

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh Indah Kurniasih, dkk. [7] berjudul “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS”. Studi ini bertujuan untuk menelaah sejauh mana lima dimensi utama dalam model End User Computing Satisfaction (EUCS) yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi belanja online pada PT. ABC Internasional Indonesia. Pendekatan yang digunakan bersifat kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 386 responden. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS. Berdasarkan hasil analisis, seluruh hipotesis dinyatakan diterima, yang berarti kelima variabel EUCS terbukti berdampak positif dan signifikan pada kepuasan pengguna, baik secara terpisah maupun keseluruhan.

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS merupakan judul penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dkk., [6]. Dengan menggunakan lima pilar model End User Computing Satisfaction (EUCS) konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, penelitian ini berupaya mengkaji kepuasan pengguna terhadap program KAI Access. Penelitian kuantitatif ini melibatkan 100 responden di Palembang, yang dianalisis menggunakan SPSS dan mencakup uji hipotesis dan regresi linier berganda. Dari kelima variabel, akurasi, format, dan ketepatan waktu, hanya tiga yang berpengaruh signifikan atas kepuasan pengguna, menurut hasil penelitian; variabel konten dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh nyata. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna puas dengan ketepatan waktu, tampilan, dan keakuratan informasi layanan aplikasi KAI Access, mereka masih merasa bahwa kegunaan aplikasi, kelengkapan, dan relevansi informasinya masih kurang. Temuan menarik dari studi ini adalah, meskipun aplikasi digunakan untuk fungsi-fungsi krusial seperti pemesanan

tiket, kepuasan pengguna belum meningkat secara signifikan berkat konten maupun kegunaannya. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara lebih menyeluruh dan berkelanjutan, studi ini menyarankan PT KAI untuk berfokus pada peningkatan kualitas konten informasi dan pengalaman pengguna aplikasi secara keseluruhan.

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS merupakan judul penelitian yang dilakukan oleh Ramadhayanti dkk. [8] Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana kepuasan pengguna terhadap aplikasi TIX ID di Kota Jambi dipengaruhi oleh lima elemen model End User Computing Happiness (EUCS): konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Sebanyak 385 responden berpartisipasi dalam penelitian kuantitatif ini, dan SmartPLS digunakan untuk mengevaluasi data dan menentukan seberapa signifikan pengaruh variabel-variabel tersebut. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna oleh ketepatan waktu, akurasi, dan format, tetapi tidak oleh konten maupun kegunaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi TIX ID mampu memenuhi ekspektasi pengguna terutama dalam hal ketepatan informasi, tampilan, dan ketepatan waktu layanan. Namun demikian, aspek konten dan kemudahan penggunaan masih memerlukan peningkatan guna memberikan kontribusi yang lebih optimal terhadap kepuasan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan agar pengembang aplikasi lebih memfokuskan upaya perbaikan pada kualitas konten dan kemudahan penggunaan guna meningkatkan pengalaman serta kepuasan pengguna secara lebih maksimal.

Berdasarkan studi tahun 2022 "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi CamScanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)" oleh Sholihah dkk. [9], tujuan utamanya ialah menerapkan dua pendekatan, yaitu Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS), untuk menelaah tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi CamScanner. Melibatkan 100 mahasiswa di wilayah Jawa Timur sebagai responden, sedangkan proses data dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa 93,75% responden merasa sangat puas dengan penggunaan aplikasi CamScanner, sehingga dapat dikategorikan dalam tingkat "Sangat Puas". Dari delapan hipotesis yang diuji, lima di

antaranya diterima, yakni pengaruh yang ditimbulkan oleh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Format, Konten, dan Ketepatan Waktu terhadap sikap pengguna dalam menggunakan aplikasi (Attitude Toward Menggunakan). Sebaliknya, hipotesis terkait pengaruh Akurasi dan Kemudahan Penggunaan terhadap sikap pengguna tidak diterima karena nilai t statistik tidak signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi CamScanner efektif dalam memenuhi harapan pengguna terutama dari segi kemudahan penggunaan, kegunaan, dan tampilan format. Penelitian ini merekomendasikan agar pengembang terus meningkatkan kualitas aplikasi dengan fokus pada fitur yang mempercepat proses penggunaan serta memberikan manfaat lebih besar bagi pengguna. Selain itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lanjutan dengan melibatkan pengumpulan data yang lebih luas agar hasil yang diperoleh lebih representatif.

