
Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Di Mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri

Fakhri Sanawi ¹⁾, Ahmad Sanmorino ²⁾, Dhamayanti ³⁾
^{1,2,3}Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Indo Global Mandiri
20 Ilir Jl. Jend. Sudirman 30126 Ilir Timur I Sumatera Selatan
e-mail: 2022210069@students.uigm.ac.id¹, sanmorino@uigm.ac.id²,
dhamayanti@uigm.ac.id³

ABSTRAK

Transformasi digital saat ini memotivasi para pelaku bisnis ritel untuk memanfaatkan teknologi aplikasi demi memajukan standar pelayanan dan level kepuasan konsumen. Alfamart meluncurkan Alfagift sebagai sarana belanja daring yang populer, namun konsumen masih melaporkan masalah seperti kegagalan sistem, manajemen pengiriman yang lambat, inkonsistensi rincian produk, serta tata letak aplikasi yang kurang efisien. Riset ini mengkaji sejauh mana kepuasan individu terhadap aplikasi Alfagift melalui kerangka kerja End User Computing Satisfaction (EUCS). Peneliti melibatkan 362 mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri sebagai sampel yang diambil secara acak menggunakan teknik probability sampling. Tim peneliti mengumpulkan data menggunakan kuesioner Google Form lalu memprosesnya melalui SPSS untuk kebutuhan uji validitas, reliabilitas, dan analisis statistik deskriptif. Temuan riset mengonfirmasi bahwa kepuasan pengguna Alfagift berada pada level cukup puas hingga puas melalui evaluasi lima pilar EUCS, yakni konten senilai 0,855, akurasi 0,863, format 0,873, kemudahan penggunaan 0,870, serta ketepatan waktu 0,909. Semua instrumen dalam penelitian ini lolos uji validitas dengan besaran r hitung yang berada di atas r tabel 0,103 dan memenuhi syarat reliabilitas lewat skor Cronbach's Alpha melebihi 0,70. Hasil tersebut menegaskan bahwa masyarakat menerima baik aplikasi Alfagift, meskipun manajemen wajib melakukan pembenahan berkala untuk memaksimalkan efektivitas layanan dan kepuasan interaksi pengguna.

Kata kunci : Alfagift, EUCS, Kepuasan Pengguna, mahasiswa, SPSS.

ABSTRACT

Today's digital transformation motivates retail businesses to utilize application technology to advance service standards and customer satisfaction levels. Alfamart launched Alfagift as a popular online shopping tool, but consumers still report problems such as system failures, slow delivery management, inconsistency in product details, and less efficient application layouts. This research examines the extent of individual satisfaction with the Alfagift application through the End User Computing Satisfaction (EUCS) framework. Researchers involved 362 Indo Global Mandiri University students as samples taken randomly using probability sampling techniques. The research team collected data using Google Form questionnaires and then processed it through SPSS for the needs of validity, reliability, and descriptive statistical analysis. Research findings confirm that Alfagift user satisfaction is at the level of satisfied enough to be satisfied through the evaluation of five EUCS pillars, namely content worth 0.855, accuracy 0.863, format 0.873, ease of use 0.870, and timeliness 0.909. All instruments in this study passed the validity test with the amount of R count above R table 0.103 and qualified reliability through Cronbach's Alpha score exceeding 0.70. The results confirmed that the community received the Alfagift application well, although the management was obliged to make periodic improvements to maximize the effectiveness of the service and the satisfaction of user interactions.

Keywords: Alfagift, EUCS, User Satisfaction, Student, SPSS.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan revolusi digital telah mengubah pola aktivitas masyarakat, termasuk dalam sektor ritel. Perusahaan ritel di Indonesia mulai memanfaatkan teknologi digital melalui pengembangan aplikasi mobile guna memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi pelayanan kepada pelanggan. Digitalisasi layanan menjadi strategi penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan serta mempertahankan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, banyak perusahaan ritel berlomba menghadirkan platform belanja digital yang dapat diakses secara mudah oleh pengguna [1].

Aspek kepuasan pengguna menjadi indikator fundamental yang menentukan efektivitas sebuah aplikasi digital. Masifnya penggunaan ponsel pintar beserta akselerasi tren belanja daring memicu PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk untuk merilis Alfagift sebagai solusi digital resmi dari Alfamart. Aplikasi tersebut menawarkan beragam fungsionalitas seperti katalog promosi, sistem pengiriman barang, notifikasi personal, serta sinkronisasi kartu anggota guna memperlancar proses transaksi para pelanggan [2].

