



Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Abdi Praja *Mobile* Menggunakan PIECES dan EUCS

Agil Aurora Loujien^{*}, Gede Arna Jude Saskara, I Gede Mahendra Darmawiguna

Fakultas Teknik dan Kejuruan, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pendidikan Ganesha, Bali, Indonesia

Email: ^{1,*} agil.aurora@undiksha.ac.id, ² jude.saskara@undiksha.ac.id, ³ mahendra.darmawiguna@undiksha.ac.id

Email Penulis Korespondensi: agil.aurora@undiksha.ac.id

Abstrak—Aplikasi Abdi Praja *Mobile* merupakan sistem yang dimiliki oleh KPN Abdi Praja untuk mendukung transformasi digital koperasi, khususnya dalam memberikan kemudahan akses terhadap informasi keuangan bagi para anggotanya. Melalui aplikasi ini, anggota diharapkan dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor koperasi. Namun, dalam penerapannya masih terdapat sejumlah kendala yang berdampak pada tingkat kepuasan pengguna, seperti keterbatasan fitur, proses registrasi yang kurang sederhana, serta adanya gangguan teknis yang muncul pada waktu tertentu. Kondisi ini menunjukkan perlunya dilakukan evaluasi secara menyeluruh agar pengembangan aplikasi dapat lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan anggota. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna, menganalisis pengaruh setiap variabel yang terdapat dalam metode PIECES dan EUCS, serta menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service, dan Content* memiliki dampak positif serta signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Artinya, aspek-aspek tersebut sudah dirasakan bermanfaat oleh anggota dan berkontribusi pada pengalaman penggunaan aplikasi. Sebaliknya, variabel *Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* tidak memberikan pengaruh yang signifikan, sehingga perlu mendapat perhatian lebih dalam proses pengembangan aplikasi ke depan.

Adapun rekomendasi yang dihasilkan meliputi pengoptimalan keandalan dan stabilitas sistem, penyediaan fitur notifikasi otomatis untuk informasi keuangan, pengembangan fitur layanan yang lebih lengkap, penyederhanaan proses registrasi, peningkatan keamanan data, peningkatan kualitas aksesibilitas aplikasi di berbagai perangkat, serta penyediaan layanan bantuan atau *call center* 24 jam agar anggota dapat memperoleh dukungan kapan pun dibutuhkan.

Kata Kunci: Evaluasi Sistem; Kepuasan Pengguna; Aplikasi Mobile; PIECES; EUCS

Abstract—The Abdi Praja Mobile application is a system owned by KPN Abdi Praja to support the digital transformation of the cooperative, particularly in providing easier access to financial information for its members. Through this application, members are expected to receive services that are faster, more accurate, and more efficient without needing to visit the cooperative office directly. However, in its implementation, there are still several obstacles that affect the level of user satisfaction, such as limited features, a registration process that is not yet simple, and technical issues that occur at certain times. These conditions indicate the need for a comprehensive evaluation so that the application's development can be more targeted and aligned with the needs of its members. This study aims to evaluate user satisfaction, analyze the influence of each variable contained in the PIECES and EUCS methods, and formulate improvement recommendations based on the results of the analysis. The findings show that the variables *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service, and Content* have a positive and significant impact on user satisfaction. This indicates that these aspects are perceived as beneficial by members and contribute to their experience in using the application. On the other hand, the variables *Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness* do not have a significant influence, suggesting that these elements require more attention in future application development. The recommendations proposed include optimizing system reliability and stability, providing automatic notifications for financial information, developing more comprehensive service features, simplifying the registration process, strengthening data security, improving application accessibility across devices, and providing a 24-hour support service or call center to ensure that members can receive assistance whenever needed.

Keywords: System Evaluation; User Satisfaction; Mobile Application; PIECES; EUCS

1. PENDAHULUAN

Pada era digitalisasi yang berkembang pesat, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi kebutuhan mendasar dalam berbagai sektor, termasuk sektor keuangan seperti koperasi. Koperasi sebagai salah satu pilar penting perekonomian nasional dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tetap mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan anggotanya (Rustariyuni et al., 2022). Dorongan transformasi digital ini juga ditegaskan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan UMKM. Pada Pasal 42 dan Pasal 43, pemerintah memberikan dukungan penuh terhadap pemanfaatan teknologi informasi dan platform digital dalam kegiatan operasional koperasi sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta daya saing koperasi di era modern (Pemerintah, 2021).

