Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Fitur TikTok Tako Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Vivi Eka Juliatus Sholihah[1]
Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
e-mail: 22082010037@student.upnjatim.ac.id[1]

Kata Kunci:

TikTok Tako
Artificial Intelligence
EUCS
Kepuasan Pengguna
SEM-PLS

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap fitur TikTok Tako menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). TikTok Tako merupakan fitur berbasis kecerdasan buatan yang digunakan untuk membantu pengguna memperoleh informasi dan rekomendasi melalui interaksi dengan sistem. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Responden penelitian merupakan pengguna TikTok yang pernah menggunakan fitur TikTok Tako. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima tingkat dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS. Model penelitian menggunakan lima dimensi EUCS, yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness*, untuk menguji pengaruhnya terhadap *Satisfaction*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, *Content* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketepatan informasi, penyajian informasi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu respons menjadi aspek yang berperan dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap fitur TikTok Tako.

Keyword:

TikTok Tako
Artificial Intelligence
EUCS
User Satisfaction
SEM-PLS

ABSTRACT

This study aims to analyze user satisfaction with the TikTok Tako feature using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method. TikTok Tako is an artificial intelligence-based feature designed to help users obtain information and recommendations through interaction with the system. This study uses a quantitative approach with purposive sampling. The respondents were TikTok users who had previously used the TikTok Tako feature. Data were collected through a questionnaire using a five-point Likert scale and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with the help of SmartPLS. The research model uses five EUCS dimensions, namely Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness, to examine their effects on Satisfaction. The results show that Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness have positive and significant effects on user satisfaction. Meanwhile, Content does not have a significant effect on user satisfaction. These results indicate that information accuracy, information presentation, ease of use, and response timeliness play an important role in shaping user satisfaction with the TikTok Tako feature.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

I. PENDAHULUAN

TikTok merupakan platform video pendek yang memungkinkan pengguna mengekspresikan dan membagikan konten kepada pengguna di seluruh dunia [1]. Seiring perkembangan teknologi, TikTok terus menghadirkan berbagai fitur untuk mendukung aktivitas pengguna, salah satunya melalui pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) berupa chatbot berbasis AI bernama Tako. TikTok memperkenalkan Tako pada Mei 2023 sebagai chatbot berbasis AI yang dirancang untuk membantu pengguna dalam pencarian dan penemuan konten, termasuk mengajukan pertanyaan mengenai video yang sedang ditonton serta meminta rekomendasi konten berdasarkan topik tertentu [2]. Sebagai chatbot berbasis AI yang menyediakan informasi dan rekomendasi secara langsung, kualitas informasi menjadi aspek penting dalam pengalaman pengguna. Dalam penggunaannya, Tako perlu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kualitas informasi dalam layanan berbasis AI mencakup aspek kesesuaian, ketepatan, kelengkapan, kemudahan dipahami, dan ketepatan waktu [3]. Pemenuhan aspek tersebut dapat memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna [4]. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana fitur Tako mampu memenuhi kebutuhan penggunanya.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu aspek penting dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem atau layanan berbasis teknologi. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use,* dan *Timeliness* [5]. Kelima dimensi tersebut menggambarkan aspek yang berkaitan dengan isi informasi, ketepatan informasi, bentuk penyajian informasi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu informasi yang diberikan. Dalam penelitian ini, kelima dimensi tersebut digunakan sebagai variabel independen yang diduga memengaruhi *Satisfaction* sebagai variabel dependen. Dengan demikian, penelitian tidak hanya mengukur tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga menganalisis pengaruh masing-masing dimensi EUCS terhadap *Satisfaction* pengguna fitur TikTok Tako.

Penelitian sebelumnya yang menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan berbasis AI telah dilakukan pada beberapa objek. Penelitian yang dilakukan oleh [6] menganalisis kepuasan pengguna ChatGPT dan Google Gemini menggunakan EUCS dengan 78 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua layanan berada pada kategori puas. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh [7] menganalisis kepuasan pengguna Meta AI yang terintegrasi pada WhatsApp menggunakan EUCS dengan 44 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna berada pada kategori *Satisfied*, dengan dimensi *Content* memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,83, sedangkan *Ease of Use* memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,45. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh [8] menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Cici AI menggunakan EUCS dengan 97 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Ease of Use* menjadi faktor paling dominan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *Format* dan *Timeliness* juga berpengaruh positif. Sementara