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi SIGNAL Nasional Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah judul studi yang dilakukan oleh Arribe dkk. (2022) [10]. Studi ini memanfaatkan lima dimensi utama dalam model End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIGNAL. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa empat variabel, yakni content, format, timeliness, dan ease of use, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, variabel accuracy tidak menunjukkan pengaruh yang berarti dalam model penelitian ini. Kesimpulan menarik dari studi ini adalah, meskipun dampaknya cukup besar, variabel konten menerima tingkat kepuasan terendah apabila dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya, hal ini menggambarkan bahwa perlunya peningkatan pada aspek kelengkapan dan relevansi informasi yang disajikan dalam aplikasi. Hasil secara umum, pengguna menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap kinerja aplikasi SIGNAL, terutama dari sisi kecepatan layanan dan kemudahan penggunaan. Penelitian ini juga menegaskan bahwa model EUCS dapat menjelaskan hubungan antara variabel secara simultan dalam konteks evaluasi aplikasi layanan publik digital.

Berdasarkan lima studi terdahulu yang telah dipaparkan sebelumnya, instrumen penelitian dalam studi ini dirangkum secara singkat pada Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2. 1 Instrumen Pertanyaan Penelitian

No	Peneliti & Tahun	Tujuan	Model	Hasil
1	Indah Kurniasih, dkk., 2021 [7]	Pelaksanaan penelitian ini dimaksudkan untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna memengaruhi penggunaan aplikasi belanja online berbasis yang dikelola oleh PT. ABC Internasional Indonesia, dengan menerapkan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) sebagai kerangka analisisnya.	EUCS	Variabel konten memberikan pengaruh terbesar dengan signifikansi 0,000 dan koefisien regresi 0,244. Secara keseluruhan, kelima variabel menjelaskan 69% variasi kepuasan pengguna ($R^2 = 0,690$), sementara sisanya dipengaruhi faktor lain. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan desain antarmuka, kualitas konten, kegunaan, akurasi, dan ketepatan waktu layanan.
2	Setiawan dkk., 2021 [6]	Penelitian ini dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi KAI Access, sebuah platform penjualan tiket kereta api daring dengan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS).	EUCS	Faktor akurasi, format, dan ketepatan waktu yang memengaruhi kepuasan pengguna dengan aplikasi KAI Access memiliki nilai-p karena semuanya lebih kecil dari batas signifikansi 0,05 untuk penerimaan hipotesis. Namun, karena berada di atas ambang batas, variabel konten (nilai-p > 0,05; $t = 1,520$, $p = 0,127$) dan kemudahan penggunaan (nilai-p = 0,097) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3	Ramadhayanti dkk., 2023 [8]	Pada penelitian diangkat untuk mengetahui sejauh mana masyarakat Kota Jambi puas dalam menggunakan aplikasi TIX ID dengan menggunakan metode EUCS.	EUCS	Pada aplikasi TIX ID, diperoleh nilai p-values pada variabel <i>accuracy</i> 0,001, <i>format</i> 0,000, dan <i>timeliness</i> 0,010 yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena berada di bawah standar

No	Peneliti & Tahun	Tujuan	Model	Hasil
				penerimaan hipotesis sebesar 0,05. Sementara itu, variabel content dengan p-value 0,133 dan <i>ease of use</i> 0,981 tidak signifikan dengan kepuasan pengguna dikarenakan melebihi standar tersebut.
4	Sholihah dkk,. 2022 [9]	Dilakukan pendekatan echnology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS), serta untuk mengidentifikasi kepuasan pengguna dengan program CamScanner dan tentukan elemen yang memengaruhinya.	EUCS dan TAM	Hasil dari penelitian yaitu nilai t_{hitung} lebih tinggi daripada nilai t_{tabel} , hasil uji hipotesis dengan nilai $t_{statistik}$ pada variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, konten, format, dan ketepatan waktu berdampak pada sikap terhadap penggunaan. Sementara itu, variabel akurasi dan kemudahan penggunaan tidak memenuhi kriteria penerimaan hipotesis karena nilai $t_{statistik}$ dapat diabaikan (nilai t_{hitung} lebih kecil daripada nilai t_{tabel}), yang berarti variabel tersebut tidak signifikan dengan sikap penggunaan.
5	Arribe dkk,. (2022) [10]	Mengukur kepuasan pengguna aplikasi SIGNAL.	EUCS	Dari hasil penelitian di simpulkan bahwa empat faktor, konten, tampilan, kegunaan, dan ketepatan waktu, ditetapkan memiliki dampak substansial berdasarkan pengujian hipotesis. Akurasi merupakan aspek lain yang tidak memengaruhi hasil secara signifikan.

