# Kepuasan Pengguna Aplikasi TRANSJATIM-AJAIB: Analisis Dimensi EUCS dan IPA

**Yardan Fadillah[1], Luthfi Indana[2]**
*Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang*
*e-mail: fyardan56@gmail.com[1], luthfi.indana@unmer.ac.id[2]*

***Kata Kunci:***

TRANSJATIM-AJAIB
EUCS
Kepuasan Pengguna
IPA

**ABSTRAK**

Aplikasi TRANSJATIM-AJAIB digunakan untuk membantu pengguna memperoleh informasi terkait layanan transportasi, namun masih ditemukan permasalahan seperti ketidaksesuaian informasi jadwal dengan kondisi di lapangan, kesulitan dalam memahami aplikasi, dan keterlambatan informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness terhadap user satisfaction serta menentukan aspek yang perlu dipertahankan dan dikembangkan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 108 responden pengguna aplikasi TRANSJATIM-AJAIB di Kota Malang yang dipilih menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dan Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness berpengaruh terhadap user satisfaction. Hasil IPA menunjukkan ease of use dan timeliness berada pada Kuadran II sehingga perlu dipertahankan, content dan format berada pada Kuadran III, sedangkan accuracy berada pada Kuadran IV. Content memiliki kinerja paling rendah sehingga masih perlu dikembangkan, terutama pada kelengkapan informasi yang dibutuhkan pengguna.

***Keyword:***

*TRANSJATIM-AJAIB*
*EUCS*
*User Satisfaction*
*IPA*

**ABSTRACT**

*The TRANSJATIM-AJAIB application is used to help users obtain information related to public transportation services. However, several issues remain, including discrepancies between schedule information and actual conditions, difficulties in understanding the application, and delays in information updates. This study aims to analyze the effects of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness on user satisfaction and to identify aspects that should be maintained or improved. A quantitative approach was employed involving 108 TRANSJATIM-AJAIB users in Malang City selected using purposive sampling. Data were analyzed using multiple linear regression and Importance-Performance Analysis (IPA). The results show that content, accuracy, format, ease of use, and timeliness affect user satisfaction. The IPA results indicate that ease of use and timeliness are in Quadrant II and should be maintained, while content and format are in Quadrant III and accuracy is in Quadrant IV. Content has the lowest performance among the five dimensions and therefore still needs improvement, particularly in providing complete information required by users..*

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

## I. PENDAHULUAN

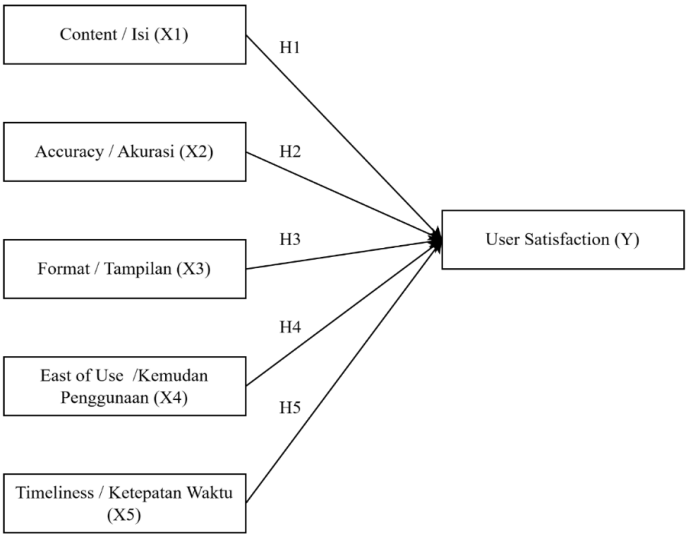
Transportasi umum merupakan salah satu sarana yang mendukung mobilitas masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas [1]. Seiring dengan perkembangan teknologi, layanan transportasi juga didukung oleh aplikasi yang menyediakan informasi perjalanan secara digital, salah satunya aplikasi TRANSJATIM-AJAIB yang digunakan untuk membantu pengguna memperoleh informasi terkait layanan TransJatim, seperti rute, halte, jadwal, dan informasi perjalanan [2]. Kehadiran aplikasi tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan sebelum maupun selama melakukan perjalanan [3]. Namun, dalam penggunaannya masih terdapat beberapa kondisi yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna, seperti ketidaksesuaian informasi jadwal dengan kondisi di lapangan, kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi, serta keterlambatan informasi yang tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi tidak hanya perlu dilihat dari ketersediaan fiturnya, tetapi juga dari kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pengguna.