KPN Abdi Praja di Kabupaten Tabanan, Bali, merupakan salah satu koperasi yang telah mengambil langkah strategis dalam mendukung transformasi digital tersebut melalui pengembangan aplikasi Abdi Praja *Mobile*. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi anggota koperasi dalam mengakses informasi keuangan seperti saldo simpanan dan sisa pinjaman secara cepat dan efisien. Namun, meskipun aplikasi ini telah menyediakan kemudahan akses informasi, temuan awal melalui wawancara pengguna menunjukkan beberapa permasalahan yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Permasalahan tersebut meliputi keterbatasan fitur yang hanya menyediakan fungsi informasi, proses registrasi akun yang dianggap rumit, serta adanya ketidakstabilan aplikasi yang menyebabkan gangguan saat menampilkan informasi keuangan.

Permasalahan tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya (Rahayu et al., 2024). Namun, penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kepuasan pengguna aplikasi koperasi secara umum dan belum secara spesifik mengkaji evaluasi sistem menggunakan kombinasi metode PIECES dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Hal ini menunjukkan adanya GAP yang perlu diisi, yaitu perlunya evaluasi komprehensif yang menilai aspek teknis sistem sekaligus pengalaman dan kepuasan pengguna.

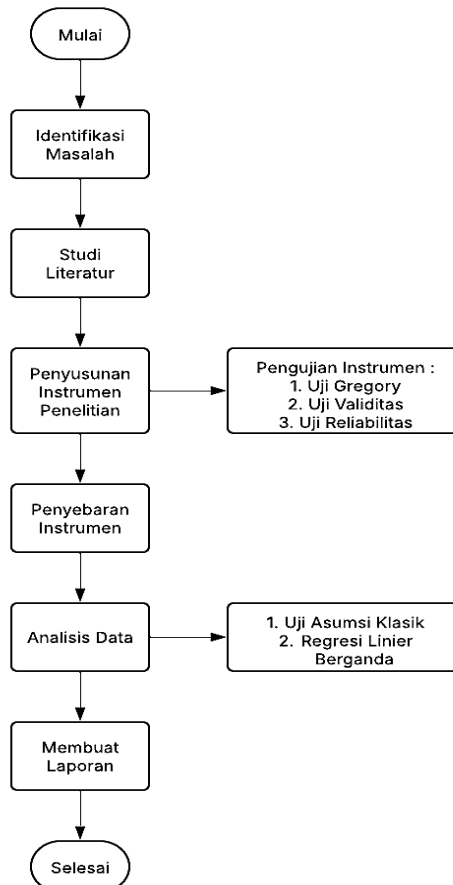
Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menggabungkan dua metode evaluasi yaitu PIECES dan EUCS. Metode PIECES digunakan untuk mengevaluasi sistem dari enam aspek: *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service*, yang bertujuan mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan sistem sebagai dasar perbaikan (Septiani et al., 2023). Sementara itu, metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima aspek utama, yaitu *Content, Accuracy, Format, Timeliness, dan Ease of Use*, yang berfokus pada pengalaman pengguna dalam berinteraksi langsung dengan aplikasi (Sugandi & Halim, 2020). Kombinasi kedua metode ini memberikan gambaran evaluasi yang menyeluruh, baik dari sisi kualitas sistem maupun kepuasan pengguna.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Abdi Praja Mobile, menganalisis pengaruh variabel-variabel pada metode PIECES dan EUCS terhadap kepuasan pengguna, serta menyusun rekomendasi perbaikan yang relevan dan tepat sasaran. Secara akademik, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur mengenai evaluasi sistem informasi koperasi dengan pendekatan gabungan PIECES dan EUCS. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi KPN Abdi Praja dalam mengembangkan aplikasi yang lebih stabil, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan anggotanya.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Berdasarkan pada Gambar 1, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur serta menganalisis suatu fenomena melalui pengolahan data numerik. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antarvariabel, menguji hipotesis, serta memperoleh gambaran statistik yang objektif dan terukur mengenai permasalahan yang diteliti (Sugiyono, 2019).



