

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong berbagai perusahaan jasa untuk memanfaatkan *website* sebagai media penyampaian informasi, promosi, dan komunikasi dengan pelanggan. Namun, keberhasilan sebuah *website* tidak hanya ditentukan oleh keberadaannya, tetapi juga oleh kualitas informasi dan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan digital tersebut. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna untuk mengetahui sejauh mana *website* mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* terhadap Kepuasan Pengguna *Website* Mafaza Wedding and Event Organizer menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna *website* yang merupakan *followers* Instagram Mafaza Wedding and Event Organizer. Analisis data dilakukan menggunakan metode regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Content*, *Accuracy*, dan *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan *Ease of Use* menjadi variabel yang paling dominan. Sementara itu, variabel *Format* dan *Timeliness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan, kelima variabel EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,706, yang berarti variabel tersebut mampu menjelaskan 70,6 persen variasi kepuasan pengguna *website*. Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi, akurasi data, dan kemudahan pengguna *website* menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna Mafaza Wedding and Event Organizer.

Kata kunci: *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*, Kepuasan Pengguna, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Website*

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged various service companies to utilize websites as a medium for delivering inFormation, promotion, and communication with customers. However, the success of a website is not only determined by its availability but also by the quality of inFormation and user experience when accessing digital services. Therefore, an evaluation is needed to identify the factors that influence user satisfaction and to determine the extent to which a website can fulfill user needs. This study aims to analyze the effect of Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness on User Satisfaction of the Mafaza Wedding and Event Organizer Website using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This study employed a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to 100 website users who are followers of the Mafaza Wedding and Event Organizer Instagram account. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS software. The results show that partially, Content, Accuracy, and Ease of Use have a positive and significant effect on user satisfaction, with Ease of Use being the most dominant variable influencing user satisfaction. Meanwhile, Format and Timeliness do not have a significant effect on user satisfaction. Simultaneously, the five EUCS variables have a significant effect on user satisfaction, with an Adjusted R Square value of 0.706, indicating that these variables explain 70.6 persen of the variation in website user satisfaction. This study indicates that improving inFormation quality, data Accuracy, and website Ease of Use are important factors in increasing user satisfaction with the Mafaza Wedding and Event Organizer website.

Keywords: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, User Satisfaction, End User Computing Satisfaction (EUCS), Website