ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI LINKAJA MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) DAN *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Studi Kasus : Pengguna Aplikasi LinkAja di Kota Pontianak

YUNIDA SALSABILA

H1101191031

SKRIPSI

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI LINKAJA MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) DAN *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Studi Kasus : Pengguna Aplikasi LinkAja di Kota Pontianak

YUNIDA SALSABILA

H1101191031

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

gelar Sarjana Sains pada Program Studi Sistem Informasi

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir	:	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi LinkAja menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus : Kota Pontianak)
Nama Mahasiswa	:	Yunida Salsabila
NIM	:	H110191031
Jurusan/Program Studi	:	Sistem Informasi
Tanggal Lulus	:	31 Januari 2025
SK Pembimbing	:	No. 3869/UN22.8/TD.06/2023 / 9 Oktober 2023
SK Penguji	:	No. 100/UN.22.8/TD.06/2025 / 23 Januari 2025

Dosen Pembimbing

Pembimbing I	Pembimbing II
Ilhamsyah, S.Si., M.Cs.	Ibnur Rusi, S.Kom.,M.M.
NIP. 198405102012121001	NIP. 198907282019031008

Dosen Penguji

Ketua Penguji	Anggota Penguji
Nurul Mutiah, S.T., M.T.	Ferdy Febriyanto, S.Kom., M.Kom
NIP. 198711182015042002	NIP. 198902012019031008

Pimpinan Sidang (merangkap anggota penguji)	Sekretaris Sidang (merangkap anggota penguji)
Ilhamsyah, S.Si., M.Cs.	Ibnur Rusi, S.Kom.,M.M.
NIP. 198405102012121001	NIP. 198907282019031008

Mengesahkan
Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Tanjungpura

Prof. Dr. Gusrizal, S.Si., M.Si.
NIP. 197108022000031001

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Yunida Salsabila
NIM	: H1101191031
Program Studi/ Jurusan	: Sistem Informasi
Fakultas	: Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA)

Dengan ini menyatakan bahwa dokumen ilmiah Tugas Akhir yang disajikan ini tidak mengandung unsur pelanggaran integritas akademik sesuai Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2021. Apabila di kemudian hari dokumen ilmiah Tugas Akhir ini mengandung unsur pelanggaran integritas akademik sesuai ketentuan perundangan tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, 31 Januari 2025



Yunida Salsabila

H1101191031

Dipindai dengan CamScanner

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI LINKAJA MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) DAN *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Studi Kasus : Pengguna Aplikasi LinkAja di Kota Pontianak

ABSTRAK

LinkAja merupakan aplikasi dompet digital untuk melakukan transaksi keuangan secara elektronik dengan menyediakan berbagai fitur dan layanan untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran, transfer uang, dan lainnya. Kepuasan pengguna aplikasi LinkAja memiliki peran penting untuk meningkatkan loyalitas pengguna. Namun, terdapat permasalahan yang dialami pengguna aplikasi LinkAja berupa *Customer Service* yang kurang responsive dalam menanggapi keluhan pengguna, bug sistem, dan lamanya proses penerimaan setelah transaksi yang disampaikan melalui fitur ulasan sehingga mengakibatkan penilaian pada *Play Store* menjadi 3,6 dan penilaian pada *App Store* 3,5 berdasarkan hasil penilaian di tahun 2024. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi LinkAja dengan menggunakan variabel-variabel pada metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), seperti persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan pengguna, isi, tampilan, kemudahan, keakuratan, ketepatan waktu, sikap penggunaan, dan kepuasan pengguna. Penelitian dilakukan dikota Pontianak dengan total sampel 100 responden yang pernah menggunakan aplikasi LinkAja. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan di analisis menggunakan aplikasi *SmartPLS.* Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 8 hipotesis, 2 diantaranya tidak berpengaruh secara signifikan yaitu *Perceived Ease of Use* (PEU) terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) dan *Timeliness* (TL) terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) serta hasil perhitungan kuesioner menunjukkan tingkat *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 80,72% sehingga dikategorikan puas. Analisis juga mengidentifikasi adanya kesenjangan (gap) antara kepentingan dan kepuasan pengguna, terutama pada aspek kecepatan transaksi (-0,17), tampilan (-0,06), respons *customer service* (-0,03), keakuratan informasi (-0,01) dan jenis jelas dan mudah terbaca (-0,01).