Kepuasan pengguna dalam sistem informasi dapat dianalisis melalui pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh[4]. EUCS mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi, yaitu *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness*. Pendekatan tersebut telah digunakan dalam berbagai penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi dan sistem informasi dengan karakteristik yang berbeda. Aini et al. [5] menemukan bahwa *content, accuracy*, dan *ease of use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA. Marwati dan Krisbiantoro [6] menemukan adanya pengaruh *format* terhadap kepuasan pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto. Sementara itu, Setiawan dan Novita [7] menunjukkan bahwa *timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna KAI *Access*. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi EUCS dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek yang berkaitan dengan kepuasan pengguna pada berbagai jenis aplikasi.

Berdasarkan kondisi penggunaan TRANSJATIM-AJAIB dan penelitian terdahulu tersebut, masih diperlukan penelitian yang secara khusus menganalisis kepuasan pengguna aplikasi TRANSJATIM-AJAIB di Kota Malang. Selain mengetahui pengaruh masing-masing dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna, diperlukan pula analisis untuk mengetahui aspek yang perlu dipertahankan maupun dikembangkan menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) [8]. Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu, hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076




**Gambar 1.** Hipotesis Penelitian

Hipotesis 0 (H0): *Content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Hipotesis 1 (H1): *Content, accuracy, format, ease of use,* dan *timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness* sebagai variabel independen terhadap *user satisfaction* sebagai variabel dependen[9]. Penelitian dilakukan pada pengguna aplikasi TRANSJATIM-AJAIB di Kota Malang dengan jumlah sampel sebanyak 108 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert yang disusun berdasarkan lima dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dari Doll & Torkzadeh[4]. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan data penelitian. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui konsistensi instrumen[10].

**Tabel 1.** Item Indikator

| No. | Variabel | Indikator | Sumber |
|---|---|---|---|
| 1. | *Content* | Informasi yang dihasilkan sesuai kebutuhan (C1) | [7] |
| | | Mudah dipahami dan jelas (C2) | |
| | | Kelengkapan informasi (C3) | |
| 2. | *Accuracy* | Informasi yang dihasilkan benar (A1) | [7] |
| | | Keluaran yang dihasilkan selalu akurat (A2) | |
| | | Jarang terjadi *error* atau bug (A3) | |

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

| No. | Variabel | Indikator | Sumber |
|---|---|---|---|
| 3. | *Format* | Tampilan menu menarik (F1) | [11] |
| | | Tampilan *user interface* yang menarik (F2) | |
| | | Keteraturan dan kerapian tata letak menu dan fitur (F3) | |
| 4. | *Ease of Use* | Kemudahan dalam penggunaan aplikasi (E1) | [5] |
| | | Mudah diakses (E2) | |
| | | Mudah dipelajari/dipahami (E3) | |
| 5. | *Timeliness* | Kecepatan memperoleh informasi (T1) | [7] |
| | | Ketepatan waktu informasi (T2) | |
| | | Informasi yang ditampilkan selalu terkini (T3) | |
| 6. | *User Satisfaction* | Sesuai dengan kebutuhan pengguna (U1) | [7] |
| | | Dapat diandalkan sehingga membuat pengguna selalu menggunakannya (U2) | |
| | | Kepuasan ketika menggunakan aplikasi sehingga pengguna merekomendasikan kepada pengguna lain (U3) | |

Pengujian selanjutnya meliputi uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness* terhadap user satisfaction, yang meliputi uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan, serta koefisien determinasi ($R^2$) untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi *user satisfaction* [12]. Selanjutnya, *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan setiap dimensi berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja sehingga dapat diketahui aspek yang perlu dipertahankan dan dikembangkan [13]. Analisis data dilakukan menggunakan pernagkat lunak SPSS.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan nilai r tabel sebesar 0,189 pada 108 responden. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi <0,001, sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

4Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

**Tabel 2.** Uji Validitas

| No | Item | R Hitung | R Tabel | Sig. (2-tailed) | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | X1.1 | 0,785 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 2 | X1.2 | 0,761 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 3 | X1.3 | 0,730 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 4 | X2.1 | 0,870 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 5 | X2.2 | 0,837 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 6 | X2.3 | 0,825 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 7 | X3.1 | 0,847 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 8 | X3.2 | 0,793 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 9 | X3.3 | 0,833 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 10 | X4.1 | 0,865 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 11 | X4.2 | 0,817 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 12 | X4.3 | 0,824 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 13 | X5.1 | 0,827 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 14 | X5.2 | 0,846 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 15 | X5.3 | 0,815 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 16 | Y1 | 0,834 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 17 | Y2 | 0,835 | 0,189 | <0,001 | Valid |
| 18 | Y3 | 0,858 | 0,189 | <0,001 | Valid |

Sumber: Data Primer, diolah 2026

## Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan batas 0,60. Seluruh variabel memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

**Tabel 3.** Uji Reliabillitas

| Variabel | *Cronbach's Alpha* | Keterangan |
|---|---|---|
| X1 | 0,631 | Reliabel |
| X2 | 0,798 | Reliabel |
| X3 | 0,763 | Reliabel |
| X4 | 0,784 | Reliabel |
| X5 | 0,772 | Reliabel |
| Y | 0,794 | Reliabel |

Sumber: Data Primer, diolah 2026

## Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan Chi-Square dengan nilai $\chi^2$ tabel sebesar 5,991 pada taraf signifikansi 5%. Hasil pengujian menunjukkan seluruh nilai $\chi^2$ hitung lebih kecil daripada $\chi^2$ tabel, sehingga seluruh variabel dinyatakan berdistribusi normal.

**Tabel 4.** Uji Normalitas

| Variabel | $\chi^2$ hitung | $\chi^2$ tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|
| *Content* (X1) | 4,44 | 5,991 | Normal |
| *Accuracy* (X2) | 5,68 | 5,991 | Normal |
| *Format* (X3) | 3,70 | 5,991 | Normal |
| *Ease of Use* (X4) | 0,29 | 5,991 | Normal |
| *Timeliness* (X5) | 4,43 | 5,991 | Normal |
| *User Satisfaction* (Y) | 4,66 | 5,991 | Normal |

Sumber: Data Primer, diolah 2026

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

**Uji Multikolinearitas**

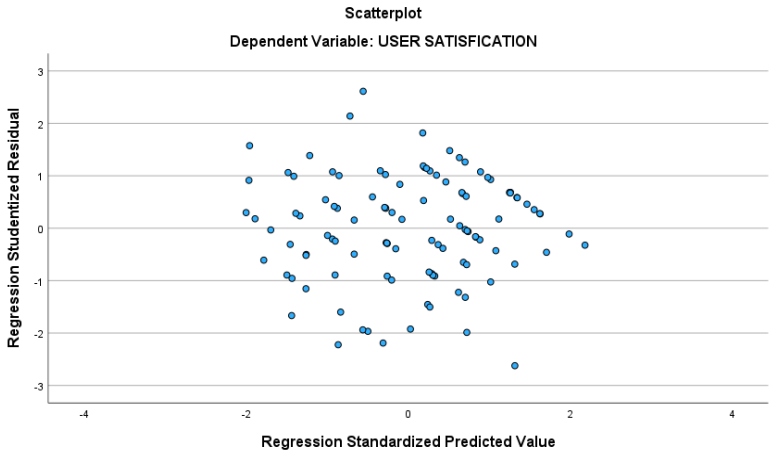
Uji Multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan VIF. Seluruh variabel memiliki nilai Tolerance >0,10 dan VIF <10, sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas pada model regresi.

