

Analisis Kepuasan Pengguna Ruangguru E-Learning Dengan Model EUCS Di kalangan Siswa SMA

Feroz Fairus Ananda ¹, Arif Ismail Husin ², Syifa Nur Rakhmah ^{3,*}

^{1,3} Teknologi Informasi; Universitas Bina Sarana Informatika; Jl. Kramat Raya No.98, RT.2/RW.9, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450, (021) 21231170; e-mail: evos.feroz@gmail.com ¹, syifa.snk@bsi.ac.id ³.

² Informatika; Universitas Bina Sarana Informatika; Jl. Kramat Raya No.98, RT.2/RW.9, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450, (021) 21231170; e-mail: arif.aal@bsi.ac.id

* Korespondensi: e-mail: syifa.snk@bsi.ac.id

Diterima: 11 November 2025; Review: 12 Desember 2025; Disetujui: 17 Desember 2025

Cara sitasi: Ananda FF, Husin, AI, Rakhmah SN, 2025. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Learning Ruangguru Di Kalangan Pelajar SMA Menggunakan Model EUCS. Informatics for Educators and Professionals : Journal of Informatics. Vol.10 (2): 28-38.

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas siswa sekolah menengah atas dengan aplikasi e-learning Ruangguru. Ini dilakukan dengan menggunakan model kepuasan pengguna komputer (EUCS). Menurut model ini, kepuasan pengguna dinilai berdasarkan lima elemen utama: isi, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan pengiriman. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. 397 siswa sekolah menengah atas di Kota Bekasi diberikan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner dianggap valid karena r tabel kurang dari r hitung (0,098) dan memiliki keterandalan dengan nilai Alpha Cronbach 0,930. Data yang diperoleh dianalisis dengan metode statistik deskriptif: uji t, uji F, dan analisis koefisien determinasi dilakukan menggunakan program SPSS. Uji F (simultan) menunjukkan bahwa isi, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan pengiriman sangat memengaruhi kepuasan pengguna. Uji koefisien determinasi sebesar 54,93% terhadap variasi kepuasan pengguna menunjukkan nilai F hitung sebesar 95,576, yang lebih besar dari F tabel (2,241), yang lebih kecil dari 0,05, dan nilai R persegi sebesar 0,555, dengan tingkat signifikansi 0,000. Meskipun aplikasi Ruangguru telah meningkatkan kepuasan siswa sekolah menengah atas, konten masih perlu diperbarui agar sesuai dengan kurikulum terbaru.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, E-Learning, Ruangguru, EUCS, Pelajar SMA

Abstract This study aims to determine how satisfied high school students are with the Ruangguru e-learning application. This was done using the computer user satisfaction model (EUCS). According to this model, user satisfaction is assessed based on five main elements: content, accuracy, appearance, ease of use, and speed of delivery. This study used a quantitative method. 397 high school students in Bekasi City were given a questionnaire. The results showed that each question in the questionnaire was considered valid because the r table was less than the calculated r (0.098) and had reliability with a Cronbach's Alpha value of 0.930. The data obtained were analyzed using descriptive statistical methods: t-test, F-test, and coefficient of determination analysis were carried out using the SPSS program. The F-test (simultaneous) showed that content, accuracy, appearance, ease of use, and speed of delivery greatly influenced user satisfaction. The coefficient of determination test of 54.93% against the variation of user satisfaction shows a calculated F value of 95.576, which is greater than the F table (2.241), which is smaller

than 0.05, and an R square value of 0.555, with a significance level of 0.000. Although the Ruangguru application has increased the satisfaction of high school students, the content still needs to be updated to suit the latest curriculum.

Keywords: *User Satisfaction, E-Learning, Ruangguru, EUCS, High School Students.*

1. Pendahuluan

Penerapan teknologi di sektor pendidikan telah mengalami perubahan yang cepat, terutama dengan pemanfaatan platform e-learning untuk mendukung pembelajaran mandiri bagi para siswa. Di Indonesia, Pelajar SMA telah menggunakan Ruangguru sebagai salah satu platform pendidikan online yang paling populer. Namun, walaupun penerapan teknologi ini telah meluas, Jumlah fitur yang dapat diakses oleh sistem bukan satu-satunya faktor yang menentukan keberhasilannya sejauh mana sistem dapat memberikan kepuasan kepada para penggunanya.