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

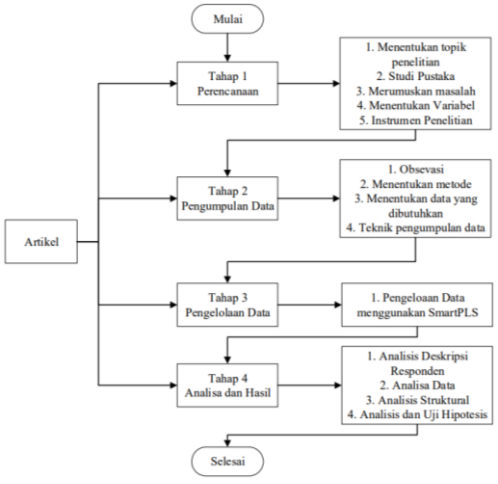
itu, *Content* dan *Accuracy* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh dimensi EUCS terhadap kepuasan dapat berbeda berdasarkan karakteristik layanan dan konteks penggunaannya.

Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh lima dimensi EUCS terhadap *Satisfaction* pengguna fitur TikTok Tako masih terbatas. Penelitian sebelumnya lebih banyak menggunakan objek seperti ChatGPT, Google Gemini, Meta AI, dan Cici AI, sedangkan penelitian terhadap Tako sebagai chatbot AI yang terintegrasi pada platform TikTok belum banyak dilakukan. Selain itu, adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh masing-masing dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna menunjukkan perlunya pengujian pada objek dan konteks layanan yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *Content, Accuracy, Format, Ease of Use,* dan *Timeliness* terhadap *Satisfaction* pengguna fitur TikTok Tako.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Accuracy, Content, Ease of Use, Format,* dan *Timeliness* terhadap *Satisfaction* pengguna fitur TikTok Tako. Berdasarkan model EUCS dan penelitian terdahulu yang menguji pengaruh kelima dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna [8], dirumuskan lima hipotesis, yaitu H1: *Content* berpengaruh terhadap *Satisfaction*; H2: *Accuracy* berpengaruh terhadap *Satisfaction*; H3: *Format* berpengaruh terhadap *Satisfaction*; H4: *Ease of Use* berpengaruh terhadap *Satisfaction*; dan H5: *Timeliness* berpengaruh terhadap *Satisfaction*. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna serta menjadi masukan bagi pengembangan layanan chatbot berbasis AI pada platform media sosial.

II. METODE

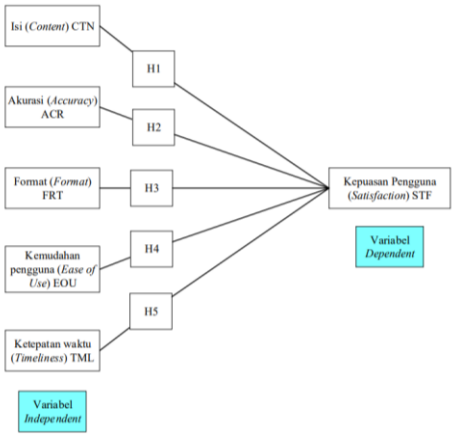
Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dilakukan dengan penilaian terhadap suatu objek penelitian berdasarkan persepsi pengguna. Tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Penelitian ini diawali dengan tahap perencanaan yang meliputi penentuan topik penelitian, studi pustaka, perumusan masalah, penentuan variabel, dan penyusunan instrumen penelitian. Topik penelitian berfokus pada analisis kepuasan pengguna terhadap fitur chatbot berbasis AI, yaitu TikTok Tako. Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan referensi yang berkaitan dengan TikTok, Tako, kecerdasan buatan, kepuasan pengguna, dan model EUCS. Selanjutnya, dirumuskan permasalahan penelitian dan ditentukan variabel yang digunakan berdasarkan model EUCS.



Gambar 2. Model Penelitian

Berdasarkan Gambar 2, penelitian ini menggunakan lima variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen terdiri dari *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease of Use* (X4), dan *Timeliness* (X5), sedangkan variabel dependen adalah *Satisfaction* (Y). Kelima dimensi EUCS digunakan sebagai variabel independen, sedangkan *Satisfaction* digunakan sebagai variabel dependen.

