Pengaruh EUCS terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur QRIS pada Aplikasi DANA (Studi pada Mahasiswa FTI Universitas Merdeka Malang)

Maria Bergelinda Soge
Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
e-mail: sogebergelinda@gmail.com

Kata Kunci:

EUCS
QRIS
DANA
Tingkat Kepuasan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh dimensi End-User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness terhadap kepuasan pengguna fitur QRIS pada aplikasi DANA. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Data diperoleh melalui kuesioner skala Likert kepada 87 mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang yang telah menggunakan fitur QRIS DANA minimal enam kali dalam sebulan terakhir, dengan purposive sampling. Analisis data menggunakan IBM SPSS Statistics meliputi uji validitas, reliabilitas, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan Content dan Ease of Use berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (signifikansi 0,016 dan 0,015), sedangkan Accuracy, Format, dan Timeliness tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, kelima dimensi EUCS berpengaruh signifikan (signifikansi <0,001), dengan Adjusted R^2 sebesar 30,1%.

Keyword:

EUCS
QRIS
DANA
Satisfaction Level

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of End-User Computing Satisfaction (EUCS) dimensions—Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness—on user satisfaction with the QRIS feature in the DANA application. A quantitative approach with a causal associative design was employed. Data were collected via a Likert-scale questionnaire from 87 students of the Faculty of Information Technology, Universitas Merdeka Malang, who had used the QRIS DANA feature at least six times in the past month, selected through purposive sampling. Data were analyzed using IBM SPSS Statistics, including validity, reliability, descriptive statistics, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination. Results show Content and Ease of Use significantly affect user satisfaction (significance 0.016 and 0.015), while Accuracy, Format, and Timeliness show no significant effect. Simultaneously, all five EUCS dimensions significantly affect satisfaction (significance <0.001), with an Adjusted R^2 of 30.1%.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi finansial telah mengubah cara masyarakat bertransaksi, dari yang semula bergantung pada kehadiran fisik dan uang tunai menjadi serba digital melalui telepon pintar. Bank Indonesia merespons pergeseran ini melalui Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia dengan menghadirkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada 17 Agustus 2019 sebagai standar tunggal kode QR lintas penyelenggara pembayaran. Salah satu penyelenggara dompet digital yang mengadopsi QRIS secara luas adalah DANA, yang tercatat menjadi aplikasi pembayaran dengan tingkat penggunaan tertinggi di kalangan generasi Z, yaitu 75 persen, jauh melampaui ShopeePay, OVO, maupun LinkAja.

Fenomena ini juga tampak di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi (FTI) Universitas Merdeka Malang, tempat berbagai kantin, kafe, dan usaha mikro di sekitar kampus telah mendukung pembayaran QRIS. Mahasiswa FTI, sebagai generasi yang terbiasa dengan teknologi, dinilai memiliki kapasitas untuk menilai kualitas layanan QRIS secara lebih kritis berdasarkan pengalaman transaksi mereka sehari-hari.

Meskipun intensitas penggunaan QRIS pada aplikasi DANA terus meningkat, tingginya angka pemakaian tidak serta-merta menggambarkan pengalaman transaksi yang bebas hambatan. Penelusuran ulasan pengguna pada Google Play Store sepanjang Mei-Juli 2026 memperlihatkan sejumlah keluhan, mulai dari kegagalan pemindaian kode QR, saldo yang terpotong meski transaksi dinyatakan gagal, gangguan pascapembaruan aplikasi, hingga layanan bantuan berbasis kecerdasan buatan yang dinilai kurang responsif. Pola keluhan tersebut dapat dipetakan ke dalam beberapa aspek kualitas sistem informasi: kegagalan pemindaian berkaitan dengan kemudahan penggunaan, saldo yang terpotong tanpa transaksi berhasil berkaitan dengan keakuratan sistem, sedangkan lambannya penanganan keluhan mengarah pada persoalan ketepatan waktu layanan.