Transformasi digital di bidang pendidikan di Indonesia telah menjadikan platform edutech seperti Ruangguru sebagai bagian terpenting dari pembelajaran mandiri bagi siswa SMA. Sebagai pemimpin di pasar dengan lebih dari 22 juta pengguna terdaftar, Ruangguru menghadapi tanggung jawab besar untuk memenuhi harapan pengguna yang sangat banyak. Namun, posisi dominan di pasar tidak selalu menjamin kualitas kepuasan pengguna yang sama. Data dari ulasan pengguna di situs distribusi aplikasi menunjukkan variasi dalam tingkat kepuasan; meskipun banyak yang memberikan ulasan positif, ada statistik keluhan yang cukup tinggi antara 15-20% terkait aspek teknis, seperti penurunan kinerja aplikasi pada jam sibuk dan ketidaksesuaian pembaruan materi yang mengikuti kurikulum nasional yang terbaru [1].

Urgensi dari penelitian ini berakar pada perbedaan yang ada antara harapan siswa SMA dan pengalaman nyata mereka saat menggunakan Ruangguru. Secara nyata, meskipun Ruangguru memberikan berbagai kemudahan, masih ada masalah yang dihadapi oleh siswa, seperti ketidakcocokan tingkat kedalaman materi dengan kurikulum yang diterapkan, serta kendala teknis yang terdapat di antarmuka aplikasi yang kadangkala mengganggu proses belajar. Rasa ketidakpuasan ini dapat mengurangi semangat belajar siswa jika tidak segera ditemukan aspek-aspek dari sistem yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, perlu dilakukan analisis yang mendalam untuk menilai sejauh mana variabel-variabel teknologi dapat memenuhi kebutuhan pengguna akhir.

Studi sebelumnya yang menggunakan model EUCS telah banyak membahas tingkat kepuasan pengguna dengan e-learning. Misalnya, penelitian Imron (2021) menekankan bahwa faktor terbesar yang memengaruhi kepuasan siswa dengan platform e-learning adalah aspek konten dan akurasi. Sebaliknya, studi Satriawan (2023) menemukan bahwa bagi siswa kelas XII yang mempersiapkan ujian nasional, penting untuk memperbarui materi tepat waktu. Dalam penelitian ini, model EUCS dipilih karena mampu mengevaluasi sistem informasi melalui Ketepatan waktu, konten, akurasi, format, dan kemudahan penggunaan adalah lima komponen [2] [3].

Popularitas Ruangguru tidak selalu sebanding dengan kepuasan penggunanya yang berlangsung stabil. Bukti dari data menunjukkan adanya keluhan dari beberapa pengguna terkait masalah teknis, seperti kesulitan dalam mengakses aplikasi selama jam sibuk, tarif berlangganan yang dianggap mahal untuk keluarga di kelas menengah ke bawah, hingga rendahnya interaksi dua arah dengan pengajar. Kepuasan pengguna menjadi sangat penting karena ini merupakan indikator emosional yang membandingkan antara ekspektasi awal dengan performa sistem yang diterima. Apabila pengalaman pengguna tidak memenuhi harapan, hal ini akan berakibat pada penurunan efektivitas penggunaan platform sebagai alat belajar.

Kekurangan penelitian dalam studi ini terletak pada rincian objek dan subjek yang diteliti. Banyak penelitian sebelumnya mengenai kepuasan e-learning cenderung fokus pada mahasiswa di universitas atau pada penggunaan media sosial umum sebagai alat belajar. Riset yang secara spesifik menggabungkan model EUCS untuk menilai aplikasi Ruangguru, dengan perhatian eksklusif pada siswa SMA yang memiliki kebutuhan belajar yang lebih terstruktur dan bertujuan pada hasil akademis, masih jarang ditemukan. Penelitian ini bertujuan untuk menutupi kekurangan ini dengan memberikan wawasan empiris tentang semua elemen yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

siswa SMA terhadap aplikasi Ruangguru, agar dapat menjadi acuan untuk pengembangan platform pendidikan di masa mendatang.

2. Metode Penelitian

Seberapa puas pengguna adalah subjek penelitian ini dengan aplikasi Ruangguru, terutama dari siswa sekolah menengah atas. Studi ini berfokus pada analisis kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi model Kepuasan Pengguna Akhir (EUCS): Ketepatan Waktu, Konten, Format, Kemudahan Penggunaan, dan Kemudahan Penggunaan. Hasil penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

Persiapan, tahap ini melibatkan pembuatan alat penelitian, yaitu survei yang dirancang dengan merujuk pada indikator-indikator dalam model EUCS, serta pemilihan responden.

Pengumpulan Data, pengumpulan informasi dilakukan melalui distribusi kuesioner kepada partisipan, di mana setiap pernyataan memanfaatkan skala Likert dari 1 sampai 5 untuk mencerminkan indikator dari lima dimensi EUCS.