Tahap pengumpulan data diawali dengan menentukan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan secara daring kepada pengguna TikTok yang pernah menggunakan fitur Tako. Responden ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria, yaitu pengguna TikTok, pernah menggunakan fitur TikTok Tako, dan bersedia mengisi kuesioner. Kriteria tersebut digunakan agar responden memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan fitur yang menjadi objek penelitian sehingga dapat memberikan penilaian berdasarkan pengalaman penggunaannya.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah populasi pengguna TikTok Tako tidak diketahui secara pasti. Rumus tersebut dapat digunakan untuk menentukan ukuran sampel ketika ukuran populasi tidak diketahui [9]. Dengan tingkat kepercayaan 95%, nilai Z sebesar 1,96, proporsi maksimal (P) sebesar 0,5, dan tingkat kesalahan (d) sebesar 10%, perhitungan jumlah sampel minimum ditunjukkan pada Persamaan (1).

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{d^2} \tag{1}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(1-0.5)}{(0.10)^2} = 96.04$$

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Keterangan:

n = jumlah sampel minimum

Z = nilai standar pada tingkat kepercayaan 95% = 1,96

P = proporsi maksimal = 0,5

d = tingkat kesalahan = 10%

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebesar 96,04 yang kemudian dibulatkan ke atas menjadi 97 responden. Instrumen penelitian disusun berdasarkan lima dimensi EUCS, yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use,* dan *Timeliness*, yang diadaptasi dari penelitian [7]. Sementara itu, indikator *Satisfaction* sebagai variabel dependen diadaptasi dari penelitian [10] yang mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan berbasis AI. Pernyataan pada instrumen disesuaikan dengan konteks penggunaan fitur TikTok Tako tanpa mengubah konstruk yang diukur. Pengukuran setiap pernyataan menggunakan skala Likert lima poin [11], yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju.

Tahap pengolahan data dilakukan setelah seluruh data kuesioner terkumpul. Data diperiksa untuk memastikan kelengkapan jawaban responden, kemudian direkapitulasi dan diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS.

Tahap analisis dan hasil dilakukan untuk memperoleh jawaban atas tujuan penelitian. Analisis diawali dengan analisis deskriptif responden untuk menggambarkan karakteristik responden penelitian. Selanjutnya dilakukan analisis model pengukuran untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, kemudian analisis model struktural dan pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh *Content*, *Accuracy, Format, Ease of Use,* dan *Timeliness* terhadap *Satisfaction*. Pengolahan data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskripsi Responden

Analisis deskripsi responden dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan frekuensi penggunaan fitur TikTok Tako. Hasil analisis deskripsi responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Analisis Deskripsi Responden

No	Item	Frekuensi	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	40	41.2%
	Perempuan	57	58.8%
2	Usia		
	≤ 20 Tahun	19	19.6%
	21 – 30 Tahun	73	75.3%
	31 – 40 Tahun	5	5.2%

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

	> 40 Tahun	0	0%
3	Pekerjaan		
	Pelajar/Mahasiswa	57	58.8%
	Karyawan	27	27.8%
	Wirausaha	7	7.2%
	Pegawai Negeri	0	0%
	Pegawai Swasta	2	2.1%
	Lainnya	4	4.1%
4	Frekuensi Penggunaan Fitur TikTok Tako		
	Sangat sering	18	18.6%
	Sering	25	25.8%
	Kadang-kadang	34	35.1%
	Jarang	20	20.6%

Berdasarkan Tabel 1, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 97 orang. Dari sisi jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 57 orang (58,8%), sedangkan laki-laki sebanyak 40 orang (41,2%). Dilihat dari usia, mayoritas responden berada pada rentang 21–30 tahun sebanyak 73 orang (75,3%), diikuti usia ≤20 tahun sebanyak 19 orang (19,6%) dan usia 31–40 tahun sebanyak 5 orang (5,2%). Dari segi pekerjaan, responden terbanyak merupakan pelajar/mahasiswa sebanyak 57 orang (58,8%), diikuti karyawan sebanyak 27 orang (27,8%), wirausaha 7 orang (7,2%), lainnya 4 orang (4,1%), dan pegawai swasta 2 orang (2,1%). Sementara itu, berdasarkan frekuensi penggunaan fitur TikTok Tako, sebagian besar responden menggunakannya kadang-kadang sebanyak 34 orang (35,1%), diikuti sering 25 orang (25,8%), jarang 20 orang (20,6%), dan sangat sering 18 orang (18,6%). Data tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh perempuan, berusia 21–30 tahun, berstatus pelajar/mahasiswa, serta memiliki frekuensi penggunaan TikTok Tako yang beragam.

Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Pada penelitian ini, pengujian *outer model* dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) untuk menguji kualitas instrumen penelitian. Pengujian meliputi validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas [12]. Validitas konvergen dinilai berdasarkan nilai *loading factor* > 0,70 dan AVE ≥ 0,50. Validitas diskriminan diuji menggunakan *cross loading* dan *Fornell-Larcker Criterion*, sedangkan reliabilitas instrumen dinilai berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* ≥ 0,70 dan *Composite Reliability* (CR) > 0,70 [13]. Berdasarkan kriteria tersebut, hasil pengujian reliabilitas dan validitas konvergen pada masing-masing konstruk dan indikator disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Analisis Reliabilitas dan Validitas Konvergen

No	*Construct*	Item	*Loading*	CA	CR	AVE
1	*Accuracy* (ACR)	ACR1	0.797	0.709	0.834	0.627
		ACR2	0.834			
		ACR3	0.742			
2	*Content* (CTN)	CTN1	0.817	0.758	0.856	0.664
		CTN2	0.779			
		CTN3	0.847			

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

3	*Ease of Use* (EOU)	EOU1	0.860	0.814	0.888	0.726
		EOU2	0.843			
		EOU3	0.853			
4	*Format* (FRT)	FRT1	0.854	0.825	0.895	0.739
		FRT2	0.829			
		FRT3	0.896			
5	*Timeliness* (TML)	TML1	0.831	0.808	0.885	0.720
		TML2	0.872			
		TML3	0.843			
6	*Satisfaction* (STF)	STF1	0.795	0.713	0.839	0.636
		STF2	0.834			
		STF3	0.762			

Berdasarkan Tabel 2, analisis reliabilitas dan validitas konvergen untuk seluruh konstruk EUCS telah dilakukan. Hasil menunjukkan bahwa seluruh item indikator memiliki nilai *loading factor* yang baik, berkisar antara 0,742 hingga 0,896, yang seluruhnya berada di atas ambang batas minimum 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merefleksikan konstruk yang diukur dengan baik. Selanjutnya, nilai *Cronbach's Alpha* (CA) pada masing-masing konstruk berkisar antara 0,709 hingga 0,825, sedangkan nilai *Composite Reliability* (CR) berkisar antara 0,834 hingga 0,895. Seluruh nilai tersebut telah memenuhi kriteria yang ditetapkan, sehingga menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada seluruh konstruk berkisar antara 0,627 hingga 0,739, yang seluruhnya lebih besar dari 0,50. Dengan demikian, seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan reliabilitas, sehingga instrumen penelitian dinyatakan layak untuk digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

Selanjutnya, dilakukan pengujian validitas diskriminan menggunakan *cross loading*. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai *loading* setiap indikator pada konstruknya sendiri dengan nilai *loading* pada konstruk lainnya. Suatu indikator dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai *loading* pada konstruk yang diukur lebih besar dibandingkan nilai *loading* pada konstruk lainnya [13]. Hasil pengujian *cross loading* disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

	ACR	**CTN**	**EOU**	**FRT**	**STF**	**TML**
ACR1	0,797	0,128	-0,075	0,194	0,269	0,299
ACR2	0,834	0,009	0,077	0,244	0,192	0,300
ACR3	0,742	0,145	0,024	0,082	0,197	0,192
CTN1	0,104	0,817	0,130	0,077	0,078	0,134
CTN2	0,187	0,779	0,032	0,094	0,099	0,201
CTN3	0,007	0,847	0,167	0,133	-0,029	0,263
EOU1	-0,020	0,127	0,860	0,057	0,165	0,330
EOU2	0,016	0,108	0,843	0,163	0,301	0,240
EOU3	0,032	0,117	0,853	0,197	0,246	0,271
FRT1	0,217	0,158	0,111	0,854	0,278	0,304
FRT2	0,233	0,108	0,033	0,829	0,168	0,267
FRT3	0,163	0,080	0,227	0,896	0,261	0,360
STF1	0,304	0,163	0,285	0,269	0,795	0,314
STF2	0,287	0,203	0,260	0,291	0,834	0,359
STF3	0,227	0,262	0,255	0,315	0,762	0,215

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

TML1	0,291	0,049	0,109	0,150	0,290	0,831
TML2	0,201	0,097	0,125	0,191	0,286	0,872
TML3	0,220	-0,014	0,406	0,338	0,364	0,843

Berdasarkan Tabel 3, hasil pengujian *cross loading* menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *loading* tertinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lainnya. Nilai *loading* pada konstruk masing-masing indikator berada pada rentang 0,742 hingga 0,896, sedangkan nilai *loading* pada konstruk lainnya lebih rendah. Dengan demikian, seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan *cross loading*, sehingga setiap indikator mampu membedakan konstruk yang diukurnya dengan konstruk lainnya.

