



# Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Dramabox Pada Kalangan Generasi Z Kota Jambi Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Vioren Elisa<sup>1</sup>, Setiawan Assegaff<sup>2</sup>, Lies Aryani<sup>3\*</sup>

<sup>1-3</sup> Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa, Indonesia

Email: [viorenelisa55@gmail.com](mailto:viorenelisa55@gmail.com)<sup>1</sup>, [setiawan\\_assegaf@yahoo.com](mailto:setiawan_assegaf@yahoo.com)<sup>2</sup>, [liesaryani6@gmail.com](mailto:liesaryani6@gmail.com)<sup>3\*</sup>

Alamat: Jl. Jend. Sudirman, The Hok, Kec. Jambi Sel., Kota Jambi, Jambi 36138

\* Penulis Korespondensi: [liesaryani6@gmail.com](mailto:liesaryani6@gmail.com)

**Abstract.** *The development of video streaming services has made DramaBox widely used by Generation Z, who prioritize fast entertainment access through mobile devices. However, complaints such as long ad duration, unstable video quality, and inaccurate subtitles remain obstacles that can reduce user satisfaction. This study analyzes the factors that influence DramaBox user satisfaction in Jambi City using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method with five main dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Data were obtained through questionnaires completed by 385 respondents and processed using SEM-PLS with the help of SmartPLS 4. The results showed that accuracy and timeliness significantly influence user satisfaction, while content, format, and ease of use did not have a significant impact. This finding indicates that information reliability and system speed are the most determining aspects of user experience. Therefore, improvements in both aspects are important for the future development of the DramaBox application.*

**Keywords:** *Analysis; User Satisfaction; Application DramaBox; Generation Z; EUCS.*

**Abstrak.** Perkembangan layanan video streaming menjadikan DramaBox banyak digunakan oleh Generasi Z yang mengutamakan akses hiburan yang cepat melalui perangkat mobile. Meski demikian, keluhan seperti durasi iklan yang panjang, kualitas video yang kurang stabil, dan ketidaktepatan subtitle masih menjadi hambatan yang dapat menurunkan kepuasan pengguna. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna DramaBox di Kota Jambi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima dimensi utama: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Data diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh 385 responden dan diolah menggunakan SEM-PLS dengan bantuan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *accuracy* dan *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *content*, *format*, dan *ease of use* tidak memberikan pengaruh yang berarti. Temuan ini mengindikasikan bahwa keandalan informasi dan kecepatan sistem merupakan aspek yang paling menentukan bagi pengalaman pengguna. Oleh karena itu, peningkatan pada kedua aspek tersebut penting bagi pengembangan aplikasi DramaBox di masa mendatang.

**Kata kunci:** Analisis; Kepuasan Pengguna; Aplikasi DramaBox; Generasi Z; EUCS.

## 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam pola konsumsi hiburan masyarakat. Media hiburan konvensional seperti televisi mulai ditinggalkan dan beralih ke layanan streaming berbasis aplikasi yang menawarkan fleksibilitas waktu dan tempat. Salah satu aplikasi streaming yang cukup populer di kalangan generasi muda adalah DramaBox. Aplikasi DramaBox pertama kali diluncurkan pada tahun 2023 oleh STORYMATRIX yang menyajikan drama berdurasi pendek dan dapat diakses melalui perangkat *mobile*.

Generasi Z merupakan kelompok pengguna paling dominan dalam pemanfaatan aplikasi hiburan digital yang lahir antara tahun 1997-2012 yang saat ini berusia 13-28 tahun (Istiqomah et al., 2024). Karakteristik generasi ini yang lekat dengan teknologi menjadikan kemudahan akses, kecepatan sistem, serta keandalan informasi sebagai faktor penting dalam menentukan kepuasan penggunaan aplikasi. Meskipun DramaBox menawarkan konsep hiburan yang sesuai dengan gaya hidup Generasi Z, berbagai ulasan pengguna menunjukkan masih adanya permasalahan seperti iklan yang berlebihan, kualitas video yang tidak konsisten, serta ketidaksesuaian subtitle.

Kepuasan pengguna menjadi faktor krusial bagi keberlangsungan sebuah aplikasi digital. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang komprehensif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) mampu mengukur kepuasan pengguna akhir berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* (Fakhirah & Sekarwati, 2022).