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu para anggota Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Abdi Praja yang menggunakan aplikasi Abdi Praja *Mobile* terhitung sebanyak 5.283 orang. Dalam penentuan jumlah sampel yang akan dipilih menggunakan teknik tertentu yaitu rumus slovin. Rumus slovin merupakan metode statistik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dari suatu populasi dengan mempertimbangkan tingkat kesalahan (Purba & Sihotang, 2023). Pada penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% (Puteri, 2020) dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \tag{1}$$

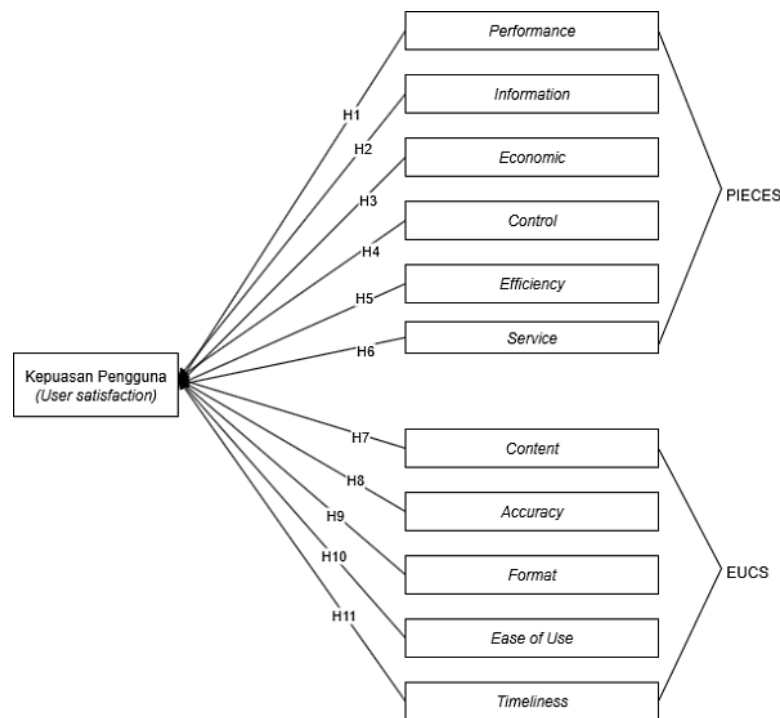
Keterangan: n merupakan ukuran sampel, N adalah total populasi, dan e merupakan margin of error yang dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%.

$$n = \frac{5283}{1 + 5283 (0.01)^2} = 98$$

Oleh karena itu, sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 98 orang anggota koperasi yang menggunakan aplikasi Abdi Praja *Mobile*.

2.3 Penyusunan Hipotesis

Hipotesis dipahami sebagai asumsi sementara yang disusun berdasarkan hasil pengamatan awal guna menjawab permasalahan penelitian. Asumsi tersebut belum didukung oleh fakta empiris dari hasil pengumpulan data, melainkan dirumuskan berdasarkan dugaan yang dianggap relevan (Hanifah et al., 2025). Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam penelitian ini dari metode PIECES dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), dengan total 11 variabel yang akan diuji.



Gambar 2. Hipotesis Penelitian

Keterangan :

- H1 : *Performance* (Keandalan) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Abdi Praja *Mobile*.
- H2 : *Information* (Informasi) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Abdi Praja *Mobile*.
- H3 : *Economic* (Ekonomi) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Abdi Praja *Mobile*.
- H4 : *Control* (Kontrol) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Abdi Praja *Mobile*.
- H5 : *Efficiency* (Efisiensi) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Abdi Praja *Mobile*.
- H6 : *Service* (Pelayanan) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Abdi Praja *Mobile*.
- H7 : *Content* (Isi) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Abdi Praja *Mobile*.
- H8 : *Accuracy* (Keakuratan) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Abdi Praja *Mobile*.
- H9 : *Format* (Tampilan) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Abdi Praja *Mobile*.
- H10 : *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Abdi Praja *Mobile*.
- H11 : *Timeliness* (Ketepatan Waktu) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Abdi Praja *Mobile*.