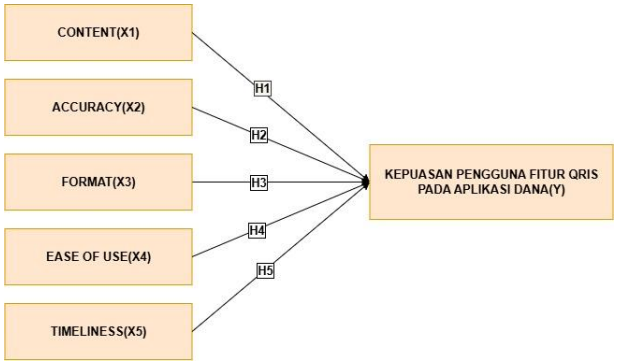
Untuk mengevaluasi kepuasan pengguna secara lebih terstruktur, penelitian ini menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, yang menilai kualitas sistem melalui lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Model ini telah banyak diadaptasi pada berbagai studi kepuasan pengguna aplikasi pembayaran digital. Sakinah dan Oktadini menemukan pengguna DANA secara umum puas berdasarkan kelima dimensi EUCS, namun penelitian tersebut belum menyoroti fitur tertentu seperti QRIS. Widiyani dkk. serta Triabidin dan Nuryana mengombinasikan EUCS dengan DeLone and McLean Information System Success Model, sehingga pengaruh murni setiap dimensi EUCS menjadi kabur karena bercampur dengan variabel model lain. Saragih dkk. juga masih berfokus pada aplikasi DANA secara umum, bukan pada fitur QRIS secara spesifik.

Berdasarkan uraian tersebut, teridentifikasi beberapa kesenjangan penelitian. Pertama, kajian mengenai kepuasan pengguna terhadap fitur QRIS secara spesifik pada aplikasi DANA masih terbatas, padahal QRIS memiliki karakteristik transaksi berbeda karena melibatkan pemindaian kode QR secara real time. Kedua, penggabungan EUCS dengan model lain pada penelitian terdahulu

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

membuat kontribusi setiap dimensi EUCS belum dapat dijelaskan secara mandiri. Ketiga, terdapat perbedaan temuan (empirical gap) mengenai dimensi EUCS mana yang benar-benar berpengaruh signifikan antarstudi. Keempat, responden pada penelitian terdahulu umumnya pengguna DANA secara umum, bukan kelompok mahasiswa dengan literasi digital tinggi seperti mahasiswa FTI.

Berangkat dari kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh dimensi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pengguna fitur QRIS pada aplikasi DANA di kalangan mahasiswa FTI Universitas Merdeka Malang. Enam hipotesis diajukan dalam penelitian ini: H1 hingga H5 menguji pengaruh parsial masing-masing dimensi EUCS, sedangkan H6 menguji pengaruh simultan kelima dimensi tersebut terhadap kepuasan pengguna, sebagaimana digambarkan pada kerangka konseptual:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal untuk menguji hubungan sebab-akibat antara dimensi EUCS sebagai variabel independen (Content/X1, Accuracy/X2, Format/X3, Ease of Use/X4, Timeliness/X5) dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen (Y). Populasi penelitian adalah 646 mahasiswa aktif FTI Universitas Merdeka Malang angkatan 2022-2025 yang pernah menggunakan fitur QRIS pada aplikasi DANA minimal enam kali transaksi dalam satu bulan terakhir. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, dan jumlah mahasiswa sebanyak 646 dengan keterangan rumus sebagai berikut:

$$\boldsymbol{n = \frac{N}{1 + Ne^2}}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (646)

e = tingkat kesalahan 10% (0,1)

Perhitungan:

$$\boldsymbol{n = \frac{646}{1 + 646(0,1)^2}}$$

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

$$n = \frac{646}{1 + 6,46}$$

$$n = \frac{646}{7,46}$$

$$n = 86,59$$

$$n = 87$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 87 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan 18 butir pernyataan, terdiri atas tiga butir untuk setiap variabel, yang diukur menggunakan skala Likert lima poin dari Sangat Tidak Setuju (1) hingga Sangat Setuju (5). Sebelum digunakan pada penelitian utama, kuesioner diuji cobakan (pilot test) kepada 30 responden di luar sampel utama untuk menguji validitas menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment*. Suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% (0,05) atau memiliki nilai signifikan (Sig.) < 0,05.
dan reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha Suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 (α > 0,60). Sebaliknya, apabila nilai Cronbach's Alpha kurang dari atau sama dengan 0,60 (α ≤ 0,60), maka instrumen dinyatakan belum reliabel sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap butir pernyataan yang memiliki konsistensi rendah.