2.2. Dasar Teori

2.2.1 Dating App

Aplikasi kencan daring (*dating app*) adalah platform digital yang memungkinkan individu untuk bertemu, berinteraksi, dan membangun hubungan sosial atau romantis melalui jaringan internet. Sejak kemunculan aplikasi kencan pertama seperti Match.com di era 1990-an, industri ini telah berkembang pesat dengan hadirnya berbagai aplikasi baru yang menawarkan fitur-fitur inovatif. Pengguna aplikasi kencan dapat membuat profil pribadi, mengunggah foto, menuliskan biodata, mengatur preferensi pasangan, serta berinteraksi melalui pesan teks, *video call*, hingga *live streaming* [11]. Beberapa aplikasi kencan yang populer di Indonesia antara lain Badoo, Tinder, Bumble, dan Omi. Meskipun keempat aplikasi ini memiliki fungsi utama yang sama, yaitu mempertemukan pengguna berdasarkan preferensi tertentu, namun masing-masing memiliki keunggulan dan kelemahan yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Badoo merupakan platform aplikasi kencan daring dan jaringan sosial yang berbasis di London, Inggris, yang diluncurkan pertama kali pada tahun 2006 oleh *entrepreneur* Rusia, Andrey Andreev. Aplikasi ini menawarkan layanan pertemanan hingga pencarian pasangan, dengan pendekatan yang menggabungkan jejaring sosial dan platform kencan. Dalam aplikasi Badoo, pengguna yang terdaftar dapat membuat profil pribadi, mengunggah foto, melakukan pencarian berdasarkan lokasi geografis, mengirimkan pesan, menyukai profil orang lain, serta menggunakan fitur pencocokan (*matching*) berbasis preferensi pengguna. Interaksi antara pengguna Badoo dapat dilakukan melalui aplikasi mobile maupun situs web resmi yang tersedia di berbagai negara [12]. Hingga kini, Badoo telah hadir di lebih dari 190 negara dan mendukung 47 bahasa, menjadikannya salah satu aplikasi kencan daring dengan jangkauan *global* terluas. Berdasarkan laporan resmi, aplikasi ini telah mencatat lebih dari 318 juta pengguna terdaftar, dengan sekitar 60 juta pengguna yang aktif setiap bulan, serta memiliki lebih dari 400.000 pendaftaran baru per hari [13].

Beberapa aplikasi kencan yang populer di Indonesia antara lain Badoo, Tinder, Bumble, dan Omi. Meskipun keempat aplikasi ini memiliki fungsi utama yang sama, yaitu mempertemukan pengguna berdasarkan preferensi tertentu, namun masing-masing memiliki keunggulan dan kelemahan yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Untuk memahami posisi Badoo dibandingkan dengan kompetitornya, berikut tabel perbandingan fitur dan karakteristik utamanya:

Tabel 2. 2 Perbandingan Aplikasi Dating App

Aspek Perbandingan	Badoo	Tinder	Bumble	Omi
Tahun Rilis	2006	2012	2014	2018
Rating	4.2 / 5	4.6 / 5	4.5 / 5	4.6 / 5
Pengembang	Badoo Trading Limited	Match Group	Bumble Inc.	MatchDating Limited
Fitur Utama	Pencarian berdasarkan lokasi, video chat, <i>live streaming</i> .	<i>Swipe right/left, super like, boost.</i>	<i>Woman first chat, video call, BFF mode.</i>	Tes kepribadian, <i>compatibility score</i> , match.
Pendekatan Interaksi	Sosial dan hiburan.	Fokus pada pencocokan romantic cepat.	Menonjolkan control dan keamanan bagi Wanita.	Focus pada kecocokan psikologis dan interaksi ringan.
Target Pengguna Utama	Umum (remaja hingga dewasa muda)	Dewasa muda (18-30 tahun)	Wanita profesional dan pengguna muda.	Pengguna remaja hingga dewasa muda.
Kelebihan	Banyak fitur sosial, komunikasi aktif, mode <i>live</i> .	Desain sederhana, sistem pencocokan cepat.	Memberikan control lebih kepada Wanita, fitur keamanan tinggi.	Ringan, mudah digunakan, hasil pencocokan berbasis minat.
Kekurangan	Terkadang terdapat akun palsu, iklan cukup banyak.	Membutuhkan <i>subscription</i> untuk fitur premium.	Basis pengguna lebih sedikit di beberapa wilayah.	Fitur terbatas pada versi gratis, algoritma kadang tidak akurat.