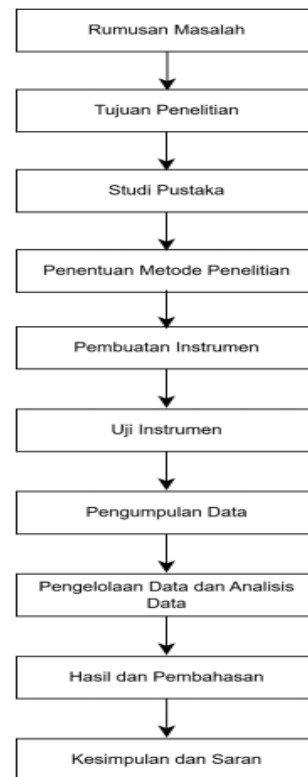
Meskipun aplikasi Alfagift telah diunduh jutaan kali melalui Google Play Store, masih terdapat beberapa keluhan dari pengguna terkait kualitas layanan aplikasi. Permasalahan yang sering muncul meliputi aplikasi yang mengalami error atau lag, proses transaksi yang kurang optimal, keterlambatan pengiriman pesanan, serta tampilan antarmuka yang dianggap kurang user-friendly. Situasi ini mengisyaratkan urgensi pembenahan mutu layanan aplikasi demi menjamin terciptanya pengalaman pengguna yang lebih berkualitas.

Mahasiswa merupakan salah satu kelompok pengguna aktif aplikasi digital, termasuk aplikasi belanja online seperti Alfagift. Mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri memiliki tingkat interaksi yang tinggi terhadap aplikasi digital untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari maupun memanfaatkan berbagai promo yang tersedia. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap

penggunaan aplikasi Alfagift beserta faktor-faktor yang memengaruhinya.

Penelitian ini memakai pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengukur tingkat kepuasan para pengguna aplikasi Alfagift. Peneliti menggunakan instrumen EUCS karena model ini mampu membedah aspek kepuasan melalui lima dimensi utama yang terdiri dari isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu [3]. Studi ini memotret tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri saat menggunakan aplikasi Alfagift secara komprehensif. Tim riset memanfaatkan berbagai hasil temuan ini sebagai instrumen penilaian krusial guna memacu efisiensi pembuatan aplikasi serta meningkatkan standar kualitas layanan bagi para pengguna.

METODE PENELITIAN



Gambar 1. Alur Penelitian

Analisis data menjadi bagian penting dalam penelitian karena dapat menghasilkan data yang memiliki arti dan makna sebagai informasi jawaban secara objektif. Hal ini menunjukkan bahwa analisis bukan sekadar pengamatan permukaan, tetapi merupakan proses yang sistematis dalam menelaah

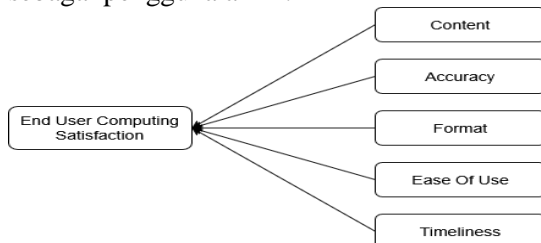
berbagai aspek yang membentuk suatu peristiwa atau objek penelitian [4].

Manajemen pemasaran modern memposisikan kepuasan pelanggan sebagai instrumen krusial guna mengukur efektivitas perusahaan dalam menjangkau ekspektasi konsumen. Rasa puas tersebut hadir melampaui sekadar aktivitas jual beli melalui tahapan evaluasi konsumen yang membandingkan harapan awal dengan realitas manfaat produk atau layanan [5].

Perangkat lunak ini memproses data melalui sistem komputasi yang terintegrasi. Secara universal, program siap operasional tersebut melayani kebutuhan spesifik pengguna sesuai dengan target fungsional yang telah ditetapkan sejak awal [6].

Alfamart menghadirkan Alfagift sebagai instrumen belanja elektronik guna mempercepat proses digitalisasi layanan ritel nasional. Konsumen mengoperasikan aplikasi ini untuk memantau promosi, memesan komoditas harian secara daring, menuntaskan transaksi digital, dan menentukan opsi pengantaran sesuai titik koordinat tanpa perlu mendatangi gerai fisik [7].

