

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna akhir pada aplikasi LinkAja menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Model terdiri dari 5 variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *format*, *Ease Of Use* dan *Timeliness*. Dengan menggunakan model ini menunjukkan seberapa besar jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini analisis kepuasan pengguna akhir aplikasi LinkAja menggunakan Model EUCS, ditemukan bahwa setiap variabel berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Terdapat 87,9% dari kelima variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna dengan tingkat hubungan yang kuat sekali antara variabel independen dan dependen sedangkan sisanya 12,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini pun juga terdapat tingkat kepuasan dari setiap masing-masing variabel. Tingkat kepuasan variabel Konten (*Content*) pada LinkAja mendapatkan rata-rata 3,34 termasuk dalam kategori Sangat Puas, tingkat kepuasan variabel Ketepatan (*Accuracy*) pada LinkAja mendapatkan rata-rata 3,21 termasuk dalam kategori Puas, tingkat kepuasan variabel Bentuk (*Format*) pada LinkAja mendapatkan rata-rata 2,99 termasuk dalam kategori Puas, tingkat kepuasan variabel Kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*) pada LinkAja mendapatkan rata-rata 3,31 termasuk dalam kategori Sangat Puas, dan terakhir tingkat kepuasan variabel Kecepatan (*Timeliness*) pada LinkAja mendapatkan rata-rata 3,16 termasuk dalam kategori Puas.

Kata kunci: *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, Kepuasan Pengguna, LinkAja.