H11 : *Timeliness* (Ketepatan Waktu) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi Abdi Praja *Mobile*.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden untuk diisi (Prof. Dr. Sugiyono, 2019). Sebelum melakukan penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan pengujian para ahli untuk memastikan bahwa instrumen tersebut layak untuk digunakan. Adapun uji instrumen yang digunakan yaitu:

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan apakah pertanyaan dalam kuesioner valid dan dapat dipahami dengan jelas oleh responden. uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment* dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Suatu instrumen atau kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar atau sama dengan nilai r tabel. Sebaliknya, jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, maka instrumen dianggap tidak valid (Anggraini et al., 2022a).

b. Uji Reliabilitas

Tingkat konsistensi kuesioner dievaluasi dengan menggunakan uji reliabilitas. Secara khusus, metode *Cronbach Alpha* diterapkan untuk menilai konsistensi internal dari item-item pertanyaan yang ada. Apabila suatu variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60, maka variabel tersebut dianggap reliabel atau konsisten dalam melakukan pengukuran (Rahmaniar et al., 2025).

2.5 Pengolahan Data

Setelah data terkumpul maka langkah selanjutnya Adalah melakukan pengolahan data. Terdapat beberapa pengolahan data yang akan dilakukan untuk membuktikan 11 hipotesis tersebut diterima atau ditolak. Berikut pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini.

2.5.1 Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan memenuhi syarat kelayakan analisis regresi yaitu memiliki sebaran data yang normal, bebas dari gejala multikolinearitas, serta tidak mengandung masalah heteroskedastisitas (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021).

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (KS) dengan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05). Kriteria pengambilan Keputusan dalam uji ini adalah apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data dianggap berdistribusi normal. Namun, apabila nilai signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal (Jawa et al., 2024).

b. Uji Multikolinearitas

Oleh karena itu, dilakukan uji multikolinearitas dengan mengamati nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Sebuah model dikatakan bebas dari gejala multikolinearitas apabila nilai toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10 (Amalia et al., 2021).

c. Uji heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi keberadaan gejala ini, digunakan uji Glejser yang menguji hubungan antara nilai absolut residual dengan variabel bebas dalam model.

2.5.2 Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh yang ditimbulkan oleh dua atau lebih variabel independen terhadap suatu variabel dependen (Kamadianto, 2025). Dalam penelitian ini, variabel – variabel yang dianalisis mencakup *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service, Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* yang seluruhnya diasumsikan memengaruhi *Tingkat User Satisfaction*.

2.5.3 Uji Hipotesis

Proses ini melibatkan tiga jenis pengujian, yaitu:

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 berada pada skala antara 0 sampai 1. Semakin mendekati nilai 1 maka semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan pada *Tingkat kepuasan pengguna*. Sebaliknya, apabila nilai R^2 mendekati 0, maka hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap *kepuasan pengguna* relatif kecil (Bagus Wirahaji & Ketut Sutapa, 2021).

b. Uji Simulttan (Uji F)

Uji ini dilakukan dengan *Tingkat signifikansi* sebesar 5%. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka secara simultan variabel-variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan pengguna*. Namun, Jika nilai signifikansi kurang dari atau sama dengan 0,05 maka secara simultan variabel-variabel independen berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan pengguna* (Fathurahman & Nashar Utamajay, 2022).



c. Uji Parsial (Uji T)

Jika nilai signifikansi uji $T > 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap kepuasan pengguna. Jika nilai signifikansi uji $T < 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap kepuasan pengguna (Angraini et al., 2022b).

2.6 Penyusunan Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan disusun dengan memanfaatkan jawaban pada pertanyaan terbuka dalam kuesioner. Meskipun penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif murni, data kualitatif dari pertanyaan terbuka digunakan sebatas sebagai informasi pendukung untuk memperkaya interpretasi hasil kuantitatif, bukan sebagai dasar analisis utama.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengujian Instrumen

Pengujian Instrumen dilakukan dengan melibatkan 30 responden di luar sampel utama.