Selanjutnya, validitas diskriminan diuji menggunakan *Fornell-Larcker Criterion*. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE pada setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk. Konstruk dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai akar kuadrat AVE lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi dengan konstruk lainnya [13]. Hasil pengujian *Fornell-Larcker Criterion* disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)

	ACR	**CTN**	**EOU**	**FRT**	**STF**	**TML**
ACR	0,792					
CTN	0,109	0,815				
EOU	0,008	0,139	0,852			
FRT	0,233	0,132	0,155	0,860		
STF	0,343	0,261	0,334	0,365	0,797	
TML	0,279	0,047	0,270	0,278	0,374	0,849

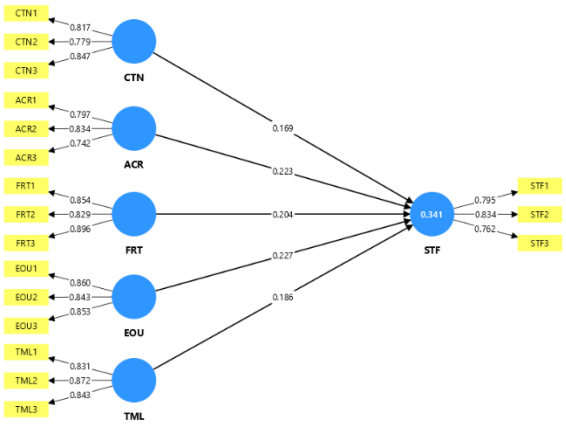
Berdasarkan Tabel 4, hasil pengujian *Fornell-Larcker Criterion* menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE pada masing-masing konstruk lebih tinggi dibandingkan nilai korelasinya dengan konstruk lainnya. Nilai akar kuadrat AVE tertinggi terdapat pada konstruk FRT sebesar 0,860, sedangkan nilai terendah terdapat pada konstruk ACR dan STF sebesar 0,792 dan 0,797. Seluruh nilai tersebut lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi antar konstruk pada baris dan kolom yang bersesuaian. Dengan demikian, seluruh konstruk penelitian telah memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan *Fornell-Larcker Criterion*, sehingga masing-masing konstruk mampu mengukur konsep yang berbeda dalam model penelitian.

Analisis Model Struktural (Inner Model)

Inner model merupakan model struktural yang menggambarkan hubungan antarvariabel laten dalam penelitian. Pada penelitian ini, *inner model* digunakan untuk menganalisis hubungan variabel *Accuracy* (ACR), *Content* (CTN), *Ease of Use* (EOU), *Format* (FRT), dan *Timeliness* (TML) terhadap *Satisfaction* (STF). Evaluasi *inner model* dilakukan menggunakan nilai *R-Square* untuk mengetahui kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen dan *F-Square* untuk mengetahui ukuran efek masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen [12]. Nilai *R-Square* sebesar 0,25, 0,50, dan 0,75 masing-masing dikategorikan lemah, moderat, dan

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

substansial, sedangkan nilai *F-Square* sebesar 0,02, 0,15, dan 0,35 masing-masing menunjukkan efek kecil, sedang, dan besar [12]. Hasil model struktural penelitian disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3. Hasil Model Struktural

Berdasarkan Gambar 3, variabel *Accuracy* (ACR), *Content* (CTN), *Ease of Use* (EOU), *Format* (FRT), dan *Timeliness* (TML) masing-masing memiliki hubungan terhadap *Satisfaction* (STF). Koefisien jalur yang ditampilkan pada model menunjukkan nilai sebesar 0,223 untuk ACR → STF, 0,169 untuk CTN → STF, 0,227 untuk EOU → STF, 0,204 untuk FRT → STF, dan 0,186 untuk TML → STF. Selain itu, nilai *R-Square* pada variabel *Satisfaction* sebesar 0,341. Hasil pengujian *R-Square* secara lebih rinci disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Nilai *R-Square*

	R-square	R-square adjusted
STF	0.341	0.304

Berdasarkan Tabel 5, nilai *R-Square* pada *Satisfaction* (STF) sebesar 0,341 menunjukkan bahwa variabel *Accuracy*, *Content*, *Ease of Use*, *Format*, dan *Timeliness* mampu menjelaskan sebesar 34,1% variasi pada *Satisfaction*, sedangkan sebesar 65,9% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Berdasarkan kriteria *R-Square* [12], nilai 0,341 termasuk dalam kategori lemah karena berada di antara 0,25 dan 0,50. Sementara itu, nilai *R-Square Adjusted* sebesar 0,304 menunjukkan nilai koefisien determinasi yang telah disesuaikan dengan jumlah prediktor dalam model. Selanjutnya, hasil pengujian F-Square disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Nilai *F-Square*