Model End-User Computing Satisfaction (EUCS) Doll dan Torkzadeh (1988) mengawali perancangan instrumen ini demi mengevaluasi tingkat kepuasan pemakai sistem informasi secara perdana. Banyak pihak mengadopsi EUCS secara luas karena model tersebut mampu membedah kualitas serta pengalaman subjektif pemakai pada suatu sistem melalui perspektif mereka sebagai pengguna akhir.



Gambar 2. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) [8].

Statistical Package for the Social Sciences atau SPSS merupakan perangkat lunak yang berfungsi mengolah serta membedah data statistik secara sistematis. Aplikasi ini menyediakan kapabilitas analisis yang tajam dan menggunakan sistem menu sederhana untuk mempermudah seluruh proses operasional penggunaannya [9].

Uji validitas menjalankan peran sebagai prosedur sistematis dalam mengevaluasi muatan instrumen agar seluruh butir pertanyaan mencakup dimensi yang relevan dan mengukur konstruk penelitian secara tepat [9].

Peneliti menggunakan uji reliabilitas untuk memvalidasi kemantapan internal instrumen melalui pengamatan stabilitas butir kuesioner dalam memberikan skor konsisten pada pengujian berulang di situasi serupa. Mayoritas riset kuantitatif di Indonesia mengukur tingkat keandalan data dengan menghitung perolehan koefisien Cronbach's Alpha. Suatu instrumen penelitian memenuhi kriteria reliabel apabila angka alpha mencapai batas minimum $\geq 0,70$ atau $\geq 0,60$ sesuai dengan rujukan literatur yang menjadi acuan [10]

Peneliti mengaplikasikan formula Slovin guna menetapkan kuantitas sampel dari populasi mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri yang mencapai 3.763 orang. Langkah tersebut berfungsi mendapatkan ukuran sampel paling minimal dengan menggunakan ambang batas kesalahan 10%. Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dengan:

N = 3763 (jumlah populasi)

n = 0,05 (tingkat kesalahan 5%)

Perhitungan :

$$n = \frac{3763}{1 + 3763(0,05)^2}$$

$$n = \frac{3763}{1 + 3763(0.0025)}$$

$$n = \frac{3763}{1 + 9.4075}$$

$$n = \frac{3763}{10.4075} = 361.6$$

Kalkulasi melalui formulasi Slovin menunjukkan angka kebutuhan subjek minimal sebesar 361,6 orang dalam riset ini. Peneliti menetapkan ukuran sampel akhir sebanyak 362 responden guna memperkuat akurasi informasi serta memitigasi ancaman kesalahan non-respons, termasuk pengisian instrumen yang tidak lengkap atau ketidaksesuaian profil peserta dengan kriteria penelitian. Dengan demikian, total sampel

dalam penelitian ini berjumlah 362 orang responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti segera memproses data yang terkumpul dari hasil distribusi kuesioner kepada para responden. Informasi tersebut merepresentasikan evaluasi objektif pengguna terhadap aplikasi Alfagift dengan menggunakan kerangka kerja End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini memanfaatkan perangkat lunak Statistical Product and Service Solutions (SPSS) sebagai instrumen analisis dan mengadopsi skala Likert sebagai standar pengukuran. Tingkatan penilaian meliputi kategori sangat puas (SP) dengan skor 5, puas (P) berbobot 4, cukup puas (CP) senilai 3, tidak puas (TP) berpoin 2, serta sangat tidak puas (STP) dengan angka 1.

Tabel 1. Data Hasil Kuesioner

Var	ID	SP	P	CP	TP	STP	TL
Content	C1	29	77	156	77	23	362
	C2	21	95	133	86	27	362
	C3	22	88	137	91	24	362
Accuracy	A1	25	82	143	86	26	362
	A2	25	90	142	85	20	362
	A3	22	87	140	87	26	362
Format	F1	26	83	143	87	23	362
	F2	21	86	144	87	24	362
	F3	14	110	130	81	27	362
Timeliness	T1	21	92	133	95	21	362
	T2	24	89	138	87	24	362
	T3	22	88	143	85	24	362
Ease Of Use	E1	21	92	142	80	27	362
	E2	24	92	137	85	24	362
	E3	24	80	153	80	25	362
User Satisfaction	US1	23	94	130	92	23	362
	US2	28	82	130	103	19	362
	US3	18	97	127	92	28	362
	US4	25	81	144	90	22	362
	US5	22	99	129	86	26	362
Total		457	1744	2774	1742	483	