Berdasarkan tabel di 2.2, Badoo memiliki keunggulan dalam fitur sosial yang lebih interaktif, seperti *live streaming* dan game online yang menjadikannya tidak hanya sekadar aplikasi kencan, tetapi juga platform sosial digital. Namun, kelemahan utama Badoo terletak pada stabilitas aplikasi dan keberadaan akun palsu, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Sementara itu, Tinder dan Bumble unggul dalam kualitas sistem pencocokan dan kenyamanan pengguna, dengan rating pengguna yang lebih tinggi di Google Play Store.

2.2.2 User Experience

User Experience (UX), yang berarti pengalaman pengguna, merupakan aspek krusial dalam pengembangan sistem informasi dan aplikasi digital, khususnya dalam ranah *Human-Computer Interaction (HCI)* [14]. Terdapat beberapa komponen utama yang membentuk kualitas UX, seperti *usability*, *desain visual*, *arsitektur informasi*, *strategi konten*, dan *riset pengguna* [15]. Komponen-komponen yang ada mendukung akan terciptanya pengalaman yang intuitif, menyenangkan, dan bernilai bagi pengguna. Dalam konteks aplikasi mobile, UX memiliki tantangan tersendiri yang membedakannya dari UX pada platform desktop. Faktor-faktor seperti ukuran layar, orientasi, metode *input* (sentuhan vs. klik), kondisi lingkungan saat penggunaan, hingga keterbatasan simbol visual menjadi pertimbangan penting dalam desain UX mobile [16].

Pengalaman pengguna dalam aplikasi mobile juga sangat dipengaruhi oleh psikologi pengguna serta kebutuhan sehari-hari pengguna. Dikarenakan itu, pengembang aplikasi perlu menjamin bahwa produk yang dirancang mampu memenuhi kebutuhan tersebut secara efisien dan menyenangkan. Jika aplikasi berhasil memenuhi ekspektasi dan memberikan kenyamanan dalam penggunaannya, maka akan timbul perasaan positif seperti *joy to own* (rasa bangga memiliki aplikasi tersebut) dan *joy to use* (rasa senang saat menggunakan aplikasi) [17]. Pengalaman seperti inilah yang menjadi kunci untuk meningkatkan loyalitas dan retensi pengguna.

2.2.3 Kepuasan Pengguna (user satisfaction)

Kepuasan pelanggan merupakan indikator kunci dalam mengevaluasi efektivitas sistem informasi atau produk atau layanan digital apa pun yang disediakan oleh suatu perusahaan. Secara umum, kepuasan pelanggan mengacu pada respons emosional yang muncul ketika pengguna membandingkan ekspektasi awal mereka dengan kinerja aktual sistem atau layanan yang mereka rasakan. Dalam lingkup sistem informasi, beberapa faktor penting membentuk kepuasan pengguna, termasuk kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Dalam hal ini, kualitas sistem berkaitan dengan aspek-aspek seperti keandalan, kemudahan penggunaan, dan kinerja teknis; kualitas informasi menekankan keakuratan, relevansi, dan kelengkapan data yang

disajikan; sementara kualitas layanan mencerminkan responsivitas dan bantuan teknis yang ditawarkan oleh penyedia. Studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas sistem dan persepsi kegunaan secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam aplikasi manajemen keuangan digital [18]. Selain itu, kemudahan penggunaan juga menjadi indikator penting dalam membentuk persepsi positif terhadap sistem [19]. Model evaluasi yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan adalah Model Keberhasilan Sistem Informasi *DeLone & McLean* dan model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, yang menyoroti peran terhadap kualitas yang ada dalam sistem, informasi, dan layanan ini diberikan terhadap kepuasan serta niat untuk terus menggunakan sistem tersebut [20]. Dampak dari kepuasan pelanggan ini sangat luas, mencakup peningkatan loyalitas, efisiensi operasional, penghematan biaya pemasaran, dan pembentukan citra positif organisasi dimata publik. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor pembentuk kepuasan pelanggan serta pengukuran yang tepat sangat pentingnya bagi perusahaan atau organisasi untuk mempertahankan hubungan yang baik dengan pengguna dan mencapai kesuksesan jangka panjang.