Terdapat juga penelitian terdahulu memperkuat relevansi metode ini. Misalnya, penelitian oleh A. A. Fakhirah and A. K. Sekarwati, yang melakukan penelitian mengenai pengguna aplikasi WeTV dengan pendekatan EUCS (Fakhirah & Sekarwati, 2022). Serta penelitian serupa dilakukan oleh M. Alfin Nugroho et al, yang mengenai aplikasi Netflix yang diukur dengan metode yang sama yaitu EUCS (Alfin Nugroho et al., 2024). Kedua penelitian tersebut menggunakan metode EUCS yang dianggap mampu untuk mengukur kepuasan pengguna akhir, sehingga metode EUCS lebih cocok digunakan dalam penelitian ini karena lebih berfokus pada pengguna akhir.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Kajian teoretis dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar konseptual dalam menganalisis kepuasan pengguna aplikasi DramaBox. Kajian teori yang digunakan meliputi konsep kepuasan pengguna, aplikasi movie berbasis digital, karakteristik Generasi Z, metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), serta hubungan antara EUCS dan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu sistem dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi atau aplikasi digital (Karya et al., 2020). Apabila kinerja sistem mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna, maka pengguna akan merasa puas, sedangkan apabila kinerja sistem berada

di bawah harapan, maka pengguna akan merasa tidak puas. Dalam konteks aplikasi digital, kepuasan pengguna berkaitan erat dengan kualitas informasi, kemudahan penggunaan, serta keandalan sistem dalam memberikan layanan secara konsisten.

Aplikasi movie merupakan aplikasi berbasis teknologi informasi yang memungkinkan pengguna untuk menonton konten film atau drama secara digital melalui perangkat mobile tanpa harus memiliki media penyimpanan fisik. Aplikasi ini memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi pengguna untuk menikmati hiburan kapan saja dan di mana saja. DramaBox sebagai aplikasi movie menyajikan konten drama berdurasi pendek yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan hiburan pengguna dengan pola konsumsi yang cepat dan praktis. Kualitas layanan pada aplikasi movie sangat dipengaruhi oleh kecepatan sistem dalam memuat video, stabilitas pemutaran, keakuratan subtitle, serta ketepatan informasi yang ditampilkan kepada pengguna (Galih Adi Prananda et al., 2025).

Generasi Z merupakan kelompok individu yang lahir pada rentang tahun 1997 hingga 2012 dan tumbuh seiring dengan perkembangan teknologi digital (Istiqomah et al., 2024). Generasi ini dikenal sangat adaptif terhadap teknologi baru dan cenderung cepat memahami fitur-fitur digital. Karakteristik Generasi Z yang mengutamakan kecepatan, kemudahan akses, serta pengalaman pengguna yang baik menjadikan kelompok ini sangat sensitif terhadap kualitas layanan suatu aplikasi digital. Oleh karena itu, tingkat kepuasan Generasi Z terhadap penggunaan aplikasi movie menjadi aspek penting yang perlu dianalisis, terutama dalam konteks aplikasi hiburan seperti DramaBox.

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem informasi. Model EUCS diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh yang menekankan pengukuran kepuasan berdasarkan persepsi pengguna terhadap kualitas sistem dan informasi yang dihasilkan. Metode EUCS terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Yolangga & Hardiyanti, 2024). Dimensi *content* mengukur sejauh mana isi informasi yang disajikan oleh sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna, lengkap, dan relevan. *Accuracy* berkaitan dengan tingkat ketepatan dan kebenaran informasi yang disajikan oleh sistem, termasuk ketepatan subtitle dan informasi film. *Format* mengukur bagaimana informasi ditampilkan secara visual, sedangkan *ease of use* berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi movie. *Timeliness* mengukur kecepatan sistem dalam menampilkan konten movie serta merespons perintah pengguna (Nurul Jannah et al., 2023).

Metode EUCS digunakan untuk menganalisis pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan. Setiap dimensi EUCS diasumsikan memiliki kontribusi dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna aplikasi movie DramaBox. Dengan menggunakan metode EUCS, penelitian ini dapat mengidentifikasi dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Generasi Z. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembang aplikasi DramaBox dalam meningkatkan kualitas layanan, performa sistem, serta pengalaman pengguna secara berkelanjutan.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi movie DramaBox pada kalangan Generasi Z di Kota Jambi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh variabel kualitas sistem dan informasi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden yang dapat dilihat dibawah ini.