Kata kunci: Aplikasi LinkAja, CSI, *End User Computing Satisfaction* (EUCS), kepuasan pengguna, *SmartPLS, Technology Acceptance Model* (TAM).

USER SATISFACTION ANALYSIS OF LINKAJA APPLICATION USING TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) AND END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHODS

Case Study: LinkAja Application Users in Pontianak City

ABSTRACT

LinkAja is a digital wallet application for conducting electronic financial transactions by providing various features and services to facilitate users in making payments, transferring money, and others. LinkAja application user satisfaction has an important role in increasing user loyalty. However, there are problems experienced by LinkAja application users in the form of Customer Service that is less responsive in responding to user complaints, system bugs, and the length of the receipt process after transactions submitted through the review feature, resulting in an assessment on the Play Store to 3.6 and an assessment on the App Store 3.5 based on the assessment results in 2024. Therefore, this study aims to analyze the factors that influence user satisfaction of the LinkAja application by using variables in the Technology Acceptance Model (TAM) and End User Computing Satisfaction (EUCS) methods, such as perceived usefulness, perceived ease of use, content, appearance, convenience, accuracy, timeliness, attitude of use, and user satisfaction. The research was conducted in Pontianak city with a total sample of 100 respondents who had used the LinkAja application. Data collection using a questionnaire and analyzed using the SmartPLS application. The results of the analysis show that of the 8 hypotheses, 2 of them do not have a significant effect, namely Perceived Ease of Use (PEU) on Attitude Toward Using (ATU) and Timeliness (TL) on Attitude Toward Using (ATU) and the results of the questionnaire calculation show the level of Customer Satisfaction Index (CSI) of 80.72% so that it is categorized as satisfied. The analysis also identified a gap between user interests and satisfaction, especially in the aspects of transaction speed (-0.17), display (-0.06) and customer service response (-0.03).

Keywords: *LinkAja application, CSI, End User Computing Satisfaction (EUCS), user satisfaction, SmartPLS, Technology Acceptance Model (TAM).*

PRAKATA

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena rahmat juga anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi LinkAja menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan baik. Adapun tujuan menyelesaikan tugas akhir ini adalah sebagai satu diantara beberapa syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) dan menyelesaikan pendidikan pada Sistem Informasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Tanjungpura.

Penulis menyadari banyak pihak yang turut membantu memberikan dukungan, bimbingan, materi, waktu, petunjuk, dan saran dalam penyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Wagino dan Ibu Agustinah selaku orang tua penulis, yang selalu mendukung, mendoakan, dan membiayai perkuliahan serta memberikan semangat selama menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Adhrian Muhammad S. Dan Ar Sakha V. selaku adik dari penulis.
3. Bapak Ilhamsyah, S.Si.,M.Cs., selaku pembimbing akademik sekaligus pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran dalam penulisan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Ibnur Rusi, S.Kom., MM., selaku pembimbing akademik sekaligus pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran dalam penulisan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Ibu Nurul Mutiah, S.T., M.T. dan Bapak Ferdy Febriyanto, S.Kom.,M.Kom selaku dosen penguji yang telah memberikan saran, kritik, dan masukan yang membangun agar Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak Prof. Dr. Gusrizal, S.Si.,M.Si selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) Universitas Tanjungpura.