**Tabel 5.** Uji Multikolinearitas

| Model | | *Unstandardized Coefficients* | | *Standardized Coefficients* | t | Sig. | *Collinearity Statistics* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | *Std. Error* | Beta | | | *Tolerance* | VIF |
| | *(Constant)* | .280 | 1.112 | | .252 | .802 | | |
| | *Content* | .187 | .071 | .191 | 2.635 | .010 | .863 | 1.159 |
| | *Accurancy* | .138 | .067 | .154 | 2.058 | .042 | .812 | 1.232 |
| | *Format* | .144 | .071 | .158 | 2.034 | .045 | .751 | 1.332 |
| | *Ease of use* | .221 | .071 | .239 | 3.113 | .002 | .770 | 1.299 |
| | *Timeliness* | .326 | .072 | .349 | 4.530 | <,001 | .764 | 1.308 |
| a. *Dependent Variable: User Satisfication* | | | | | | | | |

**Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan grafik scatterplot. Hasil pengujian menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar sumbu nol dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.




**Gambar 2.** Uji Heterokedastisitas *Scatterplot*
Sumber: Data Primer, diolah 2026

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh *content, accuracy, format, ease of use,* dan *timeliness* terhadap *user satisfaction*. Seluruh variabel independen memiliki koefisien regresi bernilai positif. Content memiliki koefisien sebesar 0,187, *accuracy* sebesar 0,138, *format* sebesar 0,144, *ease of use* sebesar 0,221, dan *timeliness* sebesar 0,326. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pada masing-masing dimensi diikuti dengan peningkatan *user satisfaction*.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

**Tabel 6.** Regresi Linear Berganda

| *Coefficients*[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | *Unstandardized Coefficients* | | *Standardized Coefficients Beta* | t | Sig. |
| | | B | Std. *Error* | | | |
| | (*Constant*) | .280 | 1.112 | | .252 | .802 |
| | *Content* | .187 | .071 | .191 | 2.635 | .010 |
| | *Accurancy* | .138 | .067 | .154 | 2.058 | .042 |
| | *Format* | .144 | .071 | .158 | 2.034 | .045 |
| | *Ease Of Use* | .221 | .071 | .239 | 3.113 | .002 |
| | *Timeliness* | .326 | .072 | .349 | 4.530 | <,001 |
| a. *Dependent Variable: User Satisfaction* | | | | | | |

Sumber: Data Primer, diolah 2026

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan model persamaan regresi, yaitu sebagai berikut:

$$Y = 0{,}280 + 0{,}187X_1 + 0{,}138X_2 + 0{,}144X_3 + 0{,}221X_4 + 0{,}326X_5$$

**Uji T**

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap user satisfaction. Dengan t tabel sebesar 1,98350, seluruh variabel memiliki t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi <0,05. Dengan demikian, seluruh hipotesis penelitian diterima.

**Tabel 7.** Uji T

| | t | t tabel | Sig. |
|---|---|---|---|
| *(Constant)* | .252 | 1.98350 | .802 |
| *Content* | 2.635 | 1.98350 | .010 |
| *Accuracy* | 2.058 | 1.98350 | .042 |
| *Format* | 2.034 | 1.98350 | .045 |
| *Ease of Use* | 3.113 | 1.98350 | .002 |
| *Timeliness* | 4.530 | 1.98350 | <,001 |

Sumber: Data Primer, diolah 2026

**Uji F**

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kelima variabel independen secara simultan terhadap *user satisfaction*. Hasil pengujian menunjukkan nilai F hitung sebesar 23,654 dengan signifikansi <0,001. Nilai tersebut lebih besar dari F tabel sebesar 2,30, sehingga kelima dimensi EUCS secara simultan berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

**Tabel 8.** Uji F

| ANOVA[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | *Sum of Squares* | df | *Mean Square* | F | Sig. |
| 1 | *Regression* | 295.411 | 5 | 59.082 | 23.654 | <,001[b] |
| | *Residual* | 254.774 | 102 | 2.498 | | |
| | Total | 550.185 | 107 | | | |
| *a. Dependent Variable: User Satisfaction* | | | | | | |
| *b. Predictors: (Constant), Timeliness, Content, Ease of Use, Accurancy, Format* | | | | | | |

Sumber: Data Primer, diolah 2026

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

**Uji Koefisien Determinasi ($R^2$)**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan model dalam menjelaskan variasi user satisfaction [14]. Nilai R Square sebesar 0,537 menunjukkan bahwa kelima variabel independen mampu menjelaskan 53,7% variasi user satisfaction, sedangkan 46,3% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