Perhitungan dan Analisis Data, populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini mencakup semua siswa SMA di Bekasi yang menggunakan aplikasi Ruangguru, dengan perkiraan total populasi sebanyak 24.322 pelajar. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan memanfaatkan rumus Slovin pada toleransi kesalahan, atau margin kesalahan, yang ditetapkan sebesar 5%, sehingga dihasilkan ukuran sampel sebanyak 397 orang responden. Metode pengambilan sampel yang diterapkan adalah convenience sampling, di mana peserta dipilih berdasarkan ketersediaan dan kemudahan akses bagi peneliti di area Kota Bekasi. Penting untuk dicatat bahwa dalam penelitian ini tidak ada kriteria inklusi spesifik untuk responden, baik dari segi tingkat kelas (X, XI, atau XII) maupun waktu minimal pemakaian aplikasi Ruangguru. Hal ini menjadi hal yang signifikan untuk diperhatikan dalam konteks validitas eksternal penelitian, karena karakteristik sampel yang tidak terstratifikasi dengan ketat dapat membatasi kemampuan untuk menggeneralisasi temuan penelitian terhadap seluruh populasi pengguna Ruangguru secara lebih luas.

Kesimpulan, tahapan ini adalah tahap terakhir dalam sebuah studi, di mana penulis menyusun ringkasan yang menerangkan hasil dari penelitian ini serta menawarkan rekomendasi dan pemecahan berdasarkan kesimpulan yang telah diambil.

Teknik Pengumpulan Data

Data kuantitatif akan dikumpulkan pada tahap studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna dengan aplikasi Ruangguru. Tiga metode utama untuk pengumpulan data adalah observasi, penyebaran kuesioner, dan penelitian pustaka. Metode-metode ini dipilih secara sistematis untuk memastikan bahwa data adalah lengkap, valid, dan relevan dengan tujuan penelitian.

1. Observasi

Untuk memastikan bahwa konten tidak hanya bersifat searah (video), observasi dilakukan untuk memastikan apakah seluruh sub-bab kurikulum terbaru (misalnya, Kurikulum Merdeka) untuk kelas X, XI, dan XII SMA mencakup konten video pembelajaran. Melakukan pengecekan acak pada soal latihan untuk memastikan apakah sistem memberikan kunci jawaban dan pembahasan yang tepat atau apakah ada kesalahan input data. Setelah menyelesaikan soal, perhatikan ketepatan data nilai atau skor hasil Try Out pada rapor digital pengguna.

2. Kuesioner

Sumber data utama penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner didistribusikan berdasarkan lima elemen model kepuasan pengguna perangkat lunak (EUCS): konten, ketepatan waktu, format, akurasi, dan kemudahan penggunaan. Pengguna dapat mengetahui tingkat kepuasan mereka dengan menggunakan skala lima poin Likert.

Ada beberapa keterbatasan dalam pelaksanaan variabel dalam penelitian ini, di mana informasi mengenai jumlah item untuk setiap variabel, desain kuesioner (rincian instrumen), serta sumber asli yang mengadopsi instrumen tidak dijelaskan secara rinci. Namun demikian, variabel-variabel tersebut tetap dijadikan sebagai indikator utama untuk menilai kepuasan pengguna akhir terhadap sistem yang ada.

Kuesioner terdiri dari 5 variabel metode EUCS yang mencakup 30 Pernyataan, proses distribusi kuesioner kepada responden dilaksanakan melalui Google Form yang ditujukan kepada pengguna aplikasi Ruangguru di area Kota Bekasi. Berikut adalah daftar pernyataan dari kuesioner yang akan diterapkan..

Tabel 1. Pernyataan kuesioner Content

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Materi pembelajaran di aplikasi Ruangguru sesuai dengan kebutuhan saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Informasi yang disampaikan di aplikasi Ruangguru mudah dipahami.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Pembelajaran di Ruangguru lengkap dan relevan dengan kurikulum sekolah.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Materi di ruang guru diurutkan dari yang paling sederhana hingga yang paling kompleks.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Saya merasa materi yang tersedia di Ruangguru menambah pemahaman saya terhadap pelajaran.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Tabel 2. Pernyataan Kuesioner Accuracy

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
6	Informasi ditunjukkan dalam Ruangguru sudah akurat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Penjelasan guru dalam video pembelajaran sesuai dengan materi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Saya jarang menemukan informasi yang menyesatkan di Ruangguru.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Materi yang disampaikan sesuai dengan standar nasional pendidikan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Jawaban pada latihan soal di Ruangguru dijelaskan secara tepat dan logis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Tabel 3. Pernyataan Kuesioner Format

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
11	Tampilan aplikasi Ruangguru menarik dan mudah dipahami.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Navigasi menu pada aplikasi Ruangguru mudah digunakan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Penyajian materi dalam bentuk video, teks, dan kuis membantu proses belajar saya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Desain visual aplikasi membuat saya nyaman belajar dalam waktu lama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Warna, ikon, dan layout dalam aplikasi tidak membingungkan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Tabel 4. Pernyataan Kuesioner.Ease of Use

