

Pengukuran Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Pesan Antar Pizza Menggunakan Model EUCS dengan Pendekatan PLS-SEM

Siti Faizah ^{1,*}, Eni Pudjiarti ²

^{1,2} Teknologi Informasi; Universitas Bina Sarana Informatika; Jl. Kramat Raya No. 98, RT. 002/RW. 009 Kwitang, Senen, Jakarta Pusat 10450, Jakarta, Indonesia; e-mail: siti.sfz@bsi.ac.id, eni.epr@bsi.ac.id.

* Korespondensi: e-mail: siti.sfz@bsi.ac.id

Diterima: 21 November 2025 ; Review: 02 Desember 2025; Disetujui: 24 Desember 2025

Cara sitasi: Faizah S, Pudjiarti E,. 2025. Analisis Pengukuran Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Pesan Antar Pizza Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Bina Insani ICT Journal. Vol 12 (2): 119 – 128.

Abstrak: Keluhan yang cukup tinggi pada ulasan aplikasi Pizza Hut dan Domino Pizza di Google Play Store menunjukkan perlunya evaluasi tingkat kepuasan pengguna, namun penelitian yang secara langsung membandingkan kedua aplikasi berbasis model End-User Computing Satisfaction (EUCS) masih terbatas. Penelitian ini berkontribusi dengan mengukur serta menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna melalui pendekatan kuantitatif dan analisis Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan SmartPLS 4. Sampel melibatkan 47 pengguna aplikasi Pizza Hut dan 46 pengguna Domino Pizza yang dipilih dengan simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Pizza hut, faktor accuracy, ease of use, dan format berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, sementara content dan timeliness tidak berpengaruh. Pada Domino Pizza, ease of use, format dan timeliness terbukti signifikan, sedangkan accuracy dan content tidak memberikan pengaruh. Temuan ini menegaskan bahwa kedua aplikasi belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna terutama pada aspek akurasi informasi dan kualitas konten. Implikasi praktis dari penelitian ini memberikan arahan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan digital melalui perbaikan antarmuka, kecepatan layanan, serta penyajian informasi yang lebih baik guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Kata kunci: Aplikasi Pemesanan Makanan, Domino Pizza, EUCS, Layanan Digital, Kepuasan Pengguna

Abstract: User reviews of the Pizza Hut and Domino Pizza applications on the Google Play Store indicate a relatively high number of complaints, highlighting the need for an evaluation of user satisfaction levels. This study aims to measure user satisfaction and identify the factors that influence it in both applications. A quantitative research method was employed using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. The study population consisted of users of the Pizza Hut and Domino Pizza applications, with samples of 47 respondents for Pizza Hut and 46 respondents for Domino Pizza, selected through simple random sampling. Data analysis was conducted using PLS-SEM with SmartPLS version 4. The results show that, out of the five hypotheses tested for the Pizza Hut application, three were accepted and two were rejected. The factors that significantly influence user satisfaction include accuracy, ease of use, and format, while content and timeliness were found to have no effect. For the Domino Pizza application, three hypotheses were also accepted and two were rejected, with ease of use, format, and timeliness emerging as significant factors, whereas accuracy and content showed no influence. These findings indicate that both systems have not fully met user satisfaction. The outcomes of this research are expected to provide insights for improving system development and enhancing the service quality of the Pizza Hut and Domino Pizza applications.

Keywords: *End User Computing Satisfaction (EUCS); User Satisfaction; Food Delivery Applications; PLS-SEM.*