	ACR	CTN	EOU	FRT	TML	STF
ACR						0.067
CTN						0.042
EOU						0.070
FRT						0.055
TML						0.043

Berdasarkan Tabel 6, nilai *F-Square* pada hubungan *Accuracy* (ACR), *Content* (CTN), *Ease of Use* (EOU), *Format* (FRT), dan *Timeliness* (TML) terhadap *Satisfaction* (STF) masing-masing sebesar 0,067, 0,042, 0,070, 0,055, dan 0,043. Berdasarkan kriteria *F-Square* [12], nilai sebesar 0,02,

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

0,15, dan 0,35 masing-masing menunjukkan ukuran efek kecil, sedang, dan besar. Dengan demikian, seluruh hubungan memiliki ukuran efek kecil karena nilai *F-Square* masing-masing berada di antara 0,02 dan 0,15. Nilai *F-Square* terbesar terdapat pada hubungan *Ease of Use* (EOU) terhadap *Satisfaction* (STF), yaitu sebesar 0,070, sedangkan nilai terkecil terdapat pada hubungan *Content* (CTN) terhadap *Satisfaction* (STF), yaitu sebesar 0,042.

Analisis Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode SEM-PLS melalui teknik *bootstrapping* dengan 5.000 subsampel untuk memperoleh nilai *T-statistics* dan *P-values* [14]. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *T-statistics* > 1,96 dan *P-values* < 0,05 pada tingkat signifikansi 5% [14]. Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistics	P-Values	Keterangan
H1	CTN→STF	0,169	0,187	0,088	1,917	0,055	Ditolak
H2	ACR→STF	0,223	0,239	0,083	2,685	0,007	Diterima
H3	FRT→ STF	0,204	0,197	0,089	2,278	0,023	Diterima
H4	EOU→STF	0,227	0,233	0,089	2,564	0,010	Diterima
H5	TML→STF	0,186	0,191	0,080	2,317	0,021	Diterima

Berdasarkan Tabel 7, *Content* (CTN) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction* (STF) dengan nilai *T-statistics* sebesar 1,917 dan *P-values* sebesar 0,055. Nilai tersebut tidak memenuhi kriteria pengujian, yaitu *T-statistics* > 1,96 dan *P-values* < 0,05, sehingga H1 ditolak. Selanjutnya, *Accuracy* (ACR) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* dengan nilai *T-statistics* sebesar 2,685 dan *P-values* sebesar 0,007, sehingga H2 diterima. *Format* (FRT) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* dengan nilai *T-statistics* sebesar 2,278 dan *P-values* sebesar 0,023, sehingga H3 diterima. Kemudian, *Ease of Use* (EOU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* dengan nilai *T-statistics* sebesar 2,564 dan *P-values* sebesar 0,010, sehingga H4 diterima. Sementara itu, *Timeliness* (TML) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* dengan nilai *T-statistics* sebesar 2,317 dan *P-values* sebesar 0,021, sehingga H5 diterima. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, pembahasan masing-masing hipotesis adalah sebagai berikut:

- **H1: Content (CTN, isi aplikasi) → Kepuasan (STF)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, Content (CTN) tidak berpengaruh signifikan terhadap Satisfaction (STF). Hasil tersebut ditunjukkan oleh nilai *T-statistics* sebesar 1,917 dan *P-values* sebesar 0,055, sehingga H1 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas, kelengkapan, dan relevansi informasi yang diberikan oleh TikTok Tako belum menjadi faktor yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna. Meskipun pengguna tetap membutuhkan informasi yang sesuai dengan pertanyaan atau kebutuhan mereka, kualitas konten yang diberikan belum cukup menjadi

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna TikTok Tako. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kusuma, Nadriati, dan Yantama (2025) mengenai evaluasi kepuasan pengguna Cici AI menggunakan metode EUCS. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Content* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction*, dengan nilai *T-statistics* sebesar 1,187 dan *P-values* sebesar 0,235 [8]. Kesamaan hasil ini menunjukkan bahwa pada penggunaan fitur berbasis kecerdasan buatan, aspek konten belum tentu menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna. Pengguna dapat lebih mempertimbangkan aspek lain dalam berinteraksi dengan fitur AI, seperti kemudahan penggunaan, format penyajian informasi, dan kecepatan sistem dalam memberikan respons.