**Table 1.** Pernyataan positif

<b>Pernyataan Positif</b>
Sangat Setuju (SS) = 5
Setuju (S) = 4
Netral (N) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

(Prawiyogi et al., 2021)

Desain penelitian Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen (Yana et al., 2023). Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari lima dimensi EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pengguna aplikasi movie DramaBox.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi movie DramaBox yang termasuk dalam kelompok Generasi Z di Kota Jambi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability* sampling dengan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, seperti pengguna aktif aplikasi DramaBox (Hidayah & Ariefiantoro, 2021). Jumlah sampel yang digunakan tidak diketahui secara pasti, sehingga ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Rao Purba (Zahrotus Sa'adah &

Ariyanto, 2025). Berdasarkan dari perhitungan menggunakan rumus Rao Purba diatas didapat dalam penelitian ini sebanyak 385 responden, yang ditentukan berdasarkan perhitungan ukuran sampel yang merujuk pada literatur statistik, sehingga jumlah tersebut dianggap telah mewakili populasi penelitian.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring menggunakan media *Google Form*. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator pada metode EUCS. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat (pernyataan positif) untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas aplikasi movie DramaBox serta kepuasan pengguna.

Tabel berikut menampilkan indikator untuk setiap variabel yang digunakan sebagai acuan dalam menyusun instrumen kuesioner pada penelitian ini.

**Tabel 2.** Indikator Penelitian

NO	Variabel Independen	Kode	Indikator	Pernyataan	Referensi
1.	<i>Content</i> (X1)	X1.1	Isi pada deskripsi	Informasi deskripsi yang ditampilkan dalam aplikasi DramaBox sesuai kebutuhan pengguna.	(Oktafia et al., 2023)
		X1.2	Isi drama	Isi drama dari aplikasi DramaBox sesuai dengan kebutuhan pengguna.	
		X1.3	Isi subtitle	Aplikasi DramaBox memberikan subtitle pada drama dengan lengkap dan sesuai kebutuhan.	
		X1.4	Tampilan content	Aplikasi DramaBox menyediakan content secara jelas dan mudah dipahami penggunaanya.	
		X1.5	Isi pada kategori	Aplikasi DramaBox menyajikan isi sesuai kategori sehingga memenuhi kebutuhan pengguna.	
2.	<i>Accuracy</i> (X2)	X2.1	Informasi dapat diandalkan	Aplikasi DramaBox dapat diandalkan dalam memberikan informasi drama dengan akurat.	(Adi Artanto et al., 2023)
		X2.2	Keakuratan pada episode	Aplikasi DramaBox menampilkan episode drama yang sesuai sehingga pengguna merasa puas.	
		X2.3	Bebas dari kesalahan	Informasi drama yang disajikan aplikasi DramaBox bebas dari kesalahan dan kekeliruan.	
		X2.4	Keakuratan subtitle	Aplikasi DramaBox memberikan subtitle yang dapat dipercaya.	
		X2.5	Keakuratan pada deskripsi	Aplikasi DramaBox menyediakan deskripsi yang relevan dan akurat terkait detail drama.	
3.	<i>Format</i> (X3)	X3.1	Fungsi fitur	Fitur pada tampilan aplikasi DramaBox berfungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna.	(Irumas & Utamajaya, 2022)