1. Pendahuluan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini berlangsung sangat pesat dan telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat[1]. Pengguna smartphone kini memanfaatkan perangkatnya untuk menjelajahi internet, mengakses berita, media sosial, hingga layanan e-mail. Kemajuan teknologi tersebut memungkinkan masyarakat untuk menjalankan aktivitas sehari-hari dengan lebih mudah dan efisien[2]. Tingginya tingkat kesibukan masyarakat juga menciptakan kebutuhan akan layanan yang serba cepat dan praktis[2]. Pada era Revolusi Industri 4.0, perubahan pola hidup semakin terlihat, di mana masyarakat modern cenderung lebih selektif dalam memilih produk maupun layanan yang digunakan. Salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan signifikan akibat perkembangan teknologi dan perubahan gaya hidup adalah industri kuliner[3]. Peluang ini dimanfaatkan oleh berbagai pelaku usaha, baik Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) maupun perusahaan berskala besar. Beberapa restoran fast-food ternama bahkan berhasil meraih predikat *Top Brand Index* (TBI), yang menjadi indikator tingkat kepercayaan pelanggan terhadap sebuah merek. Berdasarkan survei TBI tahun 2019 hingga 2021, Pizza Hut menempati posisi pertama, sedangkan Domino's Pizza berada pada peringkat kedua. Pencapaian tersebut diukur menggunakan tiga parameter utama, yaitu *Top of Mind*, *Last Usage*, dan *Future Intentions*. Dalam konteks layanan berbasis aplikasi, kepuasan pengguna menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan. Kepuasan pengguna merupakan perasaan yang muncul akibat perbandingan antara kinerja sistem yang dirasakan dengan harapan pengguna terhadap layanan yang diterima[4]. Apabila kinerja layanan tidak sesuai dengan harapan, maka pengguna akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika layanan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna, tingkat kepuasan akan meningkat. Kepuasan pengguna juga menjadi salah satu indikator keberhasilan implementasi suatu sistem informasi. Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Model EUCS menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*[4]. Metode ini mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas sistem informasi yang digunakan. Namun demikian, berdasarkan studi-studi sebelumnya, sebagian besar penelitian kepuasan pengguna aplikasi kuliner masih berfokus pada satu objek penelitian atau hanya menilai kualitas layanan secara umum, tanpa melakukan analisis komparatif antar aplikasi dengan pendekatan model EUCS secara spesifik. Selain itu, masih terbatas penelitian yang mengkaji tingkat kepuasan pengguna aplikasi restoran fast-food populer di Indonesia dengan mempertimbangkan persepsi pengguna secara langsung terhadap dimensi EUCS. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut. Berdasarkan *research gap* tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan membandingkan tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Pizza Hut dan Domino Pizza menggunakan metode EUCS. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola sistem dalam melakukan evaluasi dan pengembangan aplikasi secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan, pengalaman pengguna, serta kepuasan pengguna secara keseluruhan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Pizza Hut berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Domino Pizza berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
3. Variabel EUCS manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Pizza Hut dan Domino Pizza?
4. Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan pengguna antara aplikasi Pizza Hut dan Domino Pizza berdasarkan dimensi EUCS?

2. Metode Penelitian

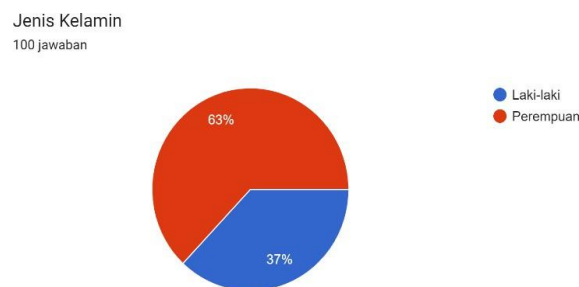
Metodologi penelitian ini mengacu pada model evaluasi sistem *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan

memanfaatkan hasil pengukuran tersebut sebagai dasar dalam menilai kinerja suatu sistem[5]. Model EUCS pertama kali diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Pendekatan ini menekankan persepsi kepuasan pengguna terhadap karakteristik dan fitur teknologi sebagai aspek utama dalam proses evaluasi sistem. Model EUCS merupakan salah satu kerangka penilaian yang paling banyak digunakan dan telah melalui berbagai pengujian empiris. Oleh karena itu, model ini dipilih dalam penelitian ini karena mampu menggambarkan tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator efektivitas pengembangan sistem[6]. Tujuan utama penerapan model EUCS adalah untuk mengidentifikasi variabel-variabel kunci yang memengaruhi kepuasan pengguna, yang meliputi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, kepuasan terhadap sistem, kecepatan, serta keandalan sistem *End User Computing*[7]. Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua tahapan, yaitu analisis demografis dan analisis statistik[8]. Analisis demografis dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel untuk mengelompokkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, peran penggunaan aplikasi, lama penggunaan, status keanggotaan, serta tingkat kepuasan pengguna. Selanjutnya, analisis statistik dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS[9]. Dalam tahap ini, peneliti menerapkan dua jenis pengujian, yaitu analisis model pengukuran (*measurement model*) dan analisis model struktural (*structural model*). Analisis model pengukuran bertujuan untuk menguji reliabilitas indikator, reliabilitas konsistensi internal, serta validitas konvergen dan diskriminan dari model luar[10]. Sementara itu, pengujian model struktural dilakukan untuk menganalisis hubungan antarvariabel laten melalui beberapa tahapan pengujian, meliputi teknik *blindfolding*, koefisien jalur (*path coefficient*), koefisien determinasi (R^2), *effect size* (f^2), relevansi prediktif (Q^2), serta pengujian signifikansi menggunakan metode *bootstrapping*. Tahap akhir penelitian dilakukan dengan menginterpretasikan hasil penelitian melalui perbandingan dan evaluasi terhadap temuan studi sebelumnya, analisis kuantitatif hasil pengujian model secara statistik, serta penelaahan karakteristik demografis responden dengan kondisi aktual di lapangan.