**Tabel 9.** Uji $R^2$

| R | *R Square* | *Adjusted R Square* |
|---|---|---|
| .733[a] | .537 | .514 |

Sumber: Data Primer, diolah 2026

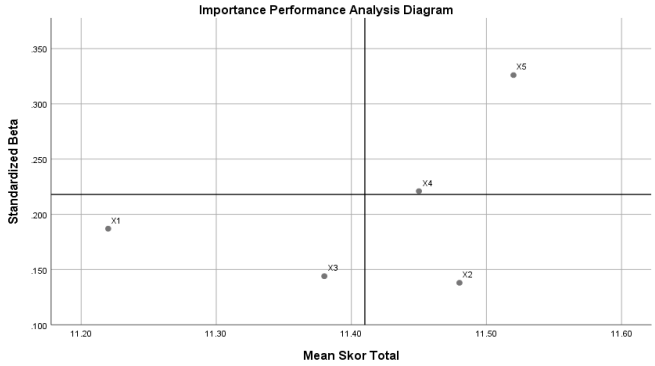
**Importance-Performance Analysis (IPA)**

Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan posisi masing-masing dimensi berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya [15]. Pada penelitian ini, tingkat kepentingan diperoleh dari nilai *standardized* Beta, sedangkan kinerja diperoleh dari nilai mean masing-masing dimensi.

**Tabel 10.** Importance-Performance Analysis

| Dimensi | Mean Kinerja | Beta Kepentingan | Sig. | Kategori Kinerja | Kategori Kepentingan | Kuadran |
|---|---|---|---|---|---|---|
| X1 | 11.22 | 0.191 | 0.010 | Rendah | Rendah | III |
| X2 | 11.48 | 0.154 | 0.042 | Tinggi | Rendah | IV |
| X3 | 11.38 | 0.158 | 0.045 | Rendah | Rendah | III |
| X4 | 11.45 | 0.239 | 0.002 | Tinggi | Tinggi | II |
| X5 | 11.52 | 0.349 | 0.000 | Tinggi | Tinggi | II |

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *ease of use* dan *timeliness* berada pada Kuadran II sehingga perlu dipertahankan. *Content* dan *format* berada pada Kuadran III, sedangkan *accuracy* berada pada Kuadran IV. *Content* memiliki nilai kinerja paling rendah dibandingkan dimensi lainnya sehingga menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian dalam pengembangan aplikasi.




**Gambar 3.** Diagram Kuadran Importance-Performance Analysis

4Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

**PEMBAHASAN**

a. Pengaruh *Content* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil penelitian, content memiliki pengaruh terhadap user satisfaction dengan nilai standardized beta sebesar 0,191 dan signifikansi 0,010. Hasil tersebut menunjukkan bahwa informasi yang tersedia pada aplikasi TRANSJATIM-AJAIB menjadi salah satu pertimbangan pengguna dalam menentukan kepuasan. Semakin informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, mudah dipahami, dan lengkap, maka semakin baik pula kepuasan yang dirasakan pengguna. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Aini et al. [5] pada aplikasi DANA yang menunjukkan bahwa content berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil yang serupa juga ditemukan oleh Pibriana dan Fitriyani [11] pada e-learning MTs N 2 Kota Palembang. Sementara itu, Rinjani dan Prehanto [13] menunjukkan bahwa content menjadi salah satu aspek yang memperoleh penilaian kepuasan yang tinggi pada aplikasi Bibit. Dari beberapa penelitian tersebut dapat diketahui bahwa informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna tetap menjadi bagian penting dalam memberikan pengalaman penggunaan yang baik, meskipun aplikasi yang digunakan memiliki karakteristik yang berbeda.