3.1.1 Uji Validitas

Apabila nilai $r \text{ hitung}$ lebih besar daripada $r \text{ tabel}$, maka butir instrumen dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila $r \text{ hitung}$ lebih kecil daripada $r \text{ tabel}$, maka butir tersebut dianggap tidak valid. Pengujian ini menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05) dengan nilai $r \text{ tabel}$ 0,361 sesuai jumlah responden yang digunakan.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode Item	r hitung	Keterangan
<i>Performance</i>	P1	0,907	Valid
	P2	0,830	Valid
	P3	0,877	Valid
	P4	0,825	Valid
	P5	0,925	Valid
<i>Information</i>	I1	0,776	Valid
	I2	0,808	Valid
	I3	0,682	Valid
<i>Economic</i>	EC1	0,983	Valid
	EC2	0,983	Valid
<i>Control</i>	C1	0,662	Valid
	C2	0,588	Valid
	C3	0,769	Valid
<i>Efficiency</i>	EF1	0,898	Valid
	EF2	0,954	Valid
	EF3	0,826	Valid
<i>Service</i>	S1	0,458	Valid
	S2	0,833	Valid
	S3	0,794	Valid
<i>Content</i>	CT1	0,983	Valid
	CT2	0,983	Valid
	CT3	0,947	Valid
<i>Accuracy</i>	A1	0,767	Valid
	A2	0,776	Valid
<i>Format</i>	F1	0,889	Valid
	F2	0,940	Valid
	F3	0,797	Valid
<i>Ease of Use</i>	EOU1	0,755	Valid
	EOU2	0,842	Valid
	EOU3	0,791	Valid
<i>Timeliness</i>	T1	0,494	Valid
	T2	0,907	Valid
<i>User Satisfaction</i>	US1	0,823	Valid
	US2	0,846	Valid



3.1.2 Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,6 sedangkan apabila nilainya berada di bawah 0,6 maka instrumen tersebut dianggap tidak reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.904	34

3.2 Pengolahan Data

Proses pengolahan data dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sekaligus menguji hipotesis. Berikut disajikan hasil dari pengolahan data penelitian ini :

3.2.1 Uji Asumsi Klasik

Tabel 3 menampilkan hasil uji normalitas, sedangkan tabel 4 berisi hasil uji multikolinearitas. Serta hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		98
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	0.92244453
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0.066
	<i>Positive</i>	0.045
	<i>Negative</i>	-0.066
<i>Test Statistic</i>		0.066
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)^c</i>		0.200

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan metode statistik KS, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 melalui pendekatan *Asymp.Sig (2-tailed)*. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar daripada 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Model</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>Performance</i>	0.481	2.078
<i>Information</i>	0.401	2.493
<i>Economic</i>	0.378	2.645
<i>Control</i>	0.492	2.032
<i>Efficiency</i>	0.274	3.655
<i>Service</i>	0.531	1.885
<i>Content</i>	0.439	2.280
<i>Accuracy</i>	0.469	2.130
<i>Format</i>	0.427	2.344
<i>Ease of Use</i>	0.235	4.247
<i>Timeliness</i>	0.469	2.133

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel yang terdapat pada metode PIECES dan EUCS memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

Tabel 5. Hasil Uji Heterokedastisitas

<i>Model</i>	<i>Sig.</i>
<i>(Constant)</i>	0.909
<i>Performance</i>	0.121
<i>Information</i>	0.982
<i>Economic</i>	0.563
<i>Control</i>	0.136
<i>Efficiency</i>	0.146
<i>SERVICE</i>	0.109
<i>Content</i>	0.984



Model	Sig.
<i>Accuracy</i>	0.343
<i>Format</i>	0.413
<i>Ease of use</i>	0.278
<i>Timeliness</i>	0.440

Karena nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 0,05 (5%), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung gejala heterokedastisitas.