		X3.2	Tampilan jelas	Tampilan pada aplikasi DramaBox mudah untuk dipahami pengguna.	
		X3.3	Format rapi	Aplikasi DramaBox menyajikan informasi dan instruksi dengan format yang rapi.	
		X3.4	Tampilan menarik	<i>User Interface</i> aplikasi DramaBox sudah cukup menarik dalam menampilkan informasi maupun drama.	
		X3.5	Tampilan sesuai	Tampilan yang disajikan oleh aplikasi DramaBox sudah jelas dan sesuai dengan yang diinginkan pengguna.	
4.	<i>Ease to use</i> (X4)	X4.1	Kemudahan fitur	Fitur/ikon pada aplikasi DramaBox mudah dipahami.	(Adi Artanto et al., 2023)
		X4.2	Kemudahan akses	Aplikasi DramaBox mudah untuk diakses dan digunakan.	
		X4.3	Tampilan desain	Aplikasi DramaBox menampilkan desain yang dapat mendukung kemudahan pengguna.	
		X4.4	Navigasi berjalan lancar	Aplikasi DramaBox mudah untuk berpindah halaman tanpa terjadi error.	
		X4.5	Kemudahan saat memahami navigasi	Tombol navigasi dan kolom pengisian pada aplikasi DramaBox mudah untuk digunakan pengguna baru.	
5.	<i>Timeliness</i> (X5)	X5.1	Kecepatan respon	Aplikasi DramaBox merespon dengan cepat perpindahan halaman.	(Irumas & Utamajaya, 2022)
		X5.2	Ketepatan subtitle	Aplikasi DramaBox memberikan informasi subtitle yang dibutuhkan tepat waktu.	
		X5.3	Kelancaran pemutaran drama	Iklan saat pemutaran drama pada aplikasi DramaBox bukan hambatan.	
		X5.4	Respon perubahan bahasa	Pada saat mengubah bahasa aplikasi DramaBox merespon dengan cepat.	
		X5.5	Notifikasi tepat waktu	Aplikasi DramaBox selalu memberikan informasi (notifikasi) mengenai drama baru.	

**Tabel 3.** Indikator Penelitian

NO	Variabel Dependen	Kode	Indikator	Sumber Referensi	
1.	<i>User Satisfaction</i> (Y)	Y1.1	Kepuasan pada akses	Saya merasa puas menggunakan aplikasi DramaBox karena dapat diakses dimana saja dan kapan saja.	(Farisi & Zuraidah, 2022)
		Y1.2	Kepuasan terhadap navigasi	Pengguna merasa puas dan nyaman menggunakan aplikasi DramaBox meskipun terdapat navigasi yang kurang jelas.	
		Y1.3	Kepuasan terhadap respon	Pengguna merasa puas dengan respon yang diberikan oleh aplikasi DramaBox.	

Y1.4	Loyalitas pengguna	Pengguna akan terus menggunakan aplikasi DramaBox untuk nonton drama pendek.
Y1.5	Niat rekomendasi	Pengguna akan merekomendasikan aplikasi DramaBox kepada orang lain

Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* di atas batas minimum nilai di atas 0.7 ( $>0.7$ ) untuk melakukan pengujian validitas konvergen. Sedangkan uji validitas diskriminan dilakukan dengan melihat nilai *cross loading* (Yuliyanti et al., 2025) dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) lebih besar dari 0.50 (Purwaningsih et al., 2025), sehingga instrumen dinyatakan valid. Selain itu, uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai Cronbach's Alpha dan *Composite Reliability* pada setiap konstruk berada di atas nilai 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian reliabel dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut (Ependi & Fadli, 2025). Kemudian dilanjutkan dengan uji nilai *R-square*, perubahan nilai *R-square* dapat membantu mengidentifikasi apakah suatu variabel independen memberikan kontribusi yang berarti terhadap variabel endogen. Secara umum, interpretasi nilai *R-square* dibagi menjadi tiga kategori: nilai  $\geq 0,67$  digolongkan kuat, nilai  $\geq 0,33$  dianggap sedang, dan nilai  $\geq 0,19$  termasuk kategori lemah (Yuliyanti et al., 2025).

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Metode ini digunakan untuk menganalisis hubungan antarvariabel laten serta menguji pengaruh dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *path coefficient* dan p-value, sedangkan pengujian signifikansi merujuk pada ketentuan statistik yang berlaku, seperti uji-t, tanpa dijelaskan secara rinci karena metode tersebut telah umum digunakan dan merujuk pada literatur acuan.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Jambi dengan objek penelitian berupa aplikasi movie DramaBox. Proses pengumpulan data dilakukan dalam rentang waktu yang telah ditentukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring kepada responden yang memenuhi kriteria, yaitu pengguna aktif aplikasi DramaBox dari kalangan Generasi Z. Dari proses pengumpulan data tersebut diperoleh sebanyak 385 responden, yang selanjutnya digunakan sebagai data penelitian dan diolah menggunakan pendekatan *Partial Least Square–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS.