Jika dilihat dari hasil Importance-Performance Analysis, content berada pada Kuadran III dengan nilai kinerja sebesar 11,22. Posisi tersebut menunjukkan bahwa content masih dapat dikembangkan karena tingkat kinerjanya relatif rendah, meskipun dimensi ini tetap memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kondisi tersebut berbeda dengan penelitian Hamzah et al. [8] pada e-Library yang menunjukkan bahwa beberapa atribut content memiliki kinerja yang baik. Pada TRANSJATIM-AJAIB, perhatian terhadap content dapat diarahkan terutama pada kelengkapan informasi yang dibutuhkan pengguna. Informasi seperti rute, halte, jadwal, dan informasi perjalanan perlu disajikan secara lebih lengkap agar pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan tanpa harus mencari dari sumber lain. Dengan demikian, peningkatan pada aspek content diharapkan dapat membantu aplikasi dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara lebih baik.

b. Pengaruh *Accuracy* terhadap *User Satisfaction*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *accuracy* berpengaruh terhadap *user satisfaction* dengan *standardized beta* sebesar 0,154 dan signifikansi 0,042. Artinya, ketepatan informasi yang ditampilkan aplikasi menentukan tingkat kepuasan pengguna. Pengguna membutuhkan informasi yang benar agar informasi yang diperoleh melalui TRANSJATIM-AJAIB dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan perjalanan. Temuan ini sesuai dengan penelitian Aini et al. [5] yang menemukan adanya pengaruh *accuracy* terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA. Hal yang sama juga ditunjukkan oleh Pibriana dan Fitriyani [11] pada e-learning MTs N 2 Kota Palembang. Setiawan dan Novita [7] juga memperoleh hasil bahwa *accuracy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna KAI *Access*. Kesamaan hasil tersebut memperlihatkan

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

bahwa ketepatan informasi merupakan aspek yang tetap diperhatikan pengguna, baik pada aplikasi keuangan, pendidikan, maupun transportasi.

Berdasarkan analisis IPA, *accuracy* berada pada Kuadran IV dengan nilai kinerja sebesar 11,48 dan termasuk dalam kategori kepentingan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *accuracy* pada aplikasi sudah tergolong baik, sehingga perbaikannya belum menjadi prioritas utama. Hasil tersebut dapat dibandingkan dengan penelitian Hamzah et al. [8] pada e-Library yang menemukan bahwa aspek *accuracy* masih memiliki atribut yang perlu mendapatkan perhatian. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan pengguna terhadap *accuracy* dapat berbeda sesuai dengan karakteristik aplikasi yang digunakan. Pada TRANSJATIM-AJAIB, *accuracy* tetap perlu dijaga karena kesalahan informasi dapat memengaruhi keputusan pengguna dalam melakukan perjalanan. Oleh karena itu, meskipun tidak menjadi prioritas utama dalam hasil IPA, keakuratan informasi tetap perlu dipertahankan agar kualitas informasi yang diterima pengguna tetap dapat diandalkan.

c. Pengaruh *Format* terhadap *User Satisfaction*

Pada variabel *format*, diperoleh nilai *standardized beta* sebesar 0,158 dengan signifikansi 0,045. Hasil tersebut menunjukkan bahwa cara informasi disajikan melalui tampilan, menu, dan tata letak aplikasi dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Pengguna tidak hanya membutuhkan informasi yang tersedia, tetapi juga membutuhkan penyajian yang dapat dipahami dengan mudah. Hasil penelitian ini sejalan dengan Marwati dan Krisbiantoro [6] yang menunjukkan adanya pengaruh *format* terhadap kepuasan pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto. Penelitian Pibriana dan Fitriyani [11] juga menunjukkan bahwa *format* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-learning MTs N 2 Kota Palembang. Sementara itu, Setiawan dan Novita [7] menemukan bahwa *format* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penyajian informasi melalui tampilan aplikasi menjadi salah satu bagian yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi.

Berdasarkan hasil IPA, *format* berada pada Kuadran III dengan nilai kinerja sebesar 11,38. Posisi tersebut menunjukkan bahwa *format* belum menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian utama karena tingkat kepentingannya relatif rendah dan kinerjanya juga masih tergolong rendah. Kondisi ini dapat dibandingkan dengan penelitian Rinjani dan Prehanto [13] pada aplikasi Bibit yang menunjukkan penilaian yang baik terhadap aspek format. Pada TRANSJATIM-AJAIB, penyajian informasi masih dapat disempurnakan agar pengguna lebih mudah memahami informasi perjalanan yang tersedia. Perbaikan dapat dilakukan pada keteraturan tata letak menu, penyajian informasi, maupun tampilan fitur sehingga informasi yang tersedia dapat diterima dengan lebih jelas. Dengan demikian, meskipun format bukan menjadi prioritas utama, penyempurnaan pada aspek ini tetap dapat mendukung kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