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
16	Dengan mudah saya memahami cara menggunakan aplikasi Ruangguru.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Saya tidak mengalami kesulitan dalam mengakses materi pembelajaran.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Aplikasi ruangguru memberikan rasa nyaman dalam aktivitas belajar daring saya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Fitur-fitur dalam aplikasi mudah ditemukan dan digunakan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Saya dapat langsung menggunakan aplikasi tanpa harus menyesuaikan diri terlalu lama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Tabel 5. Pernyataan Kuesioner Timeliness

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
21	Aplikasi Ruangguru dapat diakses kapan saja saat saya membutuhkannya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Saya jarang mengalami gangguan saat mengakses aplikasi Ruangguru.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Update materi dan fitur dalam aplikasi dilakukan tepat waktu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Loading aplikasi dan materi pembelajaran berlangsung dengan cepat dan tidak mengganggu proses belajar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Informasi mengenai pembaruan materi atau fitur di aplikasi selalu diberikan secara tepat waktu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Tabel 6. Pernyataan Kuesioner User Satisfaction

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
26	Saya merasa puas menggunakan aplikasi Ruangguru sebagai media pembelajaran.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Aplikasi Ruangguru meningkatkan pemahaman saya tentang pelajaran.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Saya akan merekomendasikan aplikasi Ruangguru kepada teman-teman saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Saya merasa pengalaman belajar saya meningkat sejak menggunakan aplikasi Ruangguru.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Saya merasa terbantu dengan penggunaan aplikasi Ruangguru dalam mencapai tujuan belajar saya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

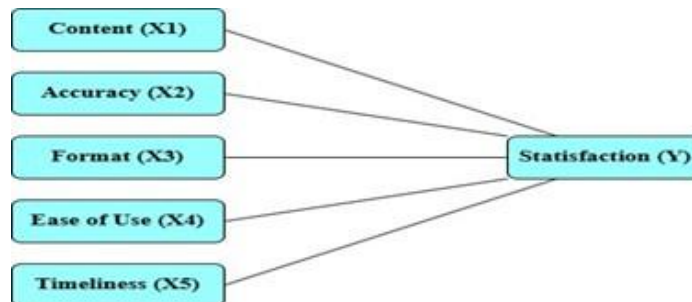
Data untuk penelitian ini diperoleh melalui alat berbentuk kuesioner yang terdiri dari berbagai pertanyaan. Setiap pertanyaan disusun untuk mengukur tingkat respons peserta dengan menggunakan skala likert lima tingkat yang mengukur sikap, perspektif, dan tingkat kepuasan pengguna dengan aplikasi e-learning Ruangguru.

3. Studi Pustaka

Kajian pustaka dilakukan untuk memperoleh informasi teoritis serta bahan pendukung penelitian dari berbagai sumber sekunder yang relevan, seperti: Jurnal ilmiah nasional dan internasional tentang e-learning dan model EUCS (5 tahun terakhir), buku referensi bidang sistem informasi, teknologi informasi, dan model EUCS, publikasi tentang model EUCS, dan E-learning Ruangguru.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini disusun berdasarkan kerangka teori EUCS diantaranya ialah:



Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Gambar 1. Hipotesis

Untuk identifikasi lebih lanjut, hipotesis alternatif parsial per dimensi dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Konten memengaruhi Y (kepuasan pengguna) aplikasi Ruangguru.
- H2: Akurasi memengaruhi Y (kepuasan pengguna) aplikasi Ruangguru.
- H3: Kemudahan penggunaan memengaruhi Y (kepuasan pengguna) aplikasi Ruangguru.
- H4: Format memengaruhi Y (kepuasan pengguna) aplikasi Ruangguru.
- H5: Ketepatan waktu memengaruhi Y (kepuasan pengguna) aplikasi Ruangguru.

Analisis

Analisis adalah proses yang dilakukan secara sistematis untuk memecah sebagian kecil dari sesuatu yang besar, sehingga struktur dan hubungan antar bagian lebih mudah dipahami. Analisis kuantitatif dan analisis kualitatif adalah dua kategori metode analisis data, yang berbeda tergantung pada jenis data yang digunakan. Tahap penelitian setelah memperoleh semua data yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan studi, analisis data [4] [5].

E-Learning

eLearning adalah inovasi yang sangat efektif untuk mengubah cara belajar karena siswa tidak hanya mendengarkan arahan guru tetapi juga berpartisipasi langsung dalam aktivitas seperti mengamati, menerapkan, dan menunjukkan. Mereka juga dapat mengikuti berbagai jenis pembelajaran lainnya. Pembelajaran jarak jauh, pembelajaran virtual, terdistribusi, berbasis jaringan, atau berbasis web adalah beberapa nama lain untuk eLearning. Istilah-istilah tersebut pada dasarnya mengacu pada ide yang sama: penggunaan teknologi komputer seperti internet dan intranet dalam proses pendidikan. [6][7].