Sebagian besar responden menyampaikan apresiasi yang baik terhadap pemanfaatan aplikasi Alfagift merujuk pada

data rekapitulasi kuesioner. Hal ini terlihat dari dominasi jawaban pada kategori Cukup Puas, diikuti kategori Puas dan Sangat Puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Alfagift telah mampu memenuhi harapan pengguna dalam aspek content, accuracy, format, timeliness, dan ease of use.

Akan tetapi, sejumlah responden tetap menyampaikan persepsi Tidak Puas serta Sangat Tidak Puas, sehingga pengembang perlu melakukan langkah perbaikan terhadap berbagai fitur dan layanan yang tersedia. Secara menyeluruh, masyarakat menyambut kehadiran Alfagift dengan respons positif karena aplikasi ini mampu menghadirkan pengalaman penggunaan yang memadai serta bermanfaat bagi penggunanya.

Peneliti menerapkan uji validitas guna mengukur derajat korelasi antara tiap indikator pada setiap variabel penelitian. Peneliti menghimpun data melalui distribusi kuesioner berskala Likert kepada responden pengguna aplikasi Alfagift.

Peneliti menjalankan prosedur pengujian validitas instrumen dengan mengaplikasikan rumus Korelasi Pearson melalui perangkat lunak SPSS. Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki tingkat signifikansi di bawah 0,05 serta nilai r hitung yang melampaui r tabel. Keterlibatan 362 responden menetapkan besaran r tabel pada angka 0,103 dengan mengacu pada standar signifikansi 5%.

Peneliti menetapkan indikator sebagai instrumen yang valid dan layak pakai apabila angka r hitung melebihi r tabel. Tabel berikut ini menyajikan rincian hasil uji validitas terkait data harapan serta kenyataan dari para pengguna aplikasi Alfagift.

Tabel 2. Hasil Validitas

Var	ID	rtbl	rhtng	Ket
Content	C1	0,103	0,868	Valid
	C2	0,103	0,887	Valid
	C3	0,103	0,887	Valid
Accuracy	A1	0,103	0,898	Valid
	A2	0,103	0,878	Valid
	A3	0,103	0,888	Valid
Format	F1	0,103	0,629	Valid
	F2	0,103	0,636	Valid

	F3	0,103	0,577	Valid
	T1	0,103	0,560	Valid
Timeliness	T2	0,103	0,602	Valid
	T3	0,103	0,561	Valid
Ease Of Use	E11	0,103	0,893	Valid
	E12	0,103	0,902	Valid
	E13	0,103	0,877	Valid
User Satisfaction	US1	0,103	0,859	Valid
	US2	0,103	0,863	Valid
	US3	0,103	0,868	Valid
	US4	0,103	0,858	Valid
	US5	0,103	0,874	Valid

Hasil pengujian validitas terhadap variabel Content, Accuracy, Format, Timeliness, Ease of Use, dan User Satisfaction membuktikan bahwa setiap indikator mencatatkan nilai r hitung yang melampaui ambang batas r tabel senilai 0,103. Fakta ini menetapkan status valid bagi seluruh indikator sehingga peneliti dapat mengoperasikannya sebagai instrumen penelitian yang memenuhi standar kelayakan secara empiris.

Hasil ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten dalam mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Alfagift.

Peneliti segera melaksanakan uji reliabilitas untuk memverifikasi derajat konsistensi alat ukur setelah seluruh indikator melewati uji validitas. Tahapan pengujian ini memanfaatkan teknik Cronbach's Alpha yang dioperasikan melalui bantuan aplikasi Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Alat penelitian tersebut mencapai standar reliabel hanya ketika nilai koefisien Cronbach's Alpha melampaui ambang batas 0,70.