3. Hasil dan Pembahasan

Pemeriksaan tanggapan terhadap pertanyaan dan komentar yang dibuat oleh peserta mengenai profil yang disertakan dalam survei. Hal ini dilakukan untuk mengumpulkan data demografi tentang sifat responden, kebahagiaan pengguna Domino Pizza dan Pizza Hut, serta faktor-faktor yang terkait. Dalam sebulan, peneliti mampu mengumpulkan 100 titik data responden. Data demografi yang dihasilkan terdiri dari: jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan tertinggi, durasi penggunaan aplikasi Pizza Hut dan Domino Pizza, tingkat keberhasilan aplikasi, dan fungsi aplikasi. Berdasarkan informasi dari kuesioner, studi demografi menghasilkan temuan sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

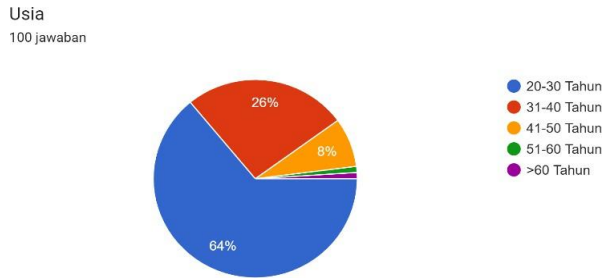


Sumber : hasil penelitian (2025)

Gambar 1. Jenis Kelamin responden

Berdasarkan Gambar 1 menunjukkan 100 responden yang terdapat dalam penelitian terdiri dari perempuan sebanyak 63 responden (63%) dan sisanya laki-laki sebanyak 37 responden (37%).

b. Usia

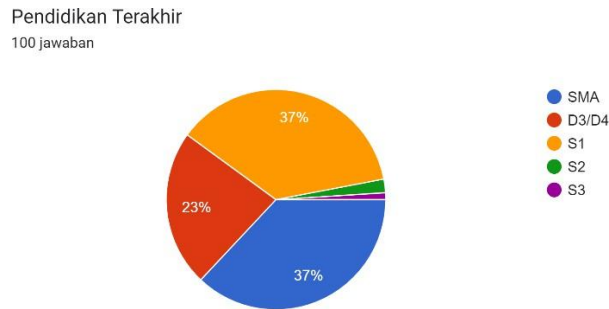


Sumber : hasil penelitian (2025)

Gambar 2. Usia Responden

Gambar IV.2 menunjukkan 100 responden yang terdapat dalam penelitian terdiri dari usia 20-30 tahun sebanyak 64 orang (64%), diikuti oleh usia 31-40 tahun sebanyak 26 orang (26%), usia 41-50 tahun sebanyak 8 orang (8%), 51-60 tahun sebanyak 1 orang (1%) dan sisanya usia >60 tahun sebanyak 1 orang (1%).

c. Pendidikan Terakhir

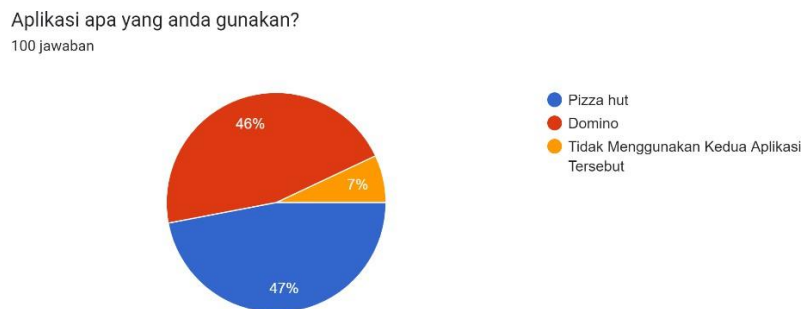


Sumber : hasil penelitian (2025)

