

ABSTRAK

Perkembangan teknologi finansial (*fintech*) di Indonesia mendorong meningkatnya penggunaan aplikasi dompet digital sebagai sarana transaksi non-tunai, salah satunya adalah OVO. Peningkatan penggunaan aplikasi ini menuntut adanya kualitas sistem informasi yang baik agar dapat memberikan kepuasan kepada pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa yang memiliki intensitas penggunaan teknologi digital yang tinggi. Namun, masih terdapat perbedaan hasil penelitian terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi dompet digital, terutama pada aspek *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mencakup *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian terkait faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi OVO pada mahasiswa Universitas AMIKOM Purwokerto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 100 responden dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel EUCS, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan. Variabel *Ease of Use* menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna, dengan kontribusi model sebesar 66,9%. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem informasi, khususnya kemudahan penggunaan, keakuratan data, dan ketepatan waktu, dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi dompet digital. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan digital serta bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan model kepuasan pengguna.

Kata kunci: EUCS, kepuasan pengguna, OVO, *fintech*, sistem informasi.

ABSTRACT

The development of financial technology (fintech) in Indonesia has driven the increasing use of digital wallet applications as a cashless transaction tool, one of which is OVO. This increasing usage requires high-quality information systems to ensure user satisfaction, especially among university students who have a high intensity of digital technology usage. However, there are still inconsistencies in previous research findings regarding the factors influencing user satisfaction in digital wallet applications, particularly in the context of End User Computing Satisfaction (EUCS), which includes Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. This indicates a research gap related to the dominant factors influencing user satisfaction. This study aims to analyze the effect of EUCS on user satisfaction with the OVO application among students of Universitas AMIKOM Purwokerto. This research uses a quantitative approach with a survey method. Data were collected through questionnaires from 100 respondents and analyzed using multiple linear regression analysis. The results show that all EUCS variables, namely Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness, have a significant positive effect on user satisfaction, both partially and simultaneously. Ease of Use is the most dominant factor influencing user satisfaction, with a model contribution of 66.9%. These findings indicate that improving information system quality, particularly Ease of Use, data Accuracy, and Timeliness, can enhance user satisfaction in digital wallet applications. This study is expected to serve as a reference for application developers in improving digital service quality and for future research in developing user satisfaction models.

Keywords: EUCS, user satisfaction, OVO, fintech, information system.