Tabel 3. Hasil Reliabilitas Cronbach's Alpha

Variabel	Standar Nilai CA	CA	Ket
Content	0,70	0,855	Reliabel
Accuracy	0,70	0,863	Reliabel
Format	0,70	0,873	Reliabel
Timeilneis	0,70	0,909	Reliabel

E1asei Of Usei	0,70	0,870	Reliabel
Useir Satisfaction	0,70	0,915	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas membuktikan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki koefisien Cronbach's Alpha melampaui standar 0,70 sehingga memenuhi kriteria reliabel. Variabel Content mencatatkan nilai 0,855, Accuracy sebesar 0,863, Format mencapai 0,873, Timeliness menunjukkan 0,909, Ease of Use sebesar 0,870, serta User Satisfaction meraih angka 0,915. Temuan tersebut mengonfirmasi bahwa setiap butir pernyataan pada masing-masing variabel mengukur data secara konsisten dan memiliki kelayakan penuh untuk mendukung analisis penelitian.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana sebagai teknik analisis data karena metode tersebut digunakan untuk mengetahui arah hubungan, tingkat pengaruh, serta kekuatan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang diteliti.

Analisis statistik deskriptif mendeskripsikan profil umum karakteristik data penelitian melalui sajian rata-rata, deviasi standar, serta perolehan nilai maksimum dan minimum.

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CONTENT	362	3,00	15,00	9,0055	2,65984
ACCURACY	362	3,00	15,00	9,0029	2,66868
FORMAT	362	4,00	14,00	8,9945	1,83381
TIMELINESS	362	5,00	14,00	8,9945	1,72162
EASE_OF_USE	362	3,00	15,00	9,0138	2,68004
USER_SATISFACTION	362	5,00	25,00	14,9613	4,37617
Valid N (listwise)	362				

Gambar 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Data statistik deskriptif memperlihatkan nilai rata-rata yang cukup signifikan pada seluruh variabel penelitian. Variabel Content, Accuracy, Format, Timeliness, dan Ease of Use mencatatkan skor rata-rata di atas angka 8. Sementara itu, variabel User Satisfaction mencapai nilai rata-rata sebesar 14,9613. Temuan ini menegaskan bahwa pengguna menganggap aplikasi Alfagift unggul dalam hal kualitas informasi, akurasi, desain, ketepatan waktu, kemudahan pemakaian, serta kepuasan pelanggan.

Besaran standar deviasi pada setiap variabel menunjukkan angka yang minim, yang membuktikan bahwa jawaban responden bersifat homogen atau tidak variatif. Secara menyeluruh, temuan ini

mengonfirmasi bahwa kualitas aplikasi Alfagift melalui parameter End User Computing Satisfaction (EUCS) memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna.

Control Variables		CONTENT	ACCURACY	FORMAT	TIMELINESS	EASE_OF_US E	
USER_SATISFACTION	CONTENT	Correlation	1.000	-.166	.033	.020	-.271
		Significance (2-tailed)		.002	.532	.709	<.001
ACCURACY		df	0	359	359	359	359
	ACCURACY	Correlation	-.166	1.000	.146	.041	-.197
FORMAT		Significance (2-tailed)	.002		.006	.443	<.001
	FORMAT	Correlation	.033	.146	1.000	.080	-.070
TIMELINESS		Significance (2-tailed)	.532	.006		.129	.183
	TIMELINESS	Correlation	.033	.041	.080	1.000	.021
EASE_OF_USE		df	359	359	0	359	359
	EASE_OF_USE	Correlation	.020	-.197	-.070	.021	1.000
		Significance (2-tailed)	<.001	<.001	.183	.694	
		df	359	359	359	359	0

Gambar 4. Uji Korelasi

Uji korelasi Pearson mengungkapkan bahwa hubungan antar variabel penelitian memiliki kekuatan yang rendah, baik secara positif maupun negatif. Variabel isi menunjukkan kaitan negatif yang signifikan terhadap akurasi serta kemudahan penggunaan, sedangkan akurasi memiliki hubungan positif yang nyata dengan format. Sebaliknya, variabel lain seperti format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan tidak memperlihatkan adanya hubungan yang signifikan. Temuan ini secara menyeluruh menyimpulkan bahwa keterkaitan antar dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS) masih berada pada tingkat yang rendah.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual	
N		362	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.09029758	
Most Extreme Differences	Absolute	.034	
	Positive	.026	
	Negative	-.034	
Test Statistic		.034	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.419	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.406
	Upper Bound	.432	

Gambar 5. Uji Normalitas

Pengujian pada instrumen riset ini menghasilkan nilai Asymp. Sig sebesar 0,200 yang berstatus lebih besar daripada taraf signifikansi 0,050 sehingga peneliti menyatakan bahwa data penelitian telah berdistribusi normal dengan grafik Normal P-Plot yang memperlihatkan titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal sebagai bukti bahwa asumsi normalitas dalam model regresi ini sudah terpenuhi secara sempurna.