Data yang terkumpul diolah melalui tahap editing, input, cleaning, dan tabulasi, kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics melalui beberapa tahap. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan kecenderungan jawaban setiap variabel. Uji asumsi klasik yang meliputi:

Uji normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual pada model regresi berdistribusi normal. Model regresi yang baik memiliki residual yang berdistibusi normal sehingga hasl analisis dapat dipercaya, pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan *menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan bantuan IBM SPSS Stastistics. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

a. Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, maka data berdistribusi normal.
b. Jika nilai signifikansi (Sig.) ≤ 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas (nilai Tolerance dan VIF)

Uji Multikolinearitas bertujuan unutk mengetahui apakah korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik tidak mengalami multikolinearitas, penjujian dilakukan dengan melihat nialai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) yang dihasilkan melalui IBM SPSS Statistics. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

a. Jika nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.
b. Jika nilai Tolerance ≤ 0,10 dan VIF ≥ 10, maka terjadi multikolinearitas.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Uji heteroskedastisitas (grafik scatterplot)

Hereroskedastisitas, dalam penelitan ini pengujian Hereroskedastisitas dilakukan menggunakan grafik scatterpol, dengan bantuan IBM SPSS Statistics. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

a. Jika titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
b. Jika titik-titik membentuk pola tertentu, seperti bergelombang, melebar, atau menyempit, maka terjadi heteroskedastisitas

Analisis regresi linear berganda diterapkan dengan persamaan:

$$Y = \alpha + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \beta 3X3 + \beta 4X4 + \beta 5X5 + \varepsilon \quad (1)$$

mengetahui besaran pengaruh setiap dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna. Pengujian hipotesis dilakukan melalui:

Uji parsial (uji t) dilakukan unutk mengartahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Berdasarkan hasil uji t dengan bantuan IBM SPSS Statistics.

- jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- jika nilai signifikansi (Sig.) ≥ 0,05, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji parsial ini digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing *dimensi End-User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap Kepuasan Pengguna fitur QRIS pada aplikasi DANA.

Uji f simultan digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh singnifikan terhadap variabel dependen. Uji f untuk menguji pengaruh dimensi *Content*(X1), *Accuracy*(X2), *Format*(X3), *Ease of Use* (X4), dan *Timeliness* (X5) dan *Timeliness* (X5)secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) fitur QRIS pada aplikasi DANA. Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

a. Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
b. Jika nilai signifikansi (Sig.) ≥ 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti seluruh variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen dalam model regresi. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai dengan 1. Semakin besar nilai R^2, maka semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Sebaliknya, apabila

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

nilai R^2 semakin kecil, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen juga semakin rendah.

Dalam penelitian ini, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel *Content*(X1), *Accuracy*(X2), *Format*(X3), *Ease of Use* (X4), dan *Timeliness* (X5) dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna (Y) fitur QRIS pada aplikasi DANA. Nilai koefisien determinasi diperoleh dari hasil analisis regresi linear berganda menggunakan IBM SPSS Statistics. Semakin besar nilai R^2 yang diperoleh, maka semakin besar kontribusi kelima dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 87 mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang yang memenuhi kriteria sebagai pengguna fitur QRIS pada aplikasi DANA. Analisis dilakukan untuk mengetahui pengaruh lima dimensi End-User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS memperoleh nilai rata-rata yang relatif tinggi. Nilai rata-rata Content sebesar 12,8506, Accuracy sebesar 12,7931, Format sebesar 12,8966, Ease of Use sebesar 12,7586, dan Timeliness sebesar 12,9310. Sementara itu, variabel Kepuasan Pengguna memperoleh nilai rata-rata sebesar 11,9885. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada dimensi Timeliness, sedangkan nilai terendah terdapat pada Ease of Use.