Gambar 3. Pendidikan terakhir responden

Gambar IV.3 menunjukkan 100 responden yang terdapat dalam penelitian terdiri dari SMA sebanyak 37 orang (37%) dan S1 sebanyak 37 orang (37%), diikuti oleh D3/D4 sebanyak 23 orang (23%), S2 sebanyak 2 orang (2%) dan sisanya S3 sebanyak 1 orang (1%).

d. Aplikasi yang digunakan



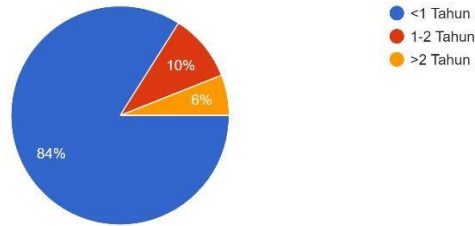
Sumber : hasil penelitian (2025)

Gambar 4. Aplikasi yang digunakan Responden

Gambar IV.4 menunjukkan 100 responden yang terdapat dalam penelitian terdiri dari pengguna Pizza Hut sebanyak 47 orang (47%), pengguna Domino Pizza sebanyak 46 orang (46%) dan sisanya S3 sebanyak 7 orang (7%) tidak menggunakan kedua aplikasi tersebut.

e. Lama Penggunaan Aplikasi Pizza Hut dan Domino Pizza

Lama Penggunaan Aplikasi
100 jawaban



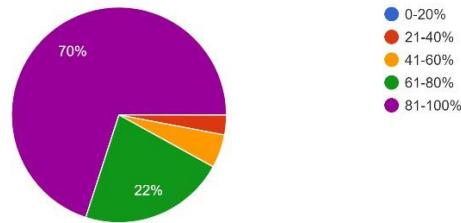
Sumber : hasil penelitian (2025)

Gambar 5. Lama Penggunaan Aplikasi

Gambar IV.5 menunjukkan 100 responden yang terdapat dalam penelitian menggunakan aplikasi selama <1 tahun sebanyak 84 orang (84%), 1-2 tahun sebanyak 10 orang (10%) dan >2 tahun sebanyak 6 orang (6%).

f. Status keberhasilan aplikasi pizza hut dan domino pizza

Secara keseluruhan, berapa persentase keberhasilan aplikasi menurut Anda?
100 jawaban



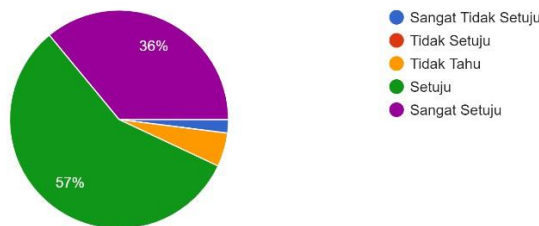
Sumber : hasil penelitian (2025)

Gambar 6. Keberhasilan Aplikasi Secara Keseluruhan

Berdasarkan Gambar IV.6 menunjukkan 100 responden yang terdapat dalam penelitian yaitu, pengguna menyatakan keberhasilan aplikasi sebesar 81-100% sebanyak 70 orang (70%), 61-80% sebanyak 22 orang (22%), 41-60% sebanyak 5 orang (5%), 21-40% sebanyak 3 orang (3%) dan 0-20% sebanyak 0 (0%).

Peranan Aplikasi Pizza Hut dan Domino Pizza

Secara keseluruhan, apakah dengan adanya aplikasi membantu memudahkan Anda dalam pemesanan?
100 jawaban



Sumber : hasil penelitian (2025)

Gambar 7. Peranan Aplikasi Secara Keseluruhan

Gambar IV.7 menunjukkan 100 responden yang terdapat dalam penelitian yaitu, pengguna menyatakan sangat setuju sebanyak 36 orang (36%) terhadap peranan aplikasi, 57 orang (57%) pengguna menyatakan setuju terhadap peranan aplikasi, tidak tahu sebanyak 5 orang (5%), sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%) dan tidak setuju sebanyak 0 (0%) terhadap peranan aplikasi.

