

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Payo Kepasar dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, dalam model ini menekankan kepuasan (*Satisfaction*) dengan menilai variabel pada model yaitu *content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use* dan *Timeliness*. Populasi yang diambil pengguna aplikasi Payo Kepasar dengan jumlah populasi 1037 pengguna dan penelitian ini mengambil 289 pengguna sebagai sampel penelitian yang diperoleh berdasarkan perhitungan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Data diolah menggunakan smartPLS 3 dengan uji *outer model*, *inner model*, dan uji hipotesis. Hasil penelitian dilihat secara keseluruhan dari 5 hipotesis yang diuji diantaranya 4 hipotesis diterima dan 1 hipotesis ditolak. Sehingga faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah *content*, *accuracy*, *ease of use* dan *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan untuk *format* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Aplikasi Payo Kepasar, Kepuasan Pengguna, Metode EUCS.