food tersebut. Objek pada penelitian ini adalah aplikasi Grab Food di Purbalingga. Penelitian didasari oleh pentingnya melakukan analisis kepuasan pengguna pada aplikasi untuk pengembangan sebuah sistem. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS terdiri atas lima variabel bebas yaitu content, accuracy, format, easy of use dan timeliness serta satu variabel terikat yaitu kepuasan pengguna akhir. Hasil analisis diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 87%. Artinya, ada hubungan positif secara statistik antara content, accuracy, format, easy of use dan timeliness dan kepuasan pengguna akhir. Jika masing-masing variabel memiliki korelasi yang lebih tinggi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Grab Food di Purbalingga.

Kata kunci: Grab Food, End Users Computing Satisfaction, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

This study aims to find out and analyze how the level of user satisfaction with a mobile application, namely Grab Food, is being used and to find out what factors affect the level of satisfaction of users of the Grab Food application. The object of this research is the Grab Food application in Purbalingga. The research is based on the importance of analyzing user satisfaction on applications for the development of a system. The method used in this research is End User Computing Satisfaction (EUCS). The EUCS method consists of five independent variables, namely content, accuracy, format, easy of use and timeliness and one dependent variable, namely end user satisfaction. Results of the analysis obtained a correlation coefficient of 87%. That is, there is a statistically positive relationship between content, accuracy, format, easy of use and timeliness and end-user satisfaction. If each variable has a higher correlation, it will increase the satisfaction of users of the Grab Food application in Purbalingga.

Keywords: Grab Food, End Users Computing Satisfaction, User Satisfaction