Tabel 4. Linearitas

Variabel	Standar Nilai Sig	Nilai Sig	Ket
	>		

Conteint	0,05	0,978	Linear
Accuracy	0,05	0,611	Linear
Format	0,05	0,957	Linear
Timeilneis	0,05	0,514	Linear
Elasei Of Usei	0,05	0,460	Linear

Data pada tabel tersebut menunjukkan perolehan nilai signifikansi (Sig.) setiap variabel yang berada di atas angka 0,05. Temuan ini mengonfirmasi adanya korelasi linear yang nyata antara seluruh variabel independen dengan variabel dependen.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.641	1.478		-1.110	.268
	CONTENT	.791	.062	.481	12.808	<.001
	ACCURACY	.544	.062	.332	8.744	<.001
	FORMAT	.028	.091	.012	.306	.760
	TIMELINESS	-.204	.095	-.080	-2.141	.033
	EASE_OF_USE	.684	.061	.419	11.159	<.001

a. Dependent Variable: USER_SATISFACTION

Gambar 6. Hasil Uji parsial

Gambar 4.9 menyajikan hasil uji regresi linear berganda yang menunjukkan pengaruh signifikan variabel content, accuracy, timeliness, dan ease of use terhadap kepuasan pengguna. Seluruh variabel ini memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05. Faktor content, accuracy, dan ease of use memberikan dampak positif bagi kepuasan pengguna. Sebaliknya, variabel timeliness justru menghasilkan pengaruh yang negatif. Sementara itu, variabel format tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didasarkan pada perolehan nilai signifikansi sebesar 0,760 yang melebihi batas 0,05.

Dengan demikian, hipotesis H1, H2, H4, dan H5 diterima, sedangkan H3 ditolak. Selain itu, variabel content menjadi variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna karena memiliki nilai standardized coefficient beta terbesar.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3465.931	5	693.186	71.580	<.001 ^b
	Residual	3447.528	356	9.684		
	Total	6913.459	361			

a. Dependent Variable: USER_SATISFACTION

b. Predictors: (Constant), EASE_OF_USE, TIMELINESS, CONTENT, ACCURACY, FORMAT

Gambar 7. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel ANOVA menghasilkan perolehan nilai signifikansi sebesar < 0,001 yang melampaui batas toleransi 0,05. Kondisi ini mendasari penolakan H0 dan penerimaan Ha, sehingga unsur konten, akurasi, format,

kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu secara bersama-sama memicu dampak positif dan signifikan bagi kepuasan pengguna. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa semua variabel bebas memiliki kontribusi vital dalam membentuk derajat kepuasan para pemakai platform Alfagift.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 ^a	.501	.494	3.11192

a. Predictors: (Constant), EASE_OF_USE, TIMELINESS, CONTENT, ACCURACY, FORMAT
 b. Dependent Variable: USER_SATISFACTION

Gambar 8. Hasil Uji Koefisien Determinan (Uji R²)

Berdasarkan hasil analisis pada model summary diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,708 yang menunjukkan hubungan kuat antara variabel independen dan variabel dependen serta nilai R Square (R²) sebesar 0,501 menjelaskan bahwa variabel content dan accuracy serta format dan ease of use serta timeliness memengaruhi kepuasan pengguna sebesar 50,1% sedangkan faktor lain di luar penelitian memengaruhi sisanya dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,494 yang membuktikan bahwa hubungan antar variabel dapat dijelaskan dengan cukup baik oleh model regresi tersebut.

Analisis statistik membuktikan bahwa kepuasan pengguna aplikasi Alfagift pada mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri sama sekali tidak dipengaruhi secara utama oleh tampilan aplikasi serta ketepatan waktu layanan sehingga peneliti menolak H3 dan H5 karena variabel format dan timeliness terbukti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tersebut.