7. Kepada seluruh bapak dan ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
8. Kepada teman - teman terdekat penulis, khususnya Hadiyansyah, Fakihatunnisa Arrobi'u W., Banny Nurhazafitri, S.T., Irena Fitroh H., Mayesty Chanthika P. A.Md Ak., Fitri Khairani S.Pd., Nurlia Novianti dan Ajeng Tri A. A.Md Ak., yang selalu meluangkan waktu untuk penulis, memberikan semangat, doa dan dukungan selama proses pengerjaan penelitian ini.
9. Teman – teman mahasiswa jurusan Sistem Informasi FMIPA UNTAN Angkatan 2019 (SIGESFO).
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Kepada Yunida Salsabila, diri saya sendiri. Terima kasih karena tidak menyerah. Terima kasih sudah diselesaikan.

Kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan tugas akhir ini tiada imbalan yang dapat saya berikan tetapi doa yang tulus yang selalu mengiringi serta hal baik yang diberikan Allah SWT. Penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun agar dapat memperbaiki kesalahan yang ada dan semoga penelitian ini membawa manfaat Aamin ya rabbal'alamiin.

Pontianak, 18 November 2024



Yunida Salsabila

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii
PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK iii
ABSTRAK iv
ABSTRACT v
PRAKATA vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR PERSAMAAN xii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.3. Tujuan Penelitian 4
1.4. Batasan Masalah 4
1.5. Manfaat Penelitian 5
1.6. Sistematika Penulisan 5
BAB II LANDASAN TEORI 7
2.1. Dasar Teori 7
2.1.1. Analisis 7
2.1.2. Kepuasan Pengguna 7
2.1.3. LinkAja 8
2.1.4. *Technology Acceptance Model* (TAM) 10
2.1.5. *End User Computing Satisfaction (EUCS)* 12
2.1.6. Model Integrasi TAM dan EUCS 16
2.1.7. *Customer Satisfaction Index* (CSI) 17
2.1.8. Analisis Deskriptif 19
2.1.9. Skala Pengukuran 20
2.1.10. Kuesioner 21
2.1.11. Rumus *Lameshow* 21
2.1.12. Uji Validitas 22
2.1.13. Uji Reliabilitas 22
2.1.14. *SEM-PLS* 23
2.1.15. *Smart-PLS* 27
2.2. Kajian Penelitian 27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 30
3.1. Kerangka Kerja Penelitian 30
3.1.1. *Environment* 31
3.1.2. *IS Research* 31
3.1.3. *Knowledge Base* 34
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN 35
4.1. Variabel Penelitian 35
4.1.1. Penyusunan Hipotesis 39
4.2. Penyusunan Kuesioner 43
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas 48

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....51
5.1. Gambaran Umum Responden 51
5.1.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 51
5.1.2. Data Responden Berdasarkan Usia 52
5.1.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 52
5.1.4. Data Responden Berdasarkan Domisili..... 52
5.1.5. Data Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi..... 53
5.2. Rekapitulasi Jawaban Responden 54
5.3 Model Pengujian 55
5.3.1. Pengujian Outer Model (Measurement Model) 55
5.3.2. Pengujian Inner Model..... 59
5.3.3. Perbandingan Hasil Penelitian Sebelumnya 65
5.4. Perhitungan Keseluruhan *Customer Satisfaction Index*..... 66
5.5. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* Setiap Variabel 67
5.6. Analisis Gap 71
BAB VI PENUTUP 76
6.1. Kesimpulan..... 76
6.2 Saran..... 77
DAFTAR PUSTAKA 79
LAMPIRAN.....87

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Fitur Aplikasi LinkAja 8
Gambar 2. 2 *Technology Acceptance Model* (TAM) 11
Gambar 2. 3 *End User Computing Satisfaction* (EUCS) 13
Gambar 3. 1 Metodologi Penelitian 30
Gambar 4. 1 Model Hipotesis 40
Gambar 5. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51
Gambar 5. 2 Data Responden Berdasarkan Usia 52
Gambar 5. 3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan 52
Gambar 5. 4 Data Responden Berdasarkan Domisili 53
Gambar 5. 5 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan 53