Langkah ini melibatkan studi model pengukuran, disebut juga model luar, yang melalui empat tahap pengujian. Reliabilitas item individual, reliabilitas konsistensi internal, ekstraksi varians rata-rata, dan validitas diskriminan adalah empat fase pengujian. Penjelasan dan hasil pengujian empat tahap tersebut adalah sebagai berikut: *Individual Item Reliability* Nilai faktor pemuatan standar diperiksa untuk melakukan pengujian ini. Besarnya korelasi antara setiap item pengukuran atau indikator dengan konsep dijelaskan oleh nilai ini. Agar indikator dianggap dapat diterima sebagai alat ukur konstruk, nilainya harus lebih besar dari 0,7. Hasil uji loading factor valid dan memenuhi syarat pengukuran konstruk seperti terlihat pada tabel IV.1 dan IV.2 setelah dilakukan pengujian pada SmartPLS 4. Dengan mengacu pada nilai standar, seluruh nilai memenuhi persyaratan lebih besar dari 0,7.

Model diuji enam kali selama tahap analisis struktural: koefisien jalur (β), koefisien determinasi (R^2), uji-t bootstrap, besaran efek (f^2), relevansi prediktif (Q^2), dan dampak relatif (q^2). Hasil analisis struktural model dijelaskan sebagai berikut:

1. Path Coefficient (β)

Nilai ambang batas dalam perjalanan diperiksa untuk melakukan pengujian ini. Apabila temuan uji koefisien jalur lebih dari 0,1 maka nilai ambang batas tercapai, artinya jalur mempengaruhi model penelitian. Nilai uji koefisien jalur pada aplikasi Pizza Hut disajikan pada tabel IV.9. Dari lima rute dalam model penelitian, dua jalur—CON \rightarrow EUS, dengan nilai -0,477, dan TIM \rightarrow EUS, dengan nilai -0,004—menunjukkan dampak yang dapat diabaikan. Sedangkan data uji koefisien jalur pada aplikasi Domino Pizza disajikan pada tabel IV.10. Dua rute dalam model penelitian, ACC \rightarrow EUS dengan nilai -0,189 dan CON \rightarrow EUS dengan nilai -0,496, dari lima jalur memiliki pengaruh yang dapat diabaikan.

Tabel 1. Path Coefficients Pizza Hut

No	Variabel	Path coefficients
1	ACC \rightarrow EUS	0.16
2	CON \rightarrow EUS	-0.477
3	EOU \rightarrow EUS	0.652
4	FOR \rightarrow EUS	0.609
5	TIM \rightarrow EUS	-0.004

Sumber : Hasil Penelitian (2025)

Tabel 2. Path Coefficients Domino Pizza

No	Variabel	Path coefficients
1	ACC \rightarrow EUS	-0.189
2	CON \rightarrow EUS	-0.496
3	EOU \rightarrow EUS	0.642
4	FOR \rightarrow EUS	0.284
5	TIM \rightarrow EUS	0.605

Sumber : Hasil Penelitian (2025)

2. Coefficient of Determination (R^2)

Pengujian ini dilakukan guna menjelaskan varian dari tiap target variabel endogen (variabel yang dianggap dipengaruhi oleh variabel lain dalam model) dengan standar pengukuran yang digunakan adalah 0,67 dinyatakan kuat, 0,33 dinyatakan moderat dan 0,19 atau dibawahnya menunjukkan tingkat varian yang lemah.

Tabel 3. R-Square Pizza Hut

No	Variabel	R-square	R-square adjusted
1	EUS	0.903	0.892

Sumber : Hasil Penelitian (2025)

Tabel 4. R-Square Domino Pizza

No	Variabel	R-square	R-square adjusted
1	EUS	0.795	0.77

Sumber : Hasil Penelitian (2025)

Berdasarkan tabel IV.11 dapat diketahui hasil pengujian *Coefficient of Determination* dari aplikasi Pizza Hut, yang mana *R square* dari EUS memiliki nilai 0,903. Maka dapat diartikan bahwa variabel eksogen yaitu ACC, CON, EOU, FOR dan TIM menjelaskan secara kuat (90%) dari variabel EUS. Sedangkan pada tabel IV.12 dapat diketahui hasil pengujian *Coefficient of*

Determination dari aplikasi Domino Pizza, yang mana *R square* dari EUS memiliki nilai 0,795. Maka dapat diartikan bahwa variabel eksogen yaitu ACC, CON, EOU, FOR dan TIM menjelaskan secara kuat (79%) dari variabel EUS.