3.2.2 Uji Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi tersaji pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	2.316	0.821	
<i>Performance</i>	0.153	0.068	0.184
<i>Information</i>	0.298	0.090	0.363
<i>Economic</i>	-0.385	0.122	-0.276
<i>Control</i>	0.208	0.094	0.229
<i>Efficiency</i>	0.165	0.081	0.155
<i>Service</i>	0.241	0.087	0.310
<i>Content</i>	-0.266	0.128	-0.191
<i>Accuracy</i>	-0.112	0.116	-0.093
<i>Format</i>	0.051	0.101	0.041
<i>Ease of Use</i>	-0.174	0.165	-0.132
<i>Timeliness</i>	0.068	0.133	0.054

Bentuk persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 2.316 + 0.153X_1 + 0.298X_2 - 0.385X_3 + 0.208X_4 + 0.165X_5 + 0.241X_6 - 0.266X_7 - 0.112X_8 + 0.051X_9 - 0.174X_{10} + 0.068X_{11}$$

Hasil persamaan menunjukkan bahwa konstanta memiliki nilai positif sebesar 2,316. Hal ini menandakan bahwa apabila seluruh variabel bebas bernilai nol, maka tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Abdi Praja *Mobile* berada pada angka 2,316. Koefisien regresi yang bernilai positif mengimplikasikan bahwa setiap kenaikan pada variabel tersebut akan meningkatkan kepuasan pengguna, contohnya pada variabel *Performance*, *Information*, *Control*, *Efficiency*, *Service*, *Format*, *Timeliness*. Sebaliknya, koefisien regresi yang bernilai negatif memperlihatkan bahwa kenaikan nilai variabel tersebut justru menurunkan kepuasan pengguna, sebagaimana pada variabel *Economic*, *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use*.

3.2.3 Uji Hipotesis

Pada uji hipotesis dilakukan tiga jenis pengujian, yakni hasil uji koefisien determinasi ditampilkan pada tabel 7, hasil uji F ditampilkan pada tabel 8, dan hasil uji t dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.835 ^a	0.697	0.654	0.68266

a. Predictors: (Constant), *Timeliness*, *Information*, *Service*, *Control*, *Performance*, *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Economic*, *Efficiency*, *Ease of Use*

Berdasarkan hasil uji koefisien diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.654 atau setara dengan 65,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 65,4%, sedangkan sisanya yaitu 34,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar cakupan variabel yang digunakan.

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Reg	53.192	11	4.836	6.897	0,000 ^b	
Res	70.809	86	0.825			
Tot	124.000	97				

a. Dependent Variable: *User Satisfaction*

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
b. Predictors: (Constant), Timeliness, Information, Service, Control, Performance, Content, Accuracy, Format, Economic, Efficiency, Ease of Use					

Berdasarkan hasil uji F pada diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan antara variabel bebas terhadap variabel kepuasan pengguna, karena nilai tersebut lebih kecil dari 0,05.

Tabel 9. Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a		t	Sig.
	Standardized Coefficients	Beta		
(Constant)			2.821	0.006
Performance	0.184		2.235	0.028
Information	0.363		3.348	0.001
Economic	-0.276		-3.148	0.002
Control	0.229		2.202	0.031
Efficiency	0.155		2.026	0.044
Service	0.310		2.802	0.006
Content	-0.191		-2.070	0.040
Accuracy	-0.093		-0.967	0.336
Format	0.041		0.505	0.616
Ease of Use	-0.132		-1.050	0.298
Timeliness	0.054		0.503	0.615

Sebuah variabel dikatakan signifikan apabila nilai Sig. < 0,05. Hasil pada tabel menunjukkan bahwa variabel *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, *Service*, dan *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Abdi Praja *Mobile*. Sementara itu, variabel *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* terbukti tidak signifikan.

3.3 Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis dirangkum dalam Tabel 10 berikut.