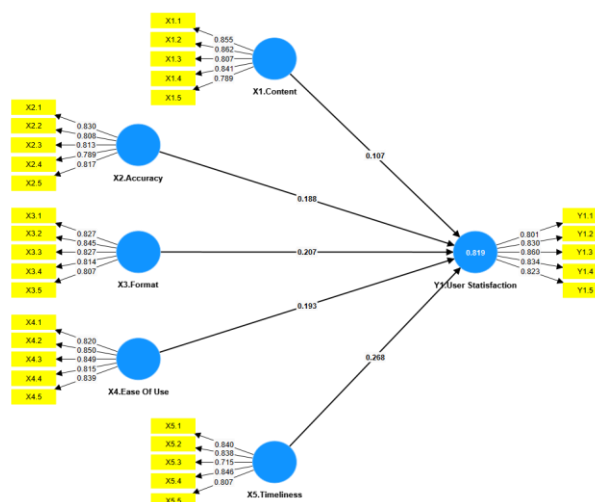
Data yang terkumpul terlebih dahulu dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, kemudian dilanjutkan dengan pengujian model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi DramaBox serta menguji pengaruh masing-masing dimensi EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna.

## Uji Validitas

Uji validitas bertujuan memastikan setiap butir pertanyaan mampu merepresentasikan konstruk yang diukur sesuai dengan dasar teori. Validitas terdiri atas validitas konvergen dan diskriminan. Validitas konvergen dinilai melalui nilai *outer loading* yang menunjukkan keterkaitan indikator dalam satu konstruk. Sementara itu, validitas diskriminan digunakan untuk memastikan perbedaan antar konstruk, yang dapat dilihat dari nilai *cross loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Apabila kedua validitas tersebut terpenuhi, instrumen penelitian dinilai layak dan akurat dalam mengukur variabel penelitian.

### Uji Validitas Konvergen

Pada hasil uji validitas konvergen yang dilakukan pada data kuesioner dapat dilihat variabel dipahami dengan baik oleh responden, hal ini ditunjukkan secara keseluruhan nilai *loading factor* (*outer loading*) berada pada nilai  $>0.70$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen. Hal tersebut dibuktikan dengan gambar dibawah ini:



Gambar 1. Outer Model

Selain itu terdapat nilai *outer loading*, yang menunjukkan kekuatan hubungan antara setiap indikator dengan konstruknya, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.** *Outer Loading*

	X1. <i>Content</i>	X2. <i>Accuracy</i>	X3. <i>Format</i>	X4. <i>Ease Of Use</i>	X5. <i>Timeliness</i>	Y1. <i>User Satisfaction</i>
X1.1	0.855					
X1.2	0.862					
X1.3	0.807					
X1.4	0.841					
X1.5	0.789					
X2.1		0.830				
X2.2		0.808				
X2.3		0.813				
X2.4		0.789				
X2.5		0.817				
X3.1			0.827			
X3.2			0.845			
X3.3			0.827			
X3.4			0.814			
X3.5			0.807			
X4.1				0.820		
X4.2				0.850		
X4.3				0.849		
X4.4				0.815		
X4.5				0.839		
X5.1					0.840	
X5.2					0.838	
X5.3					0.715	
X5.4					0.846	
X5.5					0.807	
Y1.1						0.801
Y1.2						0.830
Y1.3						0.860
Y1.4						0.834
Y1.5						0.823

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas konvergen yang ditinjau melalui nilai *outer loading* menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai di atas 0.7 ( $>0.7$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

#### ***Uji Validitas Diskriminan***

Validitas diskriminan bertujuan memastikan setiap konstruk dapat dibedakan secara jelas dan tidak saling tumpang tindih. Konstruk dikatakan valid apabila indikatornya memiliki hubungan yang lebih kuat dengan konstruk sendiri dibandingkan dengan konstruk lain. Pengujian dilakukan melalui nilai *cross loading* dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Validitas diskriminan terpenuhi jika nilai *cross loading* tertinggi berada pada konstruk yang diukur dan nilai AVE melebihi 0,5 (Purwaningsih et al., 2025). Jika syarat tersebut dipenuhi, maka konstruk dinilai memiliki validitas diskriminan yang baik.

Berikut ini merupakan hasil uji validitas diskriminan yang dilihat berdasarkan *cross loading* pada tabel berikut ini.