Teknologi Informasi

Teknologi merupakan sekumpulan perangkat, baik keduanya perangkat lunak dan perangkat keras, yang dirancang atas dasar pengetahuan dan terus mengalami evolusi sejalan dengan kebutuhan serta perubahan zaman. Di sisi lain, teknologi informasi adalah inovasi dalam mengelola informasi yang mendukung aktivitas sehari-hari, baik dalam mengakses maupun membagikan informasi [8].

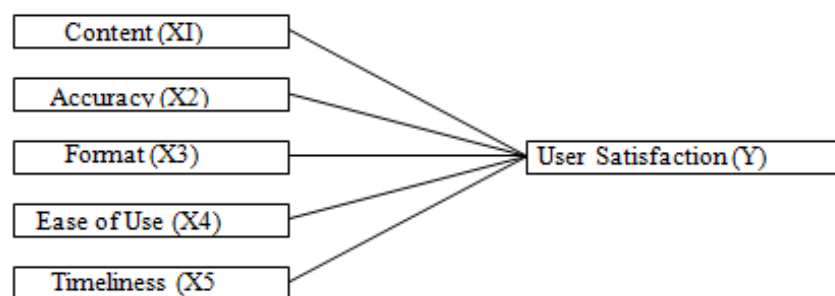
Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah keadaan emosional yang terjadi ketika seseorang merasakan kebahagiaan atau kekecewaan setelah menilai hasil dari penggunaan produk atau sistem dengan ekspektasi yang telah mereka miliki sebelumnya. Berdasarkan pandangan Sutanto (2015), kata kepuasan memiliki asal dari bahasa Latin, yang menunjukkan sesuatu yang dianggap berharga atau menyenangkan, sementara istilah 'facio' berarti melakukan atau menghasilkan. Oleh karena itu, kepuasan dapat dipahami sebagai pemenuhan kebutuhan atau sesuatu yang dianggap cukup memadai [9] [10].

Dimensi EUCS

Kepuasan Pengguna Akhir (EUCS) adalah ukuran tingkat kepuasan pengguna saat berinteraksi dengan sistem informasi. Metode ini membandingkan hasil nyata aplikasi dengan harapan pengguna. Doll dan Torkzadeh pertama kali menerapkan pendekatan ini pada tahun 1988. Proses EUCS menilai kepuasan pengguna terhadap sistem informasi secara keseluruhan dengan menganalisis pengalaman pengguna dan hasilnya. Metode ini berkonsentrasi pada lima komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna: kualitas informasi yang disediakan, akurasi data, antarmuka yang digunakan, kemudahan penggunaan sistem, dan kecepatan atau ketepatan waktu saat menggunakan sistem. [11].

Berikut adalah gambarnya:



Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Gambar 2. Metode EUCS

Lima elemen ini mencerminkan beragam sudut pandang dalam cara individu berhubungan dengan sistem, dari rincian yang disampaikan hingga seberapa mudah sistem digunakan. Masing-masing elemen berkontribusi pada penilaian keseluruhan tentang derajat kepuasan pengguna [12].

3. Hasil dan Pembahasan
Pengujian Validitas

Pengujian validitas adalah proses yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas kuesioner yang diberikan kepada siswa SMA dalam mengukur kepuasan mereka menggunakan aplikasi Ruangguru. Pada tahap ini, nilai r yang ditemukan di tabel dibandingkan dengan nilai r yang dihitung sebelumnya. Pertanyaannya adalah apakah nilai r yang diperoleh lebih besar dari nilai r yang ditemukan di tabel, maka dianggap valid [13].

Instrumen yang tidak valid menunjukkan ketidaksesuaian antara pernyataan dengan konsep yang ingin diukur. Dengan melakukan uji validitas, peneliti memastikan setiap pernyataan benar-benar sesuai dengan indikator yang diukur, sehingga hasil yang diperoleh menjadi akurat dan relevan. Proses analisis validitas bisa dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 30. [14].

Dibawah ini rumus uji validitas:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y) \sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

$\sum Y$ adalah skor untuk setiap variabel yang diberikan oleh responden, dan $\sum Y$ adalah skor total dari semua variabel yang diberikan oleh responden ke-n. $\sum XY$ adalah jumlah dari hasil perkalian skor X dan Y, $\sum X^2$ adalah jumlah dari hasil kuadrat skor dalam distribusi X, dan $\sum Y^2$ adalah jumlah dari hasil kuadrat skor dalam distribusi Y.

Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas artinya kemampuan untuk dipercaya atau diandalkan. Kata ini sering dikaitkan dengan konsistensi, keakuratan, kestabilan, dan keandalan suatu alat ukur. Sebuah instrumen penelitian dianggap reliabel jika hasil pengukurannya selalu konsisten dalam menilai benda atau fenomena yang diteliti. [14].

Uji konsistensi dilaksanakan untuk mengevaluasi sejauh mana respons yang diberikan oleh partisipan tetap sama dan dapat diandalkan terhadap setiap pertanyaan dalam kuesioner yang berhubungan dengan suatu gagasan dalam variabel yang sedang dianalisis [4].

Dibawah ini rumus Reliabilitas dengan Cronbach's Alpha (α):

$$r = \left[\frac{k}{(k - 1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

r adalah koefisien yang menunjukkan tingkat konsistensi atau keandalan instrumen

k adalah jumlah soal dalam instrumen

$\sum \sigma_b^2$ = total varian butir adalah jumlah variasi jawaban dari setiap soal

σ_t^2 = total varian adalah jumlah variasi jawaban secara keseluruhan

3.4. Hasil Uji Validitas

Nilai r dalam penelitian ini jika nilainya lebih besar. Jika nilai r dalam tabel lebih besar dari itu, maka data tersebut dianggap valid; sebaliknya, jika nilainya lebih rendah dari itu, maka data tersebut tidak valid. Dengan menggunakan rumus berikut, nilai r dalam tabel ditentukan sebagai hasil dari derajat kebebasan (df):

$$df = n - 2 \dots\dots\dots(3)$$

Dengan jumlah responden (n) = 397, maka diperoleh:

$$df = 397 - 2 = 395 \dots\dots\dots(4)$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dengan Tabel 7 menunjukkan nilai r tabel 0,098 dengan tingkat signifikansi 0,05 menunjukkan hasil uji validitas dari masing-masing variabel penelitian.

Tabel 7. Hasil Pengujian Validitas Content (X1)

Variable	Item Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
Content (X1)	X1.1	0,098	0,669	Valid
	X1.2	0,098	0,702	Valid
	X1.3	0,098	0,713	Valid
	X1.4	0,098	0,698	Valid
	X1.5	0,098	0,638	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Berdasarkan tingkat signifikansi 0,05, Menurut Hasil uji validitas variabel konten (X1) menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang berada di antara X1.1 dan X1.5 memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel (0,098). Seperti yang ditunjukkan dalam tabel 8 berikut, setiap item dianggap valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 8. Hasil Pengujian Validitas Accuracy (X2)

Variable	Item Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
Accuracy (X2)	X2.1	0,098	0,590	Valid
	X2.2	0,098	0,687	Valid
	X2.3	0,098	0,659	Valid
	X2.4	0,098	0,707	Valid
	X2.5	0,098	0,654	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Nilai r hitung adalah 0,098, dan Nilai tabel r adalah 0,098. Semua item pernyataan (X2.1 hingga X2.5) dianggap valid dan layak untuk digunakan dalam penelitian, menurut hasil pengujian validitas variabel akurasi (X2).

Tabel 9. Hasil Pengujian Validitas Format (X3)

Variable	Item Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
Format (X3)	X3.1	0,098	0,708	Valid
	X3.2	0,098	0,698	Valid
	X3.3	0,098	0,669	Valid
	X3.4	0,098	0,678	Valid
	X3.5	0,098	0,735	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Berdasarkan tingkat Untuk setiap item pernyataan yang berada di antara X3.1 dan X3.5, nilai signifikansi adalah 0,05, nilai r tabel adalah 0,098, dan nilai r hitung adalah lebih besar daripada nilai r tabel. Ini menunjukkan bahwa setiap item dianggap sah untuk digunakan dalam penelitian, dan mereka layak untuk dilakukan.

Tabel 10. Hasil Pengujian Validitas Easy of Use (X4)

Variable	Item Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
Format (X4)	X4.1	0,098	0,678	Valid
	X4.2	0,098	0,700	Valid
	X4.3	0,098	0,726	Valid
	X4.4	0,098	0,726	Valid
	X4.5	0,098	0,677	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Dengan tingkat Seperti yang ditunjukkan pada tabel 11 di bawah ini, setiap item yang ada (X4.1 hingga X4.5) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel, yang menunjukkan bahwa semua item tersebut dianggap valid dan layak untuk digunakan dalam penelitian, dengan signifikansi 0,05 dan nilai r tabel 0,098.

Tabel 11. Hasil Pengujian Validitas Timeliness (X5)

Variable	Item Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
Timeliness	X5.1	0,098	0,750	Valid
	X5.2	0,098	0,699	Valid
	X5.3	0,098	0,805	Valid

Variable	Item Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
(X5)	X5.4	0,098	0,770	Valid
	X5.5	0,098	0,738	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Semua item pernyataan (X5.1 hingga X5.5) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang menunjukkan bahwa mereka dianggap valid dan dapat digunakan dalam penelitian yang ditunjukkan pada tabel 12 di bawah ini. Nilai r tabel adalah 0,098, dengan tingkat signifikansi 0,05.