PENUTUP

Studi terhadap 362 mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri melalui metode End User Computing Satisfaction (EUCS) menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi Alfagift mencapai kategori cukup puas hingga puas. Evaluasi tersebut merujuk pada lima dimensi utama EUCS yang meliputi content, accuracy, format, timeliness, serta ease of use. Uji validitas membuktikan keandalan seluruh indikator penelitian melalui perolehan r hitung yang

melampaui r tabel (0,103) sehingga instrumen mampu mengukur variabel secara efektif. Hasil uji reliabilitas turut mengonfirmasi kestabilan seluruh variabel dengan nilai Cronbach’s Alpha melebihi ambang 0,70, yakni content 0,855, accuracy 0,863, format 0,873, timeliness 0,909, ease of use 0,870, serta user satisfaction 0,915. Analisis linearitas memvalidasi hubungan antarvariabel dengan nilai signifikansi di atas 0,05, meliputi dimensi content 0,978, accuracy 0,611, format 0,957, timeliness 0,514, dan ease of use 0,460. Secara kolektif, aplikasi Alfagift sukses memberikan pengalaman penggunaan yang memadai serta memperoleh respons positif dari para pengguna.

Sekalipun demikian, pihak pengembang wajib melakukan peninjauan dan pemutakhiran sistem secara konsisten, terutama pada aspek desain antarmuka, validitas informasi, fungsionalitas, serta efektivitas pelayanan untuk mengoptimalkan kepuasan pengguna. Riset selanjutnya perlu mengimplementasikan teknik analisis yang lebih variatif dan memperluas sasaran kajian beserta jumlah partisipan agar menyajikan gambaran yang lebih utuh mengenai derajat kepuasan pengguna platform digital.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Wahyu Ningrat dan S. Syahriani, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction Dan Net Promoter Score,” *J. Komput. Antartika*, vol. 3, no. 3, hlm. 87–98, Sep 2025, doi: 10.70052/jka.v3i3.1036.

[2] S. Sakinah dan N. R. Oktadini, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *JTKSI J. Teknol. Komput. Dan Sist. Inf.*, vol. 6, no. 2, hlm. 185, Mei 2023, doi: 10.56327/jtksi.v6i2.1487.

[3] I. Kurniasih dan D. Pibriana, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS,” *JATISI J. Tek. Inform. Dan Sist. Inf.*, vol. 8, no. 1, hlm. 181–

- 198, Mar 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i1.787.
- [4] Q. Qomaruddin dan H. Sa'diyah, "Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman," *J. Manag. Account. Adm.*, vol. 1, no. 2, hlm. 77–84, Des 2024, doi: 10.52620/jomaa.v1i2.93.
- [5] A. R. Putri, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit Usaha Retail Kobantitar Mart," *Sci. J. Reflect. Econ. Account. Manag. Bus.*, vol. 8, no. 2, hlm. 584–593, Apr 2025, doi: 10.37481/sjr.v8i2.1090.
- [6] P. J. Parjito, O. Rahmawati, dan F. Ulum, "RANCANG BANGUN APLIKASI E-AGRIBISNIS UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN HASIL TANAMAN HORTIKULTURA," *J. Inform. Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 3, no. 3, hlm. 354–365, Jan 2023, doi: 10.33365/jatika.v3i3.2362.
- [7] D. U. Azmy, A. A. Faruq, dan A. Curatman, "Antecedents and Consequences of Alfagift Customer Satisfaction," 2025.
- [8] A. Padalia dan T. Natsir, "End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Implementation of Learning Management System (LMS) on Students Satisfaction at Universities," *Int. J. Environ. Eng. Educ.*, vol. 4, no. 3, hlm. 100–107, Des 2022, doi: 10.55151/ijeedu.v4i3.72.
- [9] Meliana Handayani *dkk.*, "Sosialisasi dan Pengenalan Aplikasi Pengolahan Data SPSS pada Mahasiswa Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan," *J. Inf. Pengabd. Masy.*, vol. 1, no. 2, hlm. 24–32, Mei 2023, doi: 10.47861/jipm-nalanda.v1i2.170.
- [10] Akademi Farmasi Yarsi Pontianak Indonesia, H. Puspasari, W. Puspita, dan Akademi Farmasi Yarsi Pontianak Indonesia, "Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi COVID-19," *J. Farm. Sains Dan Terap.*, vol. 9, no. 1, hlm. 7–11, Feb 2022, doi: 10.33508/jfst.v9i1.3354.