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Keterangan
H1	Diterima
H2	Diterima
H3	Diterima
H4	Diterima
H5	Diterima
H6	Diterima
H7	Diterima
H8	Ditolak
H9	Ditolak
H10	Ditolak
H11	Ditolak

Hasil analisis menunjukkan terdapat tujuh variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Abdi Praja *Mobile*, yaitu *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, *Service*, dan *Content*. Signifikansi variabel-variabel ini dapat dikaitkan dengan karakteristik responden yang sebagian besar merupakan anggota koperasi yang memanfaatkan aplikasi untuk kebutuhan keuangan sehari-hari. Kinerja sistem yang dapat berjalan dengan baik (*Performance*), ketersediaan informasi yang mudah dipahami dan jelas (*Information*), menghematan biaya operasional serta waktu (*Economic*), dan adanya keandalan sistem dalam menjaga konsistensi data serta keamanan pengguna (*Control*). kemampuan aplikasi dalam meminimalisir waktu yang dibutuhkan pengguna ketika menggunakan layanan serta kelancaran dalam proses akses data (*Efficiency*), kecepatan tanggapan terhadap kebutuhan pengguna, keramahan dalam pelayanan, kejelasan bantuan yang diberikan (*Service*), dan isi dari informasi pada aplikasi yang sangat lengkap (*Content*) semakin memperkuat kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Darwi et al., 2023) yang menekankan peran variabel *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* dalam meningkatkan kepuasan, kemudian pada penelitian (Novita & Helena, 2021) variabel *Content* juga mengidentifikasi faktor penting dalam kepuasan pengguna aplikasi berbasis sistem informasi.



Sebaliknya, variabel *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* tidak terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Abdi Praja *Mobile*. Hal ini kemungkinan disebabkan karena pengguna lebih menitikberatkan pada kemudahan akses informasi pokok dan kecepatan layanan, sehingga ketelitian data (*Accuracy*) maupun bentuk penyajian informasi (*Format*) tidak dianggap sebagai faktor penting. Aspek kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) dinilai cukup wajar dan tidak memberikan perbedaan pengalaman yang berarti, sementara ketepatan waktu penyampaian informasi (*Timeliness*) belum menjadi perhatian utama bagi responden. Hasil ini sejalan dengan temuan penelitian (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021) yang menunjukkan variabel *Format* dan *Timeliness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, pada penelitian (Novita & Helena, 2021) yang menemukan bahwa variabel *Accuracy* juga tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Serta pada penelitian (Pibriana & Fitriyani, 2022) mengemukakan bahwa variabel *Ease of Use* juga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil Tingkat pengukuran terhadap kepuasan pengguna pada setiap variabel independen, mayoritas responden berada pada kategori puas. Walaupun seluruh variabel independen memperoleh nilai kepuasan pengguna yang tergolong tinggi, bukan berarti semua variabel tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen. Kondisi ini terlihat pada variabel *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Dengan kata lain, meskipun hasil Tingkat pengukuran kepuasan pengguna memperlihatkan mayoritas pengguna merasa puas, hal itu tidak cukup membuktikan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan. Untuk itu, diperlukan pengujian hipotesis agar dapat memastikan secara statistik variabel mana saja yang benar-benar berpengaruh signifikan.

3.4 Rekomendasi Perbaikan

Adapun rekomendasi yang dihasilkan meliputi mengoptimalkan keandalan sistem, menyediakan sistem pemberitahuan otomatis untuk informasi keuangan, mengembangkan fitur aplikasi, penyederhanaan proses registrasi, memperkuat sistem keamanan, meningkatkan kualitas aksesibilitas aplikasi, melakukan inovasi agar aplikasi tetap relevan, optimalisasi stabilitas sistem, dan penyediaan layanan atau call center 24 jam.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, variabel independen mampu menjelaskan kepuasan pengguna sebesar 65,4% sesuai nilai *Adjusted R Square*. Analisis juga menunjukkan bahwa seluruh variabel independen dari PIECES dan EUCS berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna, dibuktikan melalui nilai signifikansi uji F sebesar $0,000 < 0,05$. Pada uji t, variabel *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, *Service*, dan *Content* terbukti berpengaruh positif signifikan karena nilai signifikansinya $< 0,05$. Sementara itu, variabel *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Rekomendasi yang dihasilkan meliputi pengoptimalan keandalan sistem, penyediaan notifikasi otomatis terkait informasi keuangan, pengembangan fitur aplikasi, penyederhanaan proses registrasi, peningkatan keamanan, peningkatan aksesibilitas, inovasi berkelanjutan agar aplikasi tetap relevan, optimalisasi stabilitas sistem, serta penyediaan layanan atau *call center* 24 jam. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas variabel maupun metode, salah satunya dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang memetakan aspek penting namun berkinerja rendah sehingga dapat menjadi prioritas perbaikan. Pendekatan ini diharapkan memberikan gambaran lebih mendalam mengenai kepuasan dan arah peningkatan layanan aplikasi digital.