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2. 1 Kriteria Kepuasan Konsumen 19
Tabel 2. 2 Skala *Likert* 21
Tabel 2. 3 Kajian Penelitian Terdahulu..... 28
Tabel 4. 1 Perbandingan Variabel TAM 36
Tabel 4. 2 Perbandingan Variabel EUCS..... 36
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel dan Indikator TAM 37
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel dan Indikator EUCS 38
Tabel 4. 5 Penyusunan Kuesioner..... 43
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kepuasan dan Kepentingan 48
Tabel 4. 7 Cronbach's Alpha 49
Tabel 4. 8 Kepentingan 50
Tabel 4. 9 Kepentingan 50
Tabel 5. 1 Rekapitulasi Kepuasan Responden 54
Tabel 5. 2 Rekapitulasi Kepentingan Responden 55
Tabel 5. 3 *Outer Loading* 56
Tabel 5. 4 *Average Variance Extracted* (AVE) 56
Tabel 5. 5 Fornell-Larckers (√AVE)..... 57
Tabel 5. 6 Nilai Cross Loading 58
Tabel 5. 7 Composite Reliability 59
Tabel 5. 8 Nilai R-Square (R2) 59
Tabel 5. 9 Effect Size (f2)..... 60
Tabel 5. 10 Uji Hipotesis 62
Tabel 5. 11 *Customer Satisfaction Index* 67
Tabel 5. 12 CSI *Perceived Usefulness* 68
Tabel 5. 13 CSI *Perceived Ease of Use* 68
Tabel 5. 14 CSI *Content*..... 68
Tabel 5. 15 CSI *Accuracy* 69
Tabel 5. 16 CSI *Format* 69
Tabel 5. 17 CSI *Ease*..... 70
Tabel 5. 18 CSI *Timeliness* 70
Tabel 5. 19 CSI *Attitude Toward of Using*..... 70
Tabel 5. 20 CSI *User Satisfaction*..... 71
Tabel 5. 21 Analisis Gap..... 72

DAFTAR PERSAMAAN

Halaman

Persamaan 1. *Mean Importance Score* (MIS) 18
Persamaan 2. *Mean Satisfaction Score* (MSS) 18
Persamaan 3. *WeightFactors* (WF) 18
Persamaan 4. Weight Score (WS) 19
Persamaan 5. Customer Satisfaction Index (CSI) 19
Persamaan 6. Rumus Lameshow 22
Persamaan 7. *Pearson Product Moment* 22
Persamaan 8. *Cronbach Alpha* 23
Persamaan 9. *Effect Size* 26

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi digital semakin berkembang dan mendukung kehidupan masyarakat modern yang menginginkan pergerakan lebih instan dan fleksibel. Hal ini memberikan peluang bagi banyak pihak untuk melakukan inovasi-inovasi terbaru salah satunya terdapat pada jasa keuangan yaitu *financial technology* (*fintech*). Menurut Ong & MN (2022) dengan adanya *Fintech*, banyak muncul jasa keuangan lainnya sebagai contoh *e-wallet* yang diperuntukkan sebagai sarana untuk mendukung kemudahan bertransaksi dimanapun dan kapanpun bagi penggunanya.

Menurut Meileny (2020) di Indonesia sudah banyak aplikasi *e-wallet* yang digunakan, salah satu aplikasi *e-wallet* yang umum digunakan adalah aplikasi LinkAja dengan pengguna terbanyak kelima (GoodStats Populix, 2022). Dikutip dari artikel pada website resmi aplikasi LinkAja (LinkAja.id) bahwa aplikasi LinkAja telah memiliki lebih dari 93 juta pengguna pertahun 2024. Dengan berbagai penawaran fitur dan layanan oleh aplikasi LinkAja tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna, baik dari segi layanan maupun kemudahan penggunaan aplikasi. Berdasarkan kritik yang disampaikan melalui fitur ulasan di *Google Playstore* dan *AppStore*, kepuasan pengguna aplikasi LinkAja masih menjadi perhatian utama karena beberapa masalah yang sering dihadapi pengguna, seperti *Customer Service* yang kurang responsive dalam menanggapi keluhan pengguna, bug sistem, dan lamanya proses penerimaan setelah transaksi. Dari permasalahan yang ada, analisis dan perbaikan harus dilakukan karena banyaknya persaingan antar perusahaan *fintech* yang mengharuskan setiap perusahaan mengembangkan sistem sebaik mungkin. Jadi, analisis kepuasan pengguna bertujuan untuk meningkatkan loyalitas pengguna dengan mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi LinkAja. Selain itu, penggunaan teknologi secara berulang dengan ulasan positif merupakan indikator dari kepuasan pengguna (Aini, et al.