Tabel 12. Hasil Pengujian Validitas User Satisfaction (Y)

Variable	Item Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
User Satisfaction (Y)	Y.1	0,098	0,737	Valid
	Y.2	0,098	0,746	Valid
	Y.3	0,098	0,748	Valid
	Y.4	0,098	0,821	Valid
	Y.5	0,098	0,766	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Semua item pernyataan (Y.1 hingga Y.5) dianggap Hasil uji validitas variabel kepuasan pengguna (Y) menunjukkan bahwa itu valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Dengan tingkat signifikansi 0,05, nilai r tabel adalah 0,098.

Hasil Uji Reliabilitas

Setelah instrumen menunjukkan nilai valid melalui uji validitas, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa konsisten alat menghasilkan data identik dalam kondisi yang sebanding. Reliabilitas berarti bahwa hasil pengukuran tidak berubah bahkan setelah berulang kali dilakukan. Dalam penelitian ini, instrumen diuji reliabilitasnya dengan menganalisis dan membandingkan nilai alfa Cronbach untuk masing-masing variabel yang diteliti. Nilai Cronbach's alpha harus mencapai batas minimal 0,6 hingga 0,7. Ini dilakukan dengan menggunakan versi 30 dari program SPSS.

Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Content* (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's	N of Items
.716	5

Sumber: (Hasil Penelitian 2025)

Alat yang digunakan untuk menguji reliabilitas variabel X1 (*Content*) memiliki jumlah item 5 dan nilai Cronbach's Alpha 0,716, menurut tabel 13 di atas. Nilai-nilai ini memenuhi kriteria reliabilitas yang ditetapkan, yang berkisar antara 0,6 dan 0,7. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa alat yang digunakan untuk menguji variabel X1 dapat dianggap sebagai alat yang dapat diandalkan.

Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Accuracy* (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's	N of Items
.674	5

Sumber: (Hasil Penelitian 2025)

Hasil uji reliabilitas untuk variabel *Accuracy* (X2) di tabel 14 menunjukkan nilai alfa Cronbach sebesar 0,674, yang menunjukkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel karena memenuhi kriteria reliabilitas dan lebih tinggi dari batas minimum, yaitu di atas 0,6 atau 0,7.

Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Format* (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's	N of Items
.737	5

Sumber: (Hasil Penelitian 2025)

Hasil pemeriksaan reliabilitas variabel tabel 15 di atas Format (X3) menunjukkan nilai alfa Cronbach sebesar 0,737, yang memenuhi kriteria reliabilitas dan dapat dikatakan reliabel karena nilai tersebut lebih tinggi dari batas minimum, yaitu di atas 0,6 atau 0,7.

Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Easy of Use* (X4)

Reliability Statistics	
Cronbach's	N of Items
.738	5

Sumber: (Hasil Penelitian 2025)

Hasil uji reliabilitas untuk variabel *Easy of Use* (X4) menunjukkan Nilai Alpha Cronbach sebesar 0,738. Nilai ini memenuhi kriteria reliabilitas dan dapat dikatakan reliabel karena lebih tinggi dari batas minimum, yaitu di atas 0,6 atau 0,7.

Tabel 17. Hasil Dari Uji Reliabilitas *Timeliness* (X5)

Reliability Statistics	
Cronbach's	N of Items
.808	5

Sumber: (Hasil Penelitian 2025)

Hasil uji reliabilitas untuk variabel tabel 17 yang berkaitan dengan *Timeliness* (X5) menunjukkan nilai alfa. Cronbach sebesar 0,808, yang memenuhi kriteria reliabilitas karena nilai tersebut lebih tinggi dari batas minimum, yaitu lebih dari 0,6 atau 0,7. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel.

Tabel 18. Hasil Uji Reliabilitas *User Satisfaction* (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's	N of Items
.821	5

Sumber: (Hasil Penelitian 2025)

Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel tabel 18 diatas, *User Satisfaction* (Y), dengan nilai Alpha Cronbach sebesar 0,821. Nilai ini memenuhi persyaratan reliabilitas dan dapat dikatakan reliabel karena lebih tinggi dari batas minimum, yaitu di atas 0,6 atau 0,7.