- **H2: Accuracy (ACR, ketepatan informasi) → Kepuasan (STF)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, Accuracy (ACR) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Satisfaction (STF). Hal ini ditunjukkan oleh nilai *T-statistics* sebesar 2,685 dan *P-values* sebesar 0,007, sehingga H2 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin akurat informasi atau jawaban yang diberikan oleh TikTok Tako, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Ketepatan informasi menjadi aspek penting karena pengguna menggunakan TikTok Tako untuk memperoleh informasi atau rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Kusuma, Nadriati, dan Yantama (2025) pada aplikasi Cici AI. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Accuracy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction*, dengan nilai *T-statistics* sebesar 0,842 dan *P-values* sebesar 0,400 [8]. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh *Accuracy* terhadap kepuasan pengguna dapat berbeda bergantung pada karakteristik dan konteks penggunaan fitur berbasis kecerdasan buatan.

Di sisi lain, hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Felisya et al. (2026) mengenai algoritma AI dalam personalisasi konten pada aplikasi Instagram menggunakan metode EUCS. Penelitian tersebut menemukan bahwa *Accuracy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, bersama dengan *Timeliness*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketepatan algoritma AI dalam menyajikan konten yang sesuai dengan kebutuhan pengguna menjadi salah satu aspek yang berperan dalam membentuk kepuasan pengguna [15]. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa ketepatan informasi yang diberikan oleh sistem berbasis AI dapat menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Dalam konteks TikTok Tako, hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya mengharapkan respons dari sistem, tetapi juga mengharapkan respons yang tepat dan sesuai dengan pertanyaan atau kebutuhan mereka. Ketika informasi atau rekomendasi yang diberikan Tako dianggap akurat, pengguna akan lebih mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dalam menggunakan fitur tersebut.

- **H3: Format (FRT, tata letak informasi) → Kepuasan (STF)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, Format (FRT) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Satisfaction (STF) dengan nilai *T-statistics* sebesar 2,278 dan *P-values* sebesar 0,023,

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

sehingga H3 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa cara informasi atau respons Tako disajikan kepada pengguna dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Penyajian informasi yang jelas, terstruktur, dan mudah dipahami dapat membantu pengguna memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan lebih nyaman. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kusuma, Nadriati, dan Yantama (2025) yang menunjukkan bahwa *Format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* pada pengguna Cici AI, dengan nilai *T-statistics* sebesar 4,432 dan *P-values* sebesar 0,000 [8]. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa format penyajian informasi merupakan aspek penting dalam penggunaan fitur berbasis AI. Dengan demikian, tidak hanya informasi yang diberikan yang perlu diperhatikan, tetapi juga bagaimana informasi tersebut disajikan agar dapat dipahami pengguna dengan mudah.

- **H4: Ease of Use (EOU, kemudahan penggunaan) → Kepuasan (STF)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, Ease of Use (EOU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Satisfaction (STF) dengan nilai *T-statistics* sebesar 2,564 dan *P-values* sebesar 0,010, sehingga H4 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah TikTok Tako digunakan, semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Kemudahan dalam berinteraksi dengan fitur, memasukkan pertanyaan, serta memahami respons yang diberikan dapat mengurangi usaha pengguna dalam memperoleh informasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kusuma, Nadriati, dan Yantama (2025) pada Cici AI. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction*, dengan nilai *T-statistics* sebesar 5,706 dan *P-values* sebesar 0,000 [8]. Bahkan, *Ease of Use* menjadi variabel dengan pengaruh paling besar dalam penelitian Cici AI [8]. Kesamaan hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan aspek penting dalam membentuk kepuasan pengguna pada fitur berbasis kecerdasan buatan. Pengguna cenderung merasa lebih puas ketika fitur dapat digunakan secara sederhana dan tidak membutuhkan usaha yang besar untuk memperoleh informasi.