2023) dan kepuasan pengguna dianggap sebagai faktor penting dari keberhasilan suatu teknologi (Malik, 2024). Jika analisis kepuasan dan perbaikan tidak dilakukan maka dapat berdampak pada loyalitas pengguna serta perbaikan yang tidak sesuai akibat kurangnya identifikasi masalah.

Dalam melakukan analisis kepuasan pengguna, banyak metode yang dapat digunakan seperti metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Namun metode EUCS saja tidak cukup untuk mengukur kepuasan secara menyeluruh karena fokusnya hanya pada pengalaman penggunaan sistem, sehingga memerlukan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menjelaskan faktor penerimaan teknologi agar dapat memberikan pemahaman yang lebih mengenai kepuasan pengguna aplikasi LinkAja. Menurut Adha, et al. (2021), sikap penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap teknologi informasi akan memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan serta kinerja sistem. Ketika pengguna merasa puas dengan penggunaan teknologi, maka menunjukkan bahwa pengguna menerima teknologi (Anggraini, 2021). Oleh karena itu, kedua metode tersebut memiliki keterkaitan satu sama lain.

Menurut Lagatari & Sufa'atin (2015), metode TAM digunakan untuk memahami perilaku pengguna terhadap penerimaan (*acceptance*) teknologi dengan melibatkan beberapa variabel seperti, *Perceived Ease of Use* sejauh mana teknologi dianggap akan mudah dipelajari oleh pengguna. *Perceived Usefulness* sejauh mana pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi akan memberikan manfaat. *Attitude Toward Using* sikap individu terhadap penggunaan teknologi yang dapat memengaruhi niat untuk menggunakannya .

Menurut Saputra & Kurniadi (2019), metode EUCS merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman dalam menggunakan suatu sistem dengan melibatkan lima variabel, yaitu *Content* merupakan evaluasi terhadap isi yang disediakan oleh sistem. *Accuracy* mengukur sejauh mana sistem memberikan informasi atau hasil yang tepat dan akurat. *Format* berkaitan dengan tampilan visual dan struktur dari sistem yang memengaruhi pengalaman pengguna. *Ease* menilai sejauh mana sistem

tersebut mudah digunakan oleh pengguna. *Timeliness* mengukur sejauh mana sistem memberikan informasi atau layanan dengan tepat waktu.

TAM dan EUCS merupakan metode yang berfokus pada pemahaman pengalaman dan sikap pengguna terhadap teknologi, namun memiliki fokus dan variabel yang berbeda. EUCS lebih berfokus pada pengukuran kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman menggunakan sistem, sedangkan TAM lebih berfokus pada perilaku pengguna dalam hal menerima dan mengaplikasikan teknologi informasi. Dengan menggabungkan kedua metode ini, penelitian akan memiliki pemahaman yang lebih untuk mengidentifikasi bagaimana aplikasi LinkAja diterima oleh pengguna dan sejauh mana kemudahan serta manfaat penggunaan yang diperoleh dari aplikasi LinkAja akan mempengaruhi kepuasan penguna agar dapat melakukan perbaikan atau perubahan yang diperlukan.