d. Pengaruh *Ease of Use* terhadap *User Satisfaction*

Hasil penelitian pada variabel *ease of use* menunjukkan nilai *standardized beta* sebesar 0,239 dengan signifikansi 0,002. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemudahan dalam menggunakan aplikasi memiliki pengaruh terhadap *user satisfaction*. Pengguna akan lebih mudah memperoleh informasi perjalanan apabila fitur dan menu yang tersedia dapat digunakan tanpa proses yang rumit. Hasil ini sejalan dengan penelitian Aini et al. [5] yang menunjukkan bahwa *ease of use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA. Penelitian Marwati dan Krisbiantoro [6] juga menunjukkan adanya hubungan antara kemudahan penggunaan dengan kepuasan pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto. Selain itu, Rinjani dan Prehanto [13] menunjukkan bahwa aspek *ease of use* memperoleh penilaian kepuasan yang tinggi pada aplikasi Bibit. Hasil dari beberapa penelitian tersebut memperlihatkan bahwa kemudahan penggunaan dapat membantu pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi dan pada akhirnya mendukung terbentuknya kepuasan.

Hasil IPA menunjukkan bahwa *ease of use* berada pada Kuadran II dengan nilai kinerja sebesar 11,45 dan kategori kepentingan tinggi. Dengan demikian, aspek ini termasuk bagian yang sudah memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Haerani et al. [15] pada aplikasi SIDAWAI yang menunjukkan bahwa atribut yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan termasuk aspek yang perlu dipertahankan. Posisi *ease of use* pada Kuadran II juga menunjukkan bahwa pengguna TRANSJATIM-AJAIB sudah merasakan kemudahan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi. Oleh sebab itu, pengembangan aplikasi selanjutnya perlu tetap mempertahankan navigasi, menu, dan fitur yang mudah dipahami agar kemudahan yang telah dirasakan pengguna tidak berkurang ketika terdapat penambahan atau perubahan fitur.

e. Pengaruh *Timeliness* terhadap *User Satisfaction*

*Timeliness* merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap user satisfaction. Nilai *standardized beta* yang diperoleh sebesar 0,349 dengan signifikansi <0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kecepatan memperoleh informasi, ketepatan waktu, dan keterkinian informasi menjadi aspek yang paling kuat dalam membentuk kepuasan pengguna TRANSJATIM-AJAIB. Kondisi ini cukup relevan dengan karakteristik aplikasi yang digunakan untuk mendukung kebutuhan perjalanan karena pengguna membutuhkan informasi pada waktu yang sesuai dengan aktivitas perjalanannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan Setiawan dan Novita [7] yang menunjukkan bahwa *timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna KAI Access. Haerani et al. [15] juga menunjukkan pentingnya kecepatan dalam memperoleh informasi pada aplikasi SIDAWAI. Sementara itu, Aini et al. [5] memperoleh hasil yang berbeda pada aplikasi DANA karena *timeliness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Perbedaan tersebut dapat menunjukkan bahwa tingkat kebutuhan terhadap informasi yang tepat

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

waktu tidak selalu sama pada setiap jenis aplikasi, terutama karena tujuan penggunaan aplikasi yang berbeda.

Dari hasil IPA, *timeliness* berada pada Kuadran II dengan nilai kinerja sebesar 11,52 dan tingkat kepentingan yang tinggi. Artinya, timeliness merupakan aspek yang dianggap penting oleh pengguna dan pada saat yang sama telah memberikan kinerja yang baik sehingga perlu dipertahankan. Hasil tersebut memperkuat temuan regresi yang menempatkan *timeliness* sebagai variabel dengan pengaruh paling besar terhadap *user satisfaction*. Pada aplikasi TRANSJATIM-AJAIB, ketepatan waktu informasi perlu tetap dijaga, khususnya informasi yang berkaitan dengan jadwal dan perjalanan. Apabila informasi dapat diterima pengguna secara cepat dan sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan, aplikasi akan lebih mampu mendukung pengguna dalam merencanakan perjalanan. Oleh karena itu, *timeliness* dapat menjadi salah satu kekuatan aplikasi yang perlu dipertahankan dalam pengembangan selanjutnya.

