

## RINGKASAN

Perkembangan teknologi finansial (*fintech*) telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan, salah satunya melalui aplikasi pinjaman *online*. Aplikasi ini menawarkan proses peminjaman yang cepat dan mudah tanpa memerlukan jaminan, sehingga menarik banyak mahasiswa untuk menggunakannya. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi oleh pengguna, seperti bunga yang tinggi, risiko gagal bayar, serta dampak psikologis berupa kecemasan akibat tekanan finansial. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dari penggunaan aplikasi pinjaman *online* di kalangan mahasiswa Universitas Jambi.

Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Universitas Jambi yang pernah menggunakan aplikasi pinjaman *online*. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu, sehingga diperoleh 125 responden. Analisis data dilakukan dengan bantuan *software* IBM SPSS *Statistics* 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kelima variabel (*content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pinjaman *online*. Namun, secara parsial 4 variabel yaitu *content*, *ease of use*, *accuracy* dan *format* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *timeliness* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.