Interpretasi dan Pembahasan Hasil Analisis Demografis

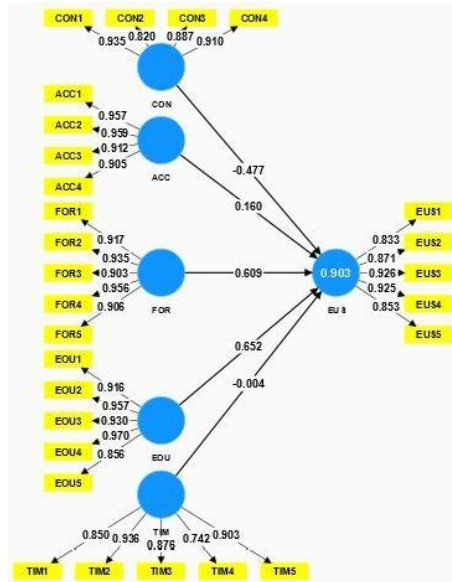
Peneliti kemudian menilai dan menjelaskan temuan analisis berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap data demografi profil responden:

1. Jenis kelamin
Berdasarkan Gambar IV.1, dari 100 peserta penelitian, 63 (atau 63%) adalah perempuan, sedangkan sisanya 37 (37%) adalah laki-laki. Hal ini terjadi akibat penyebaran kuesioner secara acak dan tidak langsung (menggunakan *Google Form*).
2. Usia
Berdasarkan gambar IV.2 dari 100 responden, usia 20-30 tahun sebanyak 64 orang (64%), diikuti oleh usia 31-40 tahun sebanyak 26 orang (26%), usia 41-50 tahun sebanyak 8 orang (8%), 51-60 tahun sebanyak 1 orang (1%) dan sisanya usia >60 tahun sebanyak 1 orang (1%). Hal tersebut terjadi dikarenakan pada saat melakukan penyebaran kuesioner secara tidak langsung (*google form*).
3. Pendidikan terakhir
Berdasarkan gambar IV.3 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang terdapat dalam penelitian ini didominasi oleh SMA sebanyak 37 orang (37%) dan S1 sebanyak 37 orang (37%), diikuti oleh D3/D4 sebanyak 23 orang (23%), S2 sebanyak 2 orang (2%) dan sisanya S3 sebanyak 1 orang (1%). Hal tersebut terjadi dikarenakan pada saat melakukan penyebaran kuesioner secara tidak langsung (*google form*).
4. Aplikasi yang digunakan
Berdasarkan gambar IV.4 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang terdapat dalam penelitian ini didominasi oleh pengguna Pizza Hut sebanyak 47 orang (47%), pengguna Domino Pizza sebanyak 46 orang (46%) dan sisanya S3 sebanyak 7 orang (7%) tidak menggunakan kedua aplikasi tersebut. Hal tersebut terjadi dikarenakan pada saat melakukan penyebaran kuesioner secara tidak langsung (*google form*).
5. Lama penggunaan Aplikasi Pizza Hut & Domino Pizza
Berdasarkan gambar IV.5 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang terdapat dalam penelitian ini menggunakan aplikasi selama <1 tahun sebanyak 84 orang (84%), 1-2 tahun sebanyak 10 orang (10%) dan >2 tahun sebanyak 6 orang (6%). Hal tersebut terjadi dikarenakan pada saat melakukan penyebaran kuesioner secara tidak langsung (*google form*).
6. Keberhasilan Aplikasi Pizza Hut & Domino Pizza
Berdasarkan gambar IV.6 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang terdapat dalam penelitian ini, pengguna menyatakan keberhasilan aplikasi sebesar 81-100% sebanyak 70 orang (70%), 61-80% sebanyak 22 orang (22%), 41-60% sebanyak 5 orang (5%), 21-40% sebanyak 3 orang (3%) dan 0-20% sebanyak 0 (0%). Peneliti berpendapat bahwa hal ini mungkin terjadi dikarenakan adanya kesenjangan antara ekspektasi pengguna dengan layanan aplikasi secara menyeluruh.
7. Peranan Aplikasi Pizza Hut & Domino Pizza
Berdasarkan gambar IV.7 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang terdapat dalam penelitian ini, pengguna menyatakan sangat setuju sebanyak 36 orang (36%) terhadap peranan aplikasi, 57 orang (57%) pengguna menyatakan setuju terhadap peranan aplikasi, tidak tahu sebanyak 5 orang (5%), sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%) dan tidak setuju sebanyak 0 (0%) terhadap peranan aplikasi. Peneliti berpendapat bahwa hal ini mungkin terjadi karena layanan aplikasi yang belum maksimal sehingga ekspektasi pengguna belum tercapai sepenuhnya.