REFERENCES

- Amalia, S., Assegaff, S., & Sika, X. (2021). Analisis Kualitas Website Corona.Jambiprov.Go.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA). In *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, 1 (1).
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022a). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Bagus Wirahaji, I., & Ketut Sutapa, I. (2021). The Influence Of Parking Attendant And Parking Facilities On User Satisfaction Of Car Parking On Ngurah Rai Street Gianyar City. In *Journal of Engineering Design and Technology*, 21(3).
- Darwi, M., Islamiyah, & Jundilillah, M. L. (2023). Penerapan Metode PIECES Framework Sebagai Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akademik. *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1–12.
- Fathurahman, A., & Nashar Utamajay, J. (2022). Analisis Prilaku Pengguna Aplikasi Peduli Lindungi menggunakan Framework Technology Acceptance Model (TAM). *Journal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 1(4), 186–196. <https://doi.org/10.36418/locus.v1i4.50>
- Hanifah, H., Salsabillah, L., Tazkia Fitri, A., Mona Febriani, R., Hidayatullah, R., Harmonedi Landasan Teori, H., Relevan, P., & Berpikir Dan Hipotesis Penelitian Pendidikan Haura Hanifah, K. (2025). *IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>



- Jawa, A. W., Amali, L. N., & Oliy, S. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Siransija Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. 4(1).
- Kamadianto, R. (2025). *Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Elfos Dhaf Pada Tiktok Shop di Indonesia*.
- Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS) . *JTSI*, 1–16.
- Pemerinta, I. (2021). *Menetapkan Pres Iden Republik Indonesia-2-Memutuskan N*.
- Pibriana, D., & Fitriyani, L. (2022). *Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning Di MTs N 2 Kota Palembang* . 1–15.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. 1–346.
- Purba, A., & Sihotang, J. I. (2023). Analisa Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Daytrans Dengan Kerangka Kerja Pieces Framework. *Jurnal Komtika (Komputasi Dan Informatika)*, 7(2), 187–198. <https://doi.org/10.31603/komtika.v7i2.10432>
- Puteri, H. E. (2020). *Menentukan Populasi dan Sampel puteri 2020*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28776.01285>
- Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus : Universitas Amikom Purwokerto) . *Jurnal Of Information System Management*, 1–7.
- Rahayu, F. S., Pritalia, G. L., & Kurniawan, F. (2024). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Media Sosial X Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Teknika*, 13(3), 471–480. <https://doi.org/10.34148/teknika.v13i3.1006>
- Rahmaniar, A. F., Pinandito, A., & Rachmadi, A. (2025). *Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan, Dan Kebiasaan Terhadap Niat Keberlanjutan Layanan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Di Kota Malang*, 9(4)
- Rustariyuni, S. D., Pudjiharjo, M. P., Burhan, M. U., & Satria, D. (2022). Pemanfaatan Teknologi Digital Pada Koperasi di Provinsi Bali Di Masa Pandemi Covid-19 . *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 1–10.
- Septiani, D., Ruhama, S., Astuti, I., Margonda Raya No, J., Cina, P., Beji, K., Depok, K., & Barat, J. (2023). Implementasi Metode Pieces Untuk Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Peduli Lindungi. In *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika* 4 (1).
- Sugandi, M. A., & Halim, R. M. N. (2020). Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma. In *Jurnal Sistem Informasi*, 9(1). Doi: 10.32520/stmsi.v9i1.625
- Yola Benzi, K., Fauzan Mubarak, A., Cahnyaning, D., & Utami, B. (2025). *Analisis Implementasi Dan Evaluasi Fitur Simko Mobile Kspps Bmt Lima Satu Jepara Melalui Pendekatan Model UTAUT*. *Jurnal Ekonomi Islam*, 9(1). Doi: 10.33507/lab.v9i01.2783