4. Kesimpulan

Kami melakukan analisis data kepuasan pengguna aplikasi e-learning Ruangguru di kalangan siswa sekolah menengah atas di Kota Bekasi. Kami melakukan ini dengan menggunakan model kepuasan pengguna komputer (EUCS). Hasil menunjukkan bahwa siswa sekolah menengah atas secara keseluruhan puas dengan kinerja aplikasi. Skor rata-rata tinggi diberikan untuk semua dimensi EUCS, termasuk isi, ketepatan, format, kemudahan penggunaan, dan waktu. Dimensi *Ease of Use* dan *Content* menunjukkan kecenderungan nilai tertinggi, yang mengindikasikan bahwa kemudahan navigasi dan kualitas materi pembelajaran merupakan keunggulan utama platform ini di mata pelajar. Analisis rata-rata menunjukkan bahwa aspek kemudahan akses dan penyajian konten yang menarik menjadi faktor kunci dalam menjaga loyalitas belajar siswa. Namun demikian, dimensi *Timeliness* mencatatkan skor yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, yang memberikan sinyal adanya harapan pengguna terhadap pembaruan konten dan respons sistem yang lebih cepat pada jam-jam sibuk. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bagi pengembang aplikasi Ruangguru untuk mempertahankan kualitas antarmuka dan kelengkapan materi, namun perlu memberikan perhatian lebih pada stabilitas akses sistem dan kecepatan pembaruan bank soal guna memenuhi kebutuhan spesifik pelajar SMA, terutama menjelang periode ujian. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal generalisasi karena penggunaan teknik *convenience sampling* tanpa kriteria responden yang spesifik (seperti durasi penggunaan atau jenjang kelas). Akibatnya, penelitian lebih lanjut disarankan untuk menggunakan teknik *stratified random sampling* agar dapat membandingkan tingkat kepuasan antar jenjang kelas (X, XI, XII)

secara lebih akurat dan mendalam. Selain itu, penggunaan metode campuran (*mixed methods*) dengan menambahkan wawancara dapat membantu menggali alasan di balik keluhan teknis yang dialami pengguna.

Referensi

- [1] Ruangguru, "Ruangguru berkomitmen dalam penyediaan akses pendidikan berkualitas yang terjangkau," 2025. [Online]. Available: <https://www.ruangpeduli.org/id/impact-report>. [Accessed: 21-Mar-2025].
- [2] M. Imron and D. S. R. Pratiwi, "Penerapan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) Untuk Menganalisis Pengaruh Pembelajaran Online Terhadap Kepuasan Siswa." *Cogito Smart Journal*, p. 10, 2023.
- [3] D. Satriawan, "Evaluasi Penggunaan Media Pembelajaran E-Learning Uin Raden Intan Lampung," vol. 13, pp. 232–241, 2023.
- [4] A. Atikah, S. AS, and F. Iskandar, "Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Kota Jambi," *Ekon. J. Econ. Bus.*, vol. 8, no. 1, p. 930, 2024.
- [5] Ahlan Syaeful Millah, Apriyani, Dede Arobiah, Elsa Selvia Febriani, and Eris Ramdhani, "Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas," *J. Kreat. Mhs.*, vol. 1, no. 3, pp. 145–153, 2023.
- [6] M. R. Affandi, M. Widyawati, and Y. B. Bhakti, "Analisis Efektivitas Media Pembelajaran E-Learning Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Sma X Pada Pelajaran Fisika," *J. Pendidik. Fis.*, vol. 8, no. 2, p. 150, 2020.
- [7] D. Fadillah, "Penerapan e-learning di sekolah dasar," *Pros. Semin. Nas. Progr. Pascasarj. Univ. PGRI Palembang 2021*, pp. 134–141, 2021.
- [8] A. Taufik, B. G. Sudarsono, A. Budiyantra, I. K. Sudaryana, and T. T. Muryono, *Pengantar teknologi informasi Sutarman*, vol. 43. 2022.
- [9] Sambodo Rio Sasongko, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)," *J. Ilmu Manaj. Terap.*, vol. 3, no. 1, pp. 104–114, 2021.
- [10] Y. C. Cindi Wulandari, Elmayati, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRAB KOTA LUBUKLINGGAU MENGGUNAKAN FRAMEWORK PIECES," *J. Teknol. Inf.*, vol. 12, no. 02, pp. 118–130, 2020.
- [11] F. H. B. Bowoleksono, D. M. Kusumawardani, and M. Y. Fathoni, "Evaluasi Kinerja Aplikasi PakBudi Terhadap Minat Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada Perguruan Tinggi Swasta," *JRST (Jurnal Ris. Sains dan Teknol.*, vol. 6, no. 1, p. 13, 2022.
- [12] R. Holtrop, S. H. Wijoyo, D. Cahya, and A. Nugraha, "Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus Mahasiswa di DKI Jakarta)," vol. 9, no. 4, pp. 1–9, 2025.
- [13] R. D. Putra and D. R. Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfac (EUCS)," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 4, p. 4, 2021.
- [14] I. Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*. 2021.