Penelitian yang menerapkan integrasi metode TAM dan EUCS telah dilakukan oleh beberapa peneliti, satu diantaranya yaitu oleh Lattu, *et al.* (2022) yang menganalisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan *E-Learning*. Penelitian ini menjadi dasar untuk memahami lebih lanjut bagaimana kedua metode tersebut dapat diimplementasikan pada penelitian dengan studi kasus yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang maka akan dilakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi LinkAja Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi LinkAja di Kota Pontianak)". Semoga hasil dari penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

1.2. Rumusan Masalah

Dari penjelasan yang sudah dijabarkan maka rumusan masalah yang didapatkan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengetahui variabel dan indikator yang berpengaruh terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna pada aplikasi LinkAja di Kota Pontianak?

2. Bagaimana mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi LinkAja di kota Pontianak ?
3. Bagaimana upaya meningkatkan kualitas layanan elektronik pada aplikasi LinkAja ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Melakukan analisis variabel dan indikator yang berpengaruh pada penerimaan dan kepuasan pengguna aplikasi LinkAja dengan menggunakan metode *Technologhy Acceptance Model* (TAM) dan *End User Satisfaction Index* (EUCS).
2. Melakukan perhitungan kepuasan pengguna aplikasi LinkAja di kota Pontianak menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI).
3. Memberikan rekomendasi perbaikan pada aplikasi LinkAja.

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan dan peneriman pengguna terdahap aplikasi LinkAja di Kota Pontianak.
2. Analisis kepuasan pengguna aplikasi LinkAja dengan menggunakan variabel pada metode *Technologhy Acceptance Model* (TAM) dan *End User Satisfaction Index* (EUCS).
3. Pengambilan dan pengumpulan data yang dilakukan dengan survey dalam bentuk penyebaran kuesioner kepada masyarakat Kota Pontianak yang sudah pernah menggunakan aplikasi LinkAja.
4. Metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dan perhitungan kepuasan pengguna menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan diharapkan dapat bermanfaat bagi :

a. Manfaat bagi peneliti :
   1) Dapat menambah pengetahuan serta pemahaman bagi peneliti dalam bidang analisis.
   2) Menerapkan ilmu-ilmu yang telah dipelajari dalam perkuliahan.
   3) Menambah pengetahuan mengenai metode *Technologhy Acceptance Model* (TAM) dan *End User Customer Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur penerimaan dan kepuasan pengguna pada aplikasi LinkAja di Kota Pontianak.
b. Manfaat bagi pengembang aplikasi LinkAja :

   Diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kualitas layanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna sehingga akan meningkatkan kepuasan pengguna.
c. Manfaat bagi bidang keilmuan:

   Diharapkan dapat menjadi referensi untuk melakukan riset untuk penelitian sejenis.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini digunakan untuk mempermudah pembaca untuk mengetahui penyusunan laporan tugas akhir ini yang disusun menjadi enam bab dan terdapat sub-bab didalamnya, secara singkat akan diuraikan isi dari penelitian ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai dasar teori yang berkaitan dengan pembahasan mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi, yaitu definisi analisis, kepuasan pengguna, LinkAja, *Technology Acceptance Model* (TAM), *End User Computing*

Satisfaction (EUCS), model integrasi TAM dan EUCS, *Customer Satisfaction Index* (CSI), analisis deskriptif, skala pengukuran, kuesioner, rumus *Lameshow*, uji validitas, uji reliabilitas, *PLS-SEM*, *Smart-Pls,* dan beberapa penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai uraian dari metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas mengenai tahapan analisis serta pemetaan variabel dan indikator pada metode TAM dan EUCS yang digunakan dalam penelitian. Melakukan penyusunan indikator, penyusunan hipotesis dan penyusunan kuesioner. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan evaluasi model dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan, diantaranya gambaran umum responden, rekapitulasi jawaban responden, pengujian *inner moden* dan *outer model*. Lalu, melakukan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan menghitung kesenjangan (gap).

BAB VI PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran terkait hasil penelitian mengenai kepuasan pengguna aplikasi LinkAja di kota Pontianak.