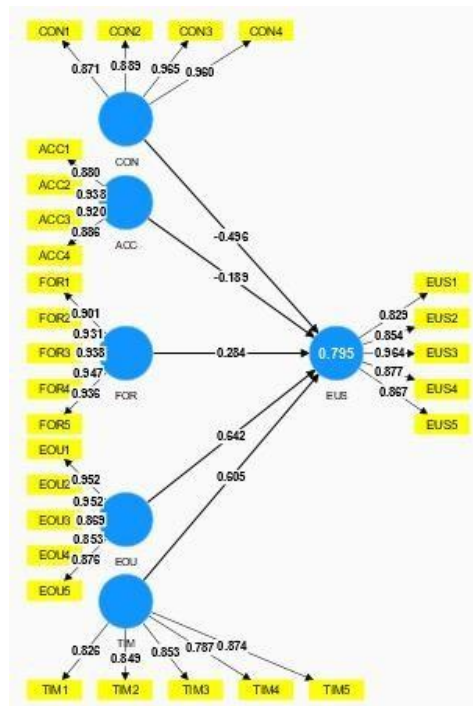
Interpretasi dan Pembahasan Hasil Analisis Statistik Deskriptif Pengukuran Model

1. Tidak ada indikasi penghapusan dalam penelitian ini karena berdasarkan penilaian reliabilitas item individual terhadap 28 indikator, masing-masing indikator memiliki nilai loading faktor lebih besar dari 0,7.
2. Hasil pengukuran model menunjukkan bahwa pengukuran model penelitian telah memenuhi kriteria dan menunjukkan kualitas statistik yang kuat, sehingga

- memungkinkan mereka untuk melanjutkan ke tahap analisis struktur model dalam.
3. Peneliti merasa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini sudah sesuai berdasarkan kriteria tersebut, temuannya memenuhi standar, dan tidak ada penghapusan indikator dalam model penelitian.



Sumber : hasil penelitian (2025)
 Gambar 8 Output PLS-SEM Algorithm Pizza Hut dengan SmartPLS 4



Sumber : hasil penelitian (2025)
 Gambar 9. Output PLS-SEM Algorithm Domino Pizza dengan SmartPLS 4

Berdasarkan empat tahap yang sudah dilakukan sebelumnya dalam analisis pengukuran model (*outer model*), dapat diketahui bahwa model yang diajukan dalam penelitian ini sudah memiliki karakteristik yang baik secara statistik, sesuai pada masing-masing tahap dalam pengukuran model (*individual item reliability, internal consistency reliability, average variance*

extracted, dan discriminant validity). Sehingga dapat disimpulkan dari hasil analisis pengukuran model bahwa model tersebut memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke tahap pengujian selanjutnya yaitu struktur model (*inner model*).