- **H5: Timeliness (TML, ketepatan waktu) → Kepuasan (STF)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, Timeliness (TML) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Satisfaction (STF) dengan nilai *T-statistics* sebesar 2,317 dan *P-values* sebesar 0,021, sehingga H5 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kecepatan TikTok Tako dalam memberikan respons berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Pengguna cenderung mengharapkan respons yang cepat ketika menggunakan fitur berbasis AI untuk memperoleh informasi atau rekomendasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kusuma, Nadriati, dan Yantama (2025) yang menemukan bahwa *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* pada pengguna Cici AI, dengan nilai *T-statistics* sebesar 2,999 dan *P-values* sebesar 0,003 [8]. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kecepatan respons merupakan aspek yang penting dalam pengalaman penggunaan fitur berbasis AI. Respons yang diberikan secara cepat dapat membuat proses interaksi menjadi lebih efisien dan nyaman sehingga berkontribusi terhadap kepuasan pengguna.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap fitur TikTok Tako terutama dipengaruhi oleh aspek ketepatan informasi (*Accuracy*), tampilan penyajian informasi (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu respons sistem (*Timeliness*). Keempat aspek tersebut terbukti berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa pengguna TikTok Tako mempertimbangkan ketepatan informasi, penyajian yang sesuai, kemudahan dalam menggunakan fitur, serta respons yang tepat waktu dalam membentuk pengalaman penggunaan yang memuaskan. Sementara itu, aspek *Content* belum menunjukkan pengaruh yang berarti terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas isi informasi yang diberikan TikTok Tako belum menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, pendekatan EUCS dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap fitur TikTok Tako berdasarkan lima aspek yang digunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

[1] N. A. Nopitasari and D. F. Suyatno, "Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean," *JEISBI (Journal Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 04, no. 03, pp. 9–20, 2023.

[2] TikTok, "Tentang TikTok Tako." [Online]. Available: https://www.tiktok.com

[3] C. Fu, A. D. K. Silalahi, I. Shih, D. T. T. Phuong, I. J. Eunike, and S. Jargalsaikhan, "Assessing ChatGPT's Information Quality Through the Lens of User Information Satisfaction and Information Quality Theory in Higher Education: A Theoretical Framework," *Wiley (Human Behav. Emerg. Technol.*, pp. 1–18, 2024, doi: 10.1155/2024/8114315.

[4] B. Niu and G. F. N. Mvondo, "I Am ChatGPT, The Ultimate AI Chatbot! Investigating The Determinants Of Users' Loyalty And Ethical Usage Concerns of ChatGPT," *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 76, 2024.

[5] N. A. Hidayah, E. Fetrina, and A. Z. Taufan, "Model Satisfaction Users Measurement of Academic Information System Using End- User Computing Satisfaction (EUCS) Method," *Appl. Inf. Syst. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 119–123, 2020.

[6] P. A. Buana, F. R. Abriansah, N. D. Kurniawan, P. R. Ferdian, D. N. N. Ma'arif, and A. M. Firdaus, "Perbandingan Tingkat Kepuasan Pengguna ChatGPT dan Google Gemini Menggunakan Metode EUCS," *J. Ilm. Sinus*, vol. 23, no. 2, pp. 13–24, 2025.

[7] P. A. Buana, Y. A. Prasetyo, M. Muhsinin, M. S. Riza, A. M. Arif, and A. T. Prakoso, "User

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Satisfaction Evaluation of Meta AI Integration in WhatsApp: A Quantitative EUCS Approach," *J. Inf. Technol. Comput. Eng. Artif. Intell.*, pp. 77–84, 2024.

[8] C. Kusuma, S. Nadriati, and A. A. Yantama, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Cici AI Menggunakan Metode End- User Computing Satisfaction," *J. Kecerdasan Buatan, Komputasi dan Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 147–157, 2025.

[9] M. I. Rahayu, R. A. S. Anggraeni, and R. Wijaya, "SISTEM KUESIONER EVALUASI LAYANAN PERKULIAHAN DAN KEGIATAN KAMPUS STMIK BANDUNG TERINTEGRASI," *J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 13, no. 2, pp. 17–25, 2024.

[10] C. Yu, J. Yan, and N. Cai, "ChatGPT in higher education : factors influencing ChatGPT user satisfaction and continued use intention," *Front. Educ.*, pp. 1–11, 2024, doi: 10.3389/feduc.2024.1354929.

[11] B. Simamora, "Skala Likert , Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya," *J. Manaj.*, vol. 12, no. 1, pp. 84–93, 2022.

[12] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2017.

[13] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) variables*, 3rd ed. Sage Publishing, 2022.

[14] J. F. Hair, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, "PLS-SEM: INDEED A SILVER BULLET," *J. Mark. Theory Pract.*, vol. 19, no. 2, pp. 139–151, 2023, doi: 10.2753/MTP1069-6679190202.

[15] C. Felisya, F. P. Handoko, S. Marcelia, and D. Pratama, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP ALGORITMA AI DALAM PERSONALISASI KONTEN PADA APLIKASI INSTAGRAM MENGGUNAKAN METODE EUCS," *JUTIK J. Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 12, no. 1, pp. 118–129, 2026.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076