## IV. SIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. *Content* menjadi aspek yang perlu dikembangkan, terutama dalam meningkatkan kelengkapan informasi yang dibutuhkan pengguna.
2. *Accuracy* menjadi aspek yang perlu dipertahankan karena kinerjanya telah memenuhi kebutuhan pengguna.
3. *Format* menjadi aspek yang masih dapat dikembangkan, terutama pada penyajian informasi agar lebih mudah dipahami pengguna.
4. *Ease of Use* menjadi aspek yang perlu dipertahankan karena kinerjanya telah memberikan kemudahan bagi pengguna.
5. *Timeliness* menjadi aspek yang perlu dipertahankan karena menjadi aspek yang paling menonjol dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Berdasarkan penilaian pengguna, *content* menjadi aspek yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan TRANSJATIM-AJAIB karena berkaitan dengan kualitas informasi yang masih perlu ditingkatkan.

.

## DAFTAR RUJUKAN

[1] S. Kasiani and A. Widiyarta, “PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN BUS TRANS JATIM KORIDOR I (SIDOARJO-SURABAYA-GRESIK) SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK DI JAWA TIMUR,” 2023.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

[2] Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur, “Gubernur Khofifah Tekankan Inovasi Digital pada Peluncuran Bus Trans Jatim di Malang Raya.” Accessed: Apr. 13, 2026. [Online]. Available: https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/gubernur-khofifah-tekankan-inovasi-digital-pada-peluncuran-bus-trans-jatim-di-malang-raya

[3] G. I. Swari, M. U. N. A. F. Manar, R. Farentina, and I. B. Oktavio, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BUS TRANS JATIM AJAIB MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN,” Sep. 2023.

[4] W. J. Doll and G. Torkzadeh, “The Measurement of End-User Computing Satisfaction,” 1988.

[5] F. Aini, F. Muttakin, T. Khairil Ahsyar, and E. Saputra, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS,” 2023.

[6] E. Marwati and D. Krisbiantoro, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEB STUDENTS UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO MENGGUNAKAN METODE EUCS,” 2023.

[7] H. Setiawan and D. Novita, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS User Satisfaction Analysis of the KAI Access Application as a Train Ticket Booking Media Using the EUCS Method,” 2021.

[8] M. Luthfi Hamzah, L. Anisa Hultari, and A. Ayu Purwati, “ANALYSIS OF E-LIBRARY BASED ON LEVEL OF USER SATISFACTION USING EUCS AND IPA METHODS,” 2022. [Online]. Available: http://katalog-pustaka.iainbukittinggi.ac.id.

[9] T. S. Nanjundeswaraswamy and S. Divakar, “DETERMINATION OF SAMPLE SIZE AND SAMPLING METHODS IN APPLIED RESEARCH,” Proceedings on Engineering Sciences, vol. 3, no. 1, pp. 25–32, 2021, doi: 10.24874/PES03.01.003.

[10] A. Padalia and T. Natsir, “End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Implementation of Learning Management System (LMS) on Students Satisfaction at Universities,” International Journal of Environment, Engineering and Education, vol. 4, no. 3, pp. 100–107, Dec. 2022, doi: 10.55151/ijeedu.v4i3.72.

[11] D. Pibriana and L. Fitriyani, “Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning Di MTs N 2 Kota Palembang,” Apr. 2022.

[12] F. P. Sihotang and D. Putri, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Di Kota Palembang Dengan Metode EUCS,” vol. 10, no. 3, 2023, [Online]. Available: http://jurnal.mdp.ac.id

[13] A. D. A. Rinjani and D. R. Prehanto, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BIBIT REKSADANA MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA,” 2021.

[14] E. Mulyati et al., PENGANTAR SPSS: TEORI, IMPLEMENTASI DAN INTERPRETASI Penulis: Editor. 2024. [Online]. Available: www.gitalentera.com

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

[15] K. Haerani, K. Imtihan, and W. Murniati, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sidawai Menggunakan End User Computing Statisfaction (EUCS) DAn Importance Performance Analysis (IPA),” *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 11, no. 4, pp. 845–854, Aug. 2024, doi: 10.25126/jtiik.1148906.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076