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Pizza Hut dan Domino Pizza menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS), dapat disimpulkan bahwa kedua aplikasi memiliki jumlah pengguna yang hampir seimbang dan seluruh indikator penelitian dinyatakan valid sehingga instrumen mampu mengukur konstruk secara tepat. Faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna menunjukkan perbedaan pada masing-masing aplikasi, di mana pada Pizza Hut variabel keakuratan, kemudahan penggunaan, dan format sistem berpengaruh signifikan, sedangkan konten dan ketepatan waktu tidak berpengaruh; sementara pada Domino Pizza, kemudahan penggunaan, format, dan ketepatan waktu menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, sedangkan akurasi dan konten tidak berpengaruh signifikan. Hasil ini memberikan implikasi praktis bagi pengembang aplikasi untuk memprioritaskan peningkatan pengalaman pengguna dengan mengoptimalkan antarmuka yang mudah digunakan, meningkatkan kejelasan format tampilan, memastikan kecepatan proses pemesanan, serta memperbaiki kualitas konten dan akurasi informasi agar lebih relevan dengan kebutuhan pengguna. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan seperti jumlah responden yang relatif kecil, cakupan partisipan yang belum mewakili seluruh pengguna aplikasi di Indonesia, serta fokus hanya pada variabel EUCS sehingga belum mempertimbangkan faktor lain seperti kualitas layanan atau promosi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih besar dan beragam, mengintegrasikan model analisis lain seperti TAM, UTAUT, atau SERVQUAL, serta menggunakan pendekatan penelitian campuran agar dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pemesanan makanan secara daring.

Referensi

- [1] L. P. Andriyanto, A. Hidayat, and M. F. Wahyu, "Pelatihan Microsoft Office Word Dan Excel Untuk Meningkatkan Kinerja Pengurus DKM Masjid Nurul Hidayah Tangerang," *KOMMAS J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 2, no. 1, pp. 75–83, 2021, [Online]. Available: <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/kommas/article/view/8939>.
- [2] Muh David Balya Al, "Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya," *TUTURAN J. Ilmu Komunikasi, Sos. dan Hum.*, vol. 1, no. 3, pp. 26–53, 2023, doi: 10.47861/tuturan.v1i3.272.
- [3] Naufal Fawwazi, M. S. Rohman, Nurul Anisa Sri Winarsih, Yani Parti Astuti, and Danny Oka Ratmana, "Rancang Bangun Aplikasi Pencatat Kehadiran Asisten Berbasis Android Dengan Metode Agile Untuk Laboratorium Komputer Universitas Dian Nuswantoro," *J. Manaj. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 106–117, 2024, doi: 10.36595/misi.v7i2.1154.
- [4] G. Pujana, I. M. A. Pradnyana, and I. K. R. Artha, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E- RAPOR MENGGUNAKAN METODE END- USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI SMP NEGERI 1 SUKASADA," vol. 12, pp. 57–66, 2023.
- [5] E. Retnoningsih, D. Diyah, P. Utami, and D. P. Utami, "Penerapan Knowledge Management pada Perguruan Tinggi ... PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT PADA PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS AMIK BSI PURWOKERTO)."
- [6] L. A. Selano and S. Nadjamuddin, "Aplikasi Pencarian Objek Wisata Bandung Raya Berbasis Mobile (Study Kasus: Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, Kabupaten Sumedang Dan Kota Cimahi)," *J. Informatics*, vol. VII, no. 1, pp. 30–43, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.iwu.ac.id/index.php/Informatics/article/view/59/46>.
- [7] Y. Alkhalifi, K. Rizal, A. Amir, A. Zumarniansyah, and D. S. R. Fadillah, "Metode Design Thinking Pada Sistem Informasi Presensi Pegawai Kejaksaan Negeri Kota Bogor," *Comput. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 58–67, 2023, doi: 10.31294/coscience.v3i2.1968.
- [8] L. Setiyani and B. Setiawan, "Analisis Dan Design Manajemen Control Produksi Menggunakan Business Process Improvement Dan Unified Modelling Language (Studi Kasus: Pt. Multistrada)," *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 16,

- no. 1, pp. 27–37, 2021, doi: 10.35969/interkom.v16i1.132.
- [9] W. Wardhani, U. Sumarwan, and L. N. Yuliati, “Pengaruh Persepsi dan Preferensi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Hunian Green Product,” *J. Manaj. dan Organ.*, vol. 6, no. 1, p. 45, 2016, doi: 10.29244/jmo.v6i1.12183.
- [10] Y. Yani and Bernarda Teting, “Komparasi Hasil Belajar Mata Kuliah Patofisiologi Antara Pembelajaran Dalam Jaringan (Daring) Dengan Pembelajaran Luar Jaringan(Luring)Mahasiswa Semester Ii Stikes Dirgahayu Tahun Akademik 2019/2020,” *J. Keperawatan Dirgahayu*, vol. 2, no. 2, pp. 23–31, 2020, doi: 10.52841/jkd.v2i2.152.