Analisis statistic deskriptif dalam penelitian ini memberikan gambaran mengenai karakteristik data penelitian berdasarkan nilai minimum,maksimum,rata-rata (mean), dan standar devirasi dari masing-masing variabel penelitian.

Tabel 1. 1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	87	3.00	15.00	12.8506	1.52901
X2	87	3.00	14.00	12.7931	1.55622
X3	87	3.00	15.00	12.8966	1.54042
X4	87	3.00	14.00	12.7586	1.47826
X5	87	4.00	15.00	12.9310	1.56111
Y	87	6.00	15.00	11.9885	1.27128

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tidak semua dimensi EUCS memberikan pengaruh yang sama terhadap kepuasan pengguna. Content memiliki nilai signifikansi 0,016 dan Ease of Use sebesar 0,015, sehingga keduanya berpengaruh signifikan karena nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Sebaliknya, Accuracy dengan nilai signifikansi 0,391, Format sebesar 0,663, dan Timeliness sebesar 0,928 tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 2. 2 Hasil Uji Hepotesis

Variabel	Sig.	Keterangan

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Content (X1)	0.016	Signifikan
Accuracy (X2)	0.391	Tidak Signifikan
Format (X3)	0.663	Tidak Signifikan
Ease of Use (X4)	0.015	Signifikan
Timeliness (X5)	0.928	Tidak Signifikan

Secara simultan, kelima dimensi EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi <0,001. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,301 menunjukkan bahwa Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness secara bersama-sama mampu menjelaskan 30,1% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 69,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi EUCS secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna fitur QRIS pada aplikasi DANA. Namun, ketika diuji secara parsial, hanya Content dan Ease of Use yang memberikan pengaruh signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh keberadaan suatu fitur, tetapi juga oleh seberapa sesuai informasi yang diberikan dan seberapa mudah fitur tersebut digunakan.

Content terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi 0,016. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan dalam proses transaksi QRIS menjadi bagian yang penting bagi pengguna. Pengguna membutuhkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan transaksi, seperti nominal pembayaran, informasi merchant, status transaksi, dan riwayat pembayaran. Informasi yang relevan membuat pengguna lebih mudah memastikan kondisi transaksi sehingga dapat meningkatkan rasa yakin ketika menggunakan fitur QRIS. Hasil ini sejalan dengan Emil et al. (2023) yang menunjukkan bahwa Content berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA. Kesamaan hasil tersebut memperlihatkan bahwa kualitas informasi tetap menjadi aspek penting dalam penggunaan layanan pembayaran digital.

Berbeda dengan Content, Accuracy tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi 0,391. Hasil ini menunjukkan bahwa ketepatan informasi belum menjadi faktor yang secara langsung membedakan tingkat kepuasan responden. Kondisi tersebut bukan berarti ketepatan informasi tidak penting, tetapi pengguna kemungkinan menganggap informasi dan hasil transaksi yang akurat sebagai standar dasar yang memang harus dipenuhi oleh aplikasi pembayaran. Oleh karena itu, ketika ketepatan telah berada pada tingkat yang dianggap wajar, aspek tersebut belum tentu meningkatkan kepuasan secara signifikan.

Format juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi 0,663. Temuan ini menunjukkan bahwa bentuk penyajian informasi dan tampilan aplikasi bukan menjadi pertimbangan utama mahasiswa dalam menentukan kepuasan ketika menggunakan QRIS. Dalam konteks transaksi pembayaran, pengguna cenderung lebih memprioritaskan keberhasilan dan kemudahan transaksi dibandingkan aspek tampilan. Dengan

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

demikian, tampilan tetap diperlukan agar informasi mudah dipahami, tetapi pada penelitian ini Format belum menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna.