2.2.4 End-User Computing Satisfaction

Model End-User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan kerangka yang paling umum dipakai dalam menilai sejauh mana pengguna merasa puas terhadap sistem maupun aplikasi berbasis teknologi informasi. Model dibuat oleh *Doll* dan *Torkzadeh* pada tahun 1988 dengan tujuan untuk mengevaluasi persepsi serta pengalaman pengguna akhir dalam proses interaksi mereka dengan sistem informasi berbasis komputer. EUCS diadopsi secara luas karena fokusnya yang kuat pada pengalaman pengguna langsung, sehingga sangat relevan untuk mengevaluasi berbagai jenis sistem informasi, termasuk aplikasi seluler dan desktop. Model ini terdiri dari lima dimensi inti yang mewakili komponen penting pengalaman pengguna: konten, akurasi, format (penyajian atau tata letak informasi), kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu [21]. Kelima dimensi tersebut diukur melalui 12 instrumen atau item pernyataan yang dikembangkan dan divalidasi dalam studi empiris. *EUCS* menggunakan skala Likert 5 poin, di mana pengguna diminta menilai tingkat kepuasan mereka terhadap masing-masing indikator. *EUCS* dianggap sebagai model yang kuat

karena memiliki konsistensi pengukuran yang tinggi serta relevansi luas dalam konteks sistem informasi. Penelitian-penelitian terkini menunjukkan bahwa *EUCS* mampu menjadi alat ukur yang efektif dalam menilai kualitas dan efektivitas sistem dari sudut pandang pengguna akhir. Selain itu, uji reliabilitas terhadap *EUCS* juga menunjukkan bahwa instrumen ini stabil dan konsisten ketika diterapkan dalam waktu yang berbeda pada sampel yang sama, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam penelitian akademik yang fokus pada evaluasi sistem atau aplikasi. Dengan karakteristiknya yang empiris dan praktis, model *EUCS* sangat cocok digunakan sebagai alat untuk menilai kepuasan pengguna pada berbagai aplikasi, termasuk aplikasi kencan seperti Badoo, di mana persepsi terhadap konten, kemudahan navigasi, dan ketepatan waktu sistem menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif.

2.3. Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (*EUCS*) yang diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh sebagai kerangka untuk mengidentifikasi sejauh mana pengguna akhir merasa puas terhadap suatu sistem atau aplikasi. Dalam penelitian ini, *EUCS* dipilih karena mampu mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem atau aplikasi dari perspektif pengguna akhir. Model ini diterapkan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi kencan daring Badoo. Model tersebut terdiri atas lima dimensi utama, yakni konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu [22]. Dari dua belas instrumen pengukuran yang terdapat dalam *EUCS*, peneliti memilih sebelas instrumen sebagai variabel utama. Selain itu, instrumen tambahan yang relevan dari penelitian terdahulu turut disertakan guna memperkaya analisis dan memperoleh hasil yang lebih menyeluruh.

Kelima variabel atau faktor utama yang memengaruhi *End-User Computing Satisfaction* (*EUCS*) dapat dijelaskan sebagai berikut:

2.3.1 Konten (Content)

Konten adalah faktor yang mengukur sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna berdasarkan informasi atau modul yang ditampilkan dalam aplikasi. Hal ini mencakup relevansi dan kelengkapan informasi yang disediakan aplikasi, serta seberapa sesuai fungsionalitas yang ditawarkan dengan kebutuhan

pengguna. Konten yang baik akan memastikan pengguna mendapatkan manfaat yang maksimal dari setiap fitur aplikasi[23].

2.3.2 Akurasi (*Accuracy*)

Akurasi merujuk pada kualitas data dan informasi yang dihasilkan oleh aplikasi. Pengguna akan merasa puas jika sistem mampu mengolah input dengan benar dan menghasilkan *output* yang tepat. Keakuratan informasi yang disajikan, seperti data yang valid dan bebas dari kesalahan, berperan penting dalam membangun pengalaman pengguna yang positif [24].