**Table 5. Cross Loading**

	X1. <i>Content</i>	X2. <i>Accuracy</i>	X3. <i>Format</i>	X4. <i>Ease Of Use</i>	X5. <i>Timeliness</i>	Y1. <i>User Satisfaction</i>
X1.1	<b>0.855</b>	0.698	0.713	0.684	0.671	0.727
X1.2	<b>0.862</b>	0.728	0.700	0.730	0.719	0.700
X1.3	<b>0.807</b>	0.711	0.722	0.712	0.684	0.691
X1.4	<b>0.841</b>	0.719	0.703	0.724	0.673	0.672
X1.5	<b>0.789</b>	0.709	0.707	0.706	0.651	0.650
X2.1	0.712	<b>0.830</b>	0.711	0.725	0.695	0.711
X2.2	0.708	<b>0.808</b>	0.676	0.706	0.683	0.702
X2.3	0.662	<b>0.813</b>	0.683	0.721	0.687	0.675
X2.4	0.667	<b>0.789</b>	0.674	0.681	0.639	0.650
X2.5	0.726	<b>0.817</b>	0.701	0.751	0.691	0.708
X3.1	0.725	0.730	<b>0.827</b>	0.762	0.702	0.735
X3.2	0.698	0.725	<b>0.845</b>	0.758	0.682	0.693
X3.3	0.704	0.690	<b>0.827</b>	0.729	0.688	0.687
X3.4	0.697	0.666	<b>0.814</b>	0.712	0.681	0.696
X3.5	0.690	0.687	<b>0.807</b>	0.688	0.694	0.702
X4.1	0.691	0.700	0.737	<b>0.820</b>	0.696	0.728
X4.2	0.735	0.750	0.771	<b>0.850</b>	0.735	0.752
X4.3	0.753	0.776	0.751	<b>0.849</b>	0.697	0.728
X4.4	0.680	0.736	0.698	<b>0.815</b>	0.676	0.689
X4.5	0.707	0.724	0.737	<b>0.839</b>	0.729	0.692
X5.1	0.689	0.704	0.692	0.675	<b>0.840</b>	0.728
X5.2	0.699	0.699	0.712	0.723	<b>0.838</b>	0.715
X5.3	0.544	0.577	0.560	0.609	<b>0.715</b>	0.551
X5.4	0.707	0.724	0.712	0.723	<b>0.846</b>	0.730
X5.5	0.662	0.680	0.701	0.698	<b>0.807</b>	0.701
Y1.1	0.651	0.655	0.669	0.681	0.640	<b>0.801</b>
Y1.2	0.686	0.687	0.712	0.705	0.695	<b>0.830</b>
Y1.3	0.705	0.749	0.738	0.736	0.772	<b>0.860</b>
Y1.4	0.706	0.731	0.737	0.756	0.713	<b>0.834</b>
Y1.5	0.688	0.701	0.680	0.691	0.698	<b>0.823</b>

**Table 6. Average Variance Extracted (AVE)**

	Average variance extracted (AVE)
X1. <i>Content</i>	0.691
X2. <i>Accuracy</i>	0.658
X3. <i>Format</i>	0.680
X4. <i>Ease Of Use</i>	0.697
X5. <i>Timeliness</i>	0.658
Y1. <i>User Satisfaction</i>	0.689

Berdasarkan tabel *cross loading*, hasil pengujian menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai tertinggi pada variabel laten yang diukurnya dibandingkan dengan variabel laten lainnya. Hal ini menandakan bahwa indikator mampu membedakan konstruk secara jelas sehingga kriteria validitas diskriminan melalui *cross loading* telah terpenuhi. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada seluruh konstruk berada di atas 0,5, yang menunjukkan bahwa indikator dapat dijelaskan dengan baik oleh konstraknya. Dengan demikian, berdasarkan nilai *cross loading* dan AVE, seluruh indikator dinyatakan memenuhi kriteria validitas diskriminan.

### Uji Reliabilitas

Penelitian ini juga melakukan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa indikator mampu menghasilkan pengukuran yang konsisten dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan SmartPLS dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (CR). Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila kedua nilai tersebut melebihi 0,70 (Ependi & Fadli, 2025). Berikut disajikan hasil pengujian reliabilitas.