Ease of Use menjadi dimensi kedua yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi 0,015. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan merupakan faktor penting dalam penggunaan fitur QRIS DANA. Pengguna membutuhkan proses transaksi yang sederhana, mudah dipahami, dan tidak membutuhkan langkah yang rumit. Ketika pengguna dapat melakukan pemindaian QR Code dan menyelesaikan pembayaran tanpa mengalami kesulitan, pengalaman penggunaan menjadi lebih baik sehingga kepuasan meningkat. Temuan ini sejalan dengan Angelina et al. (2025) yang menunjukkan bahwa Ease of Use berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS. Kesamaan tersebut memperkuat bahwa kemudahan merupakan salah satu aspek yang konsisten dalam penggunaan layanan pembayaran digital.

Sementara itu, Timeliness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi 0,928. Hasil ini cukup menarik karena Timeliness justru mempunyai nilai rata-rata tertinggi dibandingkan dimensi EUCS lainnya. Artinya, responden memberikan penilaian yang relatif baik terhadap kecepatan sistem, tetapi penilaian tersebut belum cukup untuk menjadikan Timeliness sebagai faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Salah satu kemungkinan penyebabnya adalah kecepatan respons telah dianggap sebagai standar dasar pada layanan pembayaran digital. Selama transaksi dapat diproses dalam waktu yang dianggap wajar, pengguna belum tentu memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi hanya karena sistem merespons lebih cepat. Temuan ini berbeda dengan Angelina et al. (2025) yang menemukan adanya pengaruh Timeliness terhadap kepuasan pengguna QRIS. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden dan konteks penggunaan aplikasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa Content dan Ease of Use merupakan dimensi yang paling menentukan kepuasan pengguna secara parsial. Pengguna lebih merasakan manfaat ketika informasi yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan proses transaksi dapat dilakukan dengan mudah. Sementara itu, Accuracy, Format, dan Timeliness belum menunjukkan pengaruh secara individual, meskipun ketiganya tetap menjadi bagian dari pengalaman pengguna ketika kelima dimensi dianalisis secara bersama-sama.

Pengaruh simultan kelima dimensi EUCS dengan nilai signifikansi <0,001 memperlihatkan bahwa kepuasan pengguna terbentuk dari kombinasi berbagai aspek sistem. Hasil ini penting karena tidak signifikannya tiga dimensi secara parsial tidak berarti aspek tersebut tidak memiliki peran sama sekali. Ketika Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness dipertimbangkan secara bersamaan, seluruhnya tetap memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna. Nilai Adjusted R Square sebesar 30,1% juga menunjukkan bahwa EUCS mampu menjelaskan sebagian kepuasan pengguna, tetapi masih terdapat 69,9% faktor lain yang belum tercakup dalam penelitian ini. Faktor tersebut dapat menjadi ruang bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan model dengan memasukkan aspek lain yang relevan dengan penggunaan QRIS pada aplikasi DANA.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa dalam menggunakan fitur QRIS pada aplikasi DANA terutama dipengaruhi oleh Content dan Ease of Use. Artinya, pengguna merasa lebih puas ketika informasi dan layanan yang tersedia sesuai dengan kebutuhan serta fitur QRIS mudah dipahami dan digunakan.

Sementara itu, Accuracy, Format, dan Timeliness belum menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan informasi, tampilan penyajian, dan kecepatan atau ketepatan waktu layanan belum menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan fitur QRIS pada aplikasi DANA.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap QRIS tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan informasi, tetapi juga oleh seberapa mudah fitur tersebut digunakan dalam aktivitas pembayaran sehari-hari. Temuan ini dapat menjadi masukan bagi DANA untuk lebih memperhatikan kemudahan penggunaan serta kualitas informasi pada fitur QRIS agar kepuasan pengguna dapat terus ditingkatkan.

DAFTAR RUJUKAN

[1] A. Adnan and R. I. Ndaumanu, "Penerapan End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam evaluasi kepuasan pengguna website penerimaan mahasiswa baru," *Jurnal Sains Komputer dan Teknologi Informasi*, vol. 7, no. 1, pp. 41–46, 2024, doi: 10.33084/jsakti.v7i1.8598.