2.3.3 Format (*Format*)

Format mengacu pada desain antarmuka pengguna dan susunan elemen-elemen aplikasi. Variabel ini menilai seberapa efektif tata letak dan tampilan aplikasi dalam mendukung navigasi yang mudah dan intuitif. Tata letak yang rapi dan desain yang menarik akan meningkatkan kenyamanan pengguna dan mempermudah interaksi dengan aplikasi, memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik[25].

2.3.4 Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan adalah faktor yang mengukur seberapa mudah dan praktis suatu aplikasi digunakan oleh pengguna. Pengguna akan lebih puas jika aplikasi memiliki antarmuka yang sederhana dan tidak membingungkan. Proses seperti memasukkan data, mencari informasi, dan menggunakan fitur lainnya harus dioleh agar mudah diterima dan digunakan oleh pengguna dengan berbagai tingkat keterampilan teknologi[25].

2.3.5 Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Ketepatan waktu mengukur seberapa cepat dan relevan informasi yang diberikan oleh aplikasi. Pengguna mengharapkan sistem untuk memberikan data dan hasil dengan ketepatan waktu, dan secara konsisten memperbarui informasi agar tetap aktual. Aplikasi yang dapat menampilkan informasi yang relevan bagi pengguna tanpa penundaan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan [26].

Dalam penelitian yang berfokus pada kepuasan atau pengalaman pengguna terhadap aplikasi, terdapat berbagai metode evaluasi yang dapat digunakan. Beberapa metode yang umum digunakan di antaranya adalah End User Computing Satisfaction (EUCS), System Usability Scale (SUS), User Experience Questionnaire (UEQ), dan Technology Acceptance Model (TAM).

Tabel 2. 3 Perbandingan Metode

Aspek Perbandingan	EUCS (End User Computing Satisfaction)	UEQ (User Experience Questionnaire)	TAM (Technology Acceptance Model)
Tujuan Utama	Mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem atau aplikasi	Menilai pengalaman pengguna (user experience) secara emosional dan kognitif.	Menilai penerimaan teknologi berdasarkan sikap dan niat pengguna
Dimensi Variabel Utama	5 dimensi utama: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness (sering ditambah satisfaction sebagai variable dependen)	6 dimensi: Attractiveness, perspicuity, Dependability, stimulation, dan novelty.	4 variabel utama: Perceived Usefulness, Perceived ease of use, Attitude toward use, dan Behavioral intention.
Jenis Instrumen	Kuesioner dengan skala likert (biasanya 5 atau 7 poin)	Kuesioner 26 item dengan skala sematik diferensial (-3 hingga +3)	Kuesioner adaptif berdasarkan model persepsi dan sikap pengguna.
Fokus Pengukuran	Kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem dan hasil penggunaan.	Kesan subjektif pengguna terhadap estetika dan kenyamanan interaksi	faktor psikologis yang memengaruhi penerimaan teknologi
Kelebihan	Fokus pada kualitas hasil dan layanan sistem, relevan untuk aplikasi yang berorientasi pada output.	Memberikan gambaran emosional dan perseptual pengguna yang lebih kaya.	Mampu memprediksi niat dan perilaku penggunaan teknologi.
Kekurangan	Tidak memiliki aspek emosional atau perseptual pengguna secara mendalam.	Instrument relative Panjang dan memerlukan interpretasi lanjut.	Tidak secara langsung mengukur kepuasan atau kualitas sistem.

Aspek Perbandingan	EUCS (End User Computing Satisfaction)	UEQ (User Experience Questionnaire)	TAM (Technology Acceptance Model)
Konteks Penggunaan Umum	Menguji kepuasan pengguna sistem informasi, aplikasi bisnis, dan e-service.	Menguji pengalaman pengguna aplikasi interaktif atau game.	Penelitian adopsi teknologi baru dan perilaku pengguna.

Berdasarkan tabel di 2.3, metode EUCS dinilai paling sesuai untuk penelitian yang berfokus pada kepuasan pengguna akhir terhadap sistem atau aplikasi yang sudah beroperasi, karena instrumennya menilai langsung aspek kualitas hasil, format tampilan, dan kemudahan penggunaan. Berbeda dengan UEQ yang lebih menekankan pada aspek usability dan user experience, EUCS lebih komprehensif untuk melihat tingkat kepuasan pengguna dari sisi fungsional dan layanan sistem. Sementara TAM lebih cocok digunakan jika penelitian berfokus pada niat dan perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi baru. Dengan pertimbangan tersebut, penelitian ini menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) karena fokus penelitian adalah menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Badoo berdasarkan kualitas konten, ketepatan, kemudahan, tampilan, dan ketepatan waktu layanan yang diberikan aplikasi tersebut.

