

## INTISARI

GrabFood yang dikenal sebagai bagian dari aplikasi Grab adalah salah satu aplikasi online terbesar yang menyediakan jasa pemesanan makanan. Sebagai salah satu aplikasi online *food delivery* terbesar, GrabFood memiliki banyak pengguna akhir sebagai penjual dan pembeli. Kondisi tersebut mendorong untuk mengukur bagaimana tingkat kepuasan pengguna akhir GrabFood terhadap kualitas aplikasi. Penelitian ini menggunakan Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur kepuasan pengguna akhir GrabFood. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *content, accuracy, format, ease of use, timeliness* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* terhadap kepuasan pengguna GrabFood. *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Alasan pemilihan metode EUCS dibandingkan metode lain karena pada variabel metode EUCS dapat mengetahui atau mengukur kepuasan pengguna tidak hanya dari aspek kemudahan penggunaan aplikasi tetapi terdapat variabel yang mengacu pada pengalaman menggunakan aplikasi. Hasil dari penelitian ini terbukti bahwa kelima variabel EUCS terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi GrabFood.

Kata kunci: *GrabFood, EUCS, User Satisfaction.*

## ABSTRACT

*GrabFood, known as part of the Grab application, is one of the largest online applications that provide food ordering services. As one of the largest online food delivery applications, GrabFood has many end users as sellers and buyers. This condition encourages measuring how the level of GrabFood end-user satisfaction with application quality. This study uses the End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model to measure GrabFood end-user satisfaction. This study aims to determine the effect of content, accuracy, format, ease of use, timeliness variables using the End User Computing Satisfaction method on GrabFood user satisfaction. End-User Computing Satisfaction (EUCS) is a method for measuring user satisfaction with an application system by comparing expectations and reality of an information system. The reason for choosing the EUCS method over other methods is because the EUCS method variables can determine or measure user satisfaction not only from the aspect of ease of use of the application but there are variables that refer to the experience of using the application. The results of this study prove that the five EUCS variables have a significant effect on user satisfaction from the GrabFood application.*

*Keywords: GrabFood, EUCS, User Satisfaction.*