[2] F. Aini, F. Muttakin, T. K. Ahsyar, and E. Saputra, "Analisis kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode TAM dan EUCS," *Jurnal Sistem Cerdas*, vol. 6, no. 1, pp. 65–76, 2023, doi: 10.37396/jsc.v6i1.288.

[3] S. Sakinah and N. R. Oktadini, "Analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi)*, vol. 6, no. 2, p. 185, 2023, doi: 10.56327/jtksi.v6i2.1487.

[4] Y. Emil, Yunika, and Rifai, "Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode End-User Computing Satisfaction," *Journal of Information System and Informatics Engineering*, vol. 7, no. 2, pp. 265–275, 2023.

[5] M. S. Triabidin and I. K. D. Nuryana, "Analysis of user satisfaction of DANA applications using End User Computing Satisfaction (EUCS) method and DeLone and McLean method," *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 6, no. 2, pp. 185–202, 2025.

[6] A. R. Sitanggang, D. Lestarini, S. P. Raflesia, A. Rifai, D. Y. Hardiyanti, H. Novianti, M. Afrina, and G. Athalina, "Analisis perbandingan user experience pada aplikasi e-wallet menggunakan metode UTAUT dan EUCS (Studi kasus: DANA dan OVO)," *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, vol. 16, no. 1, pp. 237–251, 2024, doi: 10.18495/jsi.v16i1.164.

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

[7] F. N. Ramadhayanti, Mulyadi, and E. Rasywir, “Analisis kepuasan pengguna aplikasi TIX ID di Kota Jambi menggunakan metode EUCS,” *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, vol. 17, no. 1, pp. 143–151, 2023, doi: 10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792.

[8] K. Harefa, “Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeTV menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *Jurnal Ilmiah Komputasi*, vol. 21, no. 4, pp. 896–905, 2022, doi: 10.32409/jikstik.21.4.3217.

[9] G. Setyaningsih, “Analisis kepuasan pengguna aplikasi transportasi online menggunakan EUCS,” *The Indonesian Journal of Computer Science Research*, vol. 2, no. 1, pp. 49–58, 2023, doi: 10.59095/ijcsr.v2i1.31.

[10] D. Erlindasari, N. R. Dzakiyullah, A. Ratnasari, and A. A. Harahap, “Metode End User Computing Satisfaction,” *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, vol. 24, no. 1, pp. 95–104, 2025.

[11] N. F. Marpaung, A. Farhan, and N. Balafif, “Analisis kepuasan pengguna Senayan Library Management System menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *Jurnal SISKOM-KB (Sistem Komputer dan Kecerdasan Buatan)*, vol. 8, no. 3, pp. 236–243, 2025, doi: 10.47970/siskom-kb.v8i3.830.

[12] M. A. Nugroho, A. Fatkhudin, and F. A. Artanto, “Analisis kepuasan pengguna website SIMASMU dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction,” *Jurnal Surya Informatika*, vol. 15, no. 1, pp. 15–25, 2025.

[13] F. Nadiansyah and F. P. Sitohang, “Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) di Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *JuTI: Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 3, no. 1, p. 24, 2024, doi: 10.26798/juti.v3i1.1026.

[14] F. Apriliah, L. Hakim, and S. Sos, “Analisis kepuasan pelanggan atas penggunaan QRIS dengan model End User Computing Satisfaction (EUCS) saat transaksi di restoran Timur Tengah Sentral Al Jazeerah Jakarta Pusat,” *Media Ekonomi dan Bisnis*, vol. 1, pp. 1–6, 2024.

[15] F. Angelina, P. Octaviandy, and V. Wijaya, “Analysis of public satisfaction in using QRIS as a digital payment tool with the End User Computing Satisfaction (EUCS) method,” *Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications (JAIEA)*, vol. 4, no. 3, pp. 2010–2015, 2025, doi: 10.59934/jaiea.v4i3.1083.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076