2.4. Hipotesis Penelitian

2.4.1 Hubungan antara *Content* dengan Kepuasan Pengguna

Merujuk pada studi dan penelitian terdahulu [27], [28], [29], [30], [31] diketahui bahwa variabel variabel konten menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Konten yang dianggap relevan, lengkap, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna terbukti mampu meningkatkan pengalaman penggunaan dan rasa puas terhadap aplikasi. Temuan serupa sejalan dengan hasil studi lainnya dengan menegaskan adanya hubungan positif dengan dua variable kualitas konten dan kepuasan pengguna, baik pada uji parsial maupun uji simultan. Namun demikian, hasil berbeda diperoleh dari penelitian [32] yang menunjukkan bahwa konten tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga memunculkan perbedaan temuan antar studi. Mengacu pada model End-

User Computing Satisfaction (EUCS) serta mayoritas hasil penelitian sebelumnya yang mendukung adanya pengaruh positif, berdasarkan uraian tersebut, hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Content* dengan Kepuasan Pengguna.

2.4.2 Hubungan antara *Accuracy* dengan Kepuasan Pengguna

Beberapa penelitian terdahulu, seperti yang teliti oleh [6], [22], [33], menemukan bahwa akurasi informasi dalam aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ketepatan data dan keandalan informasi dianggap penting untuk menumbuhkan kepercayaan, sehingga pengguna merasa lebih puas dalam berinteraksi dengan sistem. Penelitian [34] juga mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa ketidakakuratan informasi dapat menurunkan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan. Namun demikian, penelitian oleh [35] melaporkan hasil berbeda, di mana variabel akurasi tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, oleh karena pengguna lebih menekankan aspek kemudahan dan tampilan aplikasi. Berdasarkan model EUCS dan temuan mayoritas studi terdahulu, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H2: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Accuracy* dengan Kepuasan Pengguna.

2.4.3 Hubungan antara *Format* dengan Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian yang dilakukan oleh [36], [37], [38], [39] menunjukkan bahwa format penyajian informasi meliputi tata letak, keterbacaan, serta konsistensi desain antarmuka memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Informasi yang dijelaskan dengan hasil yang jelas, terstruktur, dan dapat dipahami secara mudah dan mampu memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Namun, hasil yang berbeda diungkapkan oleh peneliti [40] menemukan hasil yang tidak sejalan, di mana format tampilan tidak berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan, karena *user* lebih berfokus pada

fungsi utama aplikasi. Berdasarkan konsistensi temuan mayoritas penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H3: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Format dengan Kepuasan Pengguna.

2.4.4 Hubungan antara *Ease of Use* dengan Kepuasan Pengguna

Kemudahan penggunaan secara konsisten dilaporkan sebagai salah satu faktor paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan pengguna. Penelitian oleh [41], [42], [43], [44] menunjukkan bahwa aplikasi yang mudah dipelajari dan dioperasikan memberikan pengalaman yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pengguna. Aplikasi yang mudah dipelajari, intuitif, serta tidak membutuhkan usaha besar dalam pengoperasiannya, terbukti mampu meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengguna. Penelitian [29] juga menegaskan bahwa semakin sederhana proses interaksi dalam sebuah aplikasi, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan, karena pengguna merasa lebih efisien dan tidak terbebani. Konsistensi hasil dari berbagai penelitian tersebut memperlihatkan bahwa variabel kemudahan pengguna merupakan salah satu faktor yang selalu berpengaruh signifikan akan kepuasan pengguna aplikasi digital. Oleh sebab itu, berdasarkan model EUCS dan temuan penelitian sebelumnya, hipotesis yang diajukan adalah:

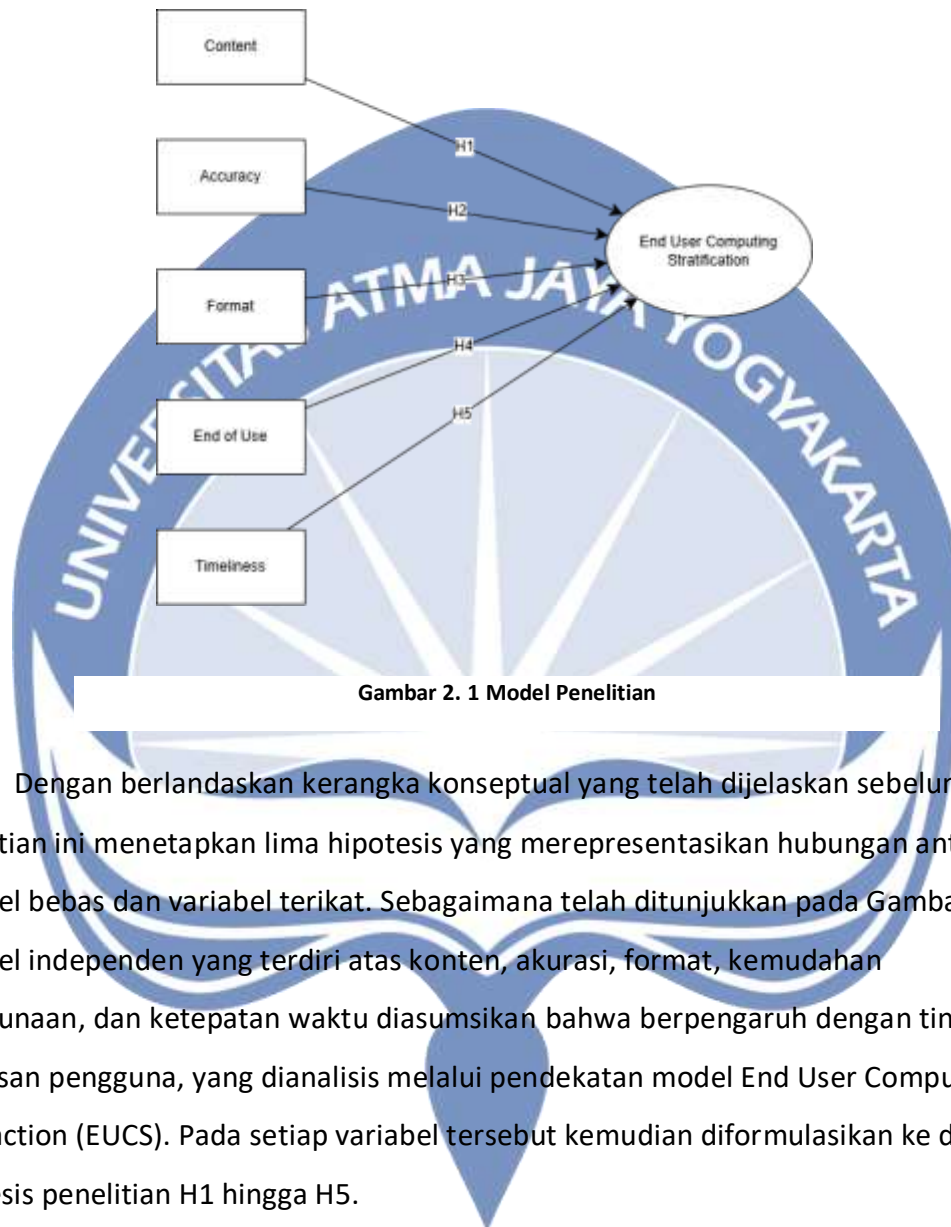
H4: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Ease of Use* dengan Kepuasan Pengguna.

2.4.5 Hubungan antara *Timeliness* dengan Kepuasan Pengguna

Ketepatan waktu merupakan aspek penting yang sering dikaitkan dengan kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh [6], [31], [32], dan [45] menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna, karena informasi atau layanan yang cepat mampu meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan. Namun, penelitian [[40], [46] menemukan hasil yang berbeda, di mana ketepatan waktu tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna, sebab faktor lain seperti isi informasi lebih

diprioritaskan. Berdasarkan mayoritas temuan yang mendukung, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H5: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Timeliness* dengan Kepuasan Pengguna.



Dengan berlandaskan kerangka konseptual yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini menetapkan lima hipotesis yang merepresentasikan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Sebagaimana telah ditunjukkan pada Gambar 2.1, variabel independen yang terdiri atas konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu diasumsikan bahwa berpengaruh dengan tingkat kepuasan pengguna, yang dianalisis melalui pendekatan model End User Computing Satisfaction (EUCS). Pada setiap variabel tersebut kemudian diformulasikan ke dalam hipotesis penelitian H1 hingga H5.