**Table 4.** Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>	<i>Keterangan</i>
X1. <i>Content</i>	0.888	0.889	Reliabel
X2. <i>Accuracy</i>	0.870	0.871	Reliabel
X3. <i>Format</i>	0.882	0.882	Reliabel
X4. <i>Ease Of Use</i>	0.891	0.892	Reliabel
X5. <i>Timeliness</i>	0.869	0.876	Reliabel
Y1. <i>User Satisfaction</i>	0.887	0.888	Reliabel

Berdasarkan tabel tersebut, seluruh variabel memiliki nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* di atas 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki konsistensi internal yang baik, sehingga instrumen penelitian dinilai reliabel dan layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

### Uji R-square

*R-square* digunakan untuk menilai kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel endogen serta menunjukkan kualitas prediksi model yang dibangun. Semakin tinggi nilai R-square, semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan fenomena yang diteliti. Pada model dengan banyak konstruk, *R-square Adjusted* digunakan karena memberikan estimasi yang lebih akurat terhadap pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Yuliyanti et al., 2025).

Secara umum, nilai *R-square* dikategorikan menjadi kuat ( $\geq 0,67$ ), sedang ( $\geq 0,33$ ), dan lemah ( $\geq 0,19$ ). Oleh karena itu, evaluasi *R-square* merupakan bagian penting dalam pengujian model struktural untuk menilai sejauh mana model mampu menjelaskan hubungan antar variabel. Berikut disajikan hasil pengujian nilai *R-square*.

**Table 5.** *R-Square dan R-Square Adjusted*

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Y1. <i>User Satisfaction</i>	0.819	0.816

Berdasarkan hasil pengujian, nilai *R-square* pada variabel *User Satisfaction* (Y1) sebesar 0.819, yang berarti 81,9% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Nilai ini termasuk kategori kuat, sehingga menunjukkan kemampuan penjelasan model yang sangat baik. Selain itu, nilai *R-square adjusted* sebesar 0.816 menguatkan hasil tersebut, sehingga model struktural dinilai memiliki daya prediksi yang tinggi dan dapat diandalkan.

### Uji Hipotesis

Penelitian ini menguji lima hipotesis untuk mengetahui hubungan antarvariabel dalam model. Pengujian dilakukan menggunakan SEM-PLS melalui prosedur *bootstrapping* dengan memperhatikan nilai *t-statistic* dan *p-value*. Suatu hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,96 pada pengujian dua arah serta nilai *p-value* lebih kecil dari 0.05 (Hapsari, 2025). Dengan kriteria tersebut, penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditentukan.

**Table 6.** *Path Coefficient*

	Original sample (O)	T statistics ( O/STDEV )	P values	Keterangan
X1. <i>Content</i> -> Y1. <i>User Satisfaction</i>	0.107	1.310	0.190	Tolak
X2. <i>Accuracy</i> -> Y1. <i>User Satisfaction</i>	0.188	2.560	0.011	Terima
X3. <i>Format</i> -> Y1. <i>User Satisfaction</i>	0.207	2.349	0.019	Terima
X4. <i>Ease Of Use</i> -> Y1. <i>User Satisfaction</i>	0.193	2.358	0.018	Terima
X5. <i>Timeliness</i> -> Y1. <i>User Satisfaction</i>	0.268	3.928	0.000	Terima

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh temuan bahwa dari lima variabel independen yang diuji terhadap *User Satisfaction* (Y1), empat variabel menunjukkan pengaruh signifikan, sedangkan satu variabel tidak. Variabel *Content* (X1) tidak berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pengguna karena nilai *t-statistic* dan *p-value* tidak memenuhi kriteria signifikansi, sehingga hipotesis H1 ditolak. Sementara itu, variabel *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease of Use* (X4), dan *Timeliness* (X5) terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, ditunjukkan oleh nilai *t-statistic* di atas 1,96 dan *p-value* di bawah 0,05, sehingga hipotesis H2, H3, H4, dan H5 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa ketepatan informasi, tampilan antarmuka, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu layanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, sedangkan konten belum menjadi faktor penentu utama.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap 385 responden pengguna aplikasi DramaBox dari Generasi Z di Kota Jambi, dapat disimpulkan bahwa variabel *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *content* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh keakuratan informasi, tampilan antarmuka yang rapi, kemudahan navigasi, serta kecepatan dan ketepatan waktu sistem. Hal tersebut sejalan dengan karakteristik Generasi Z yang mengutamakan kenyamanan, efisiensi, dan responsivitas dalam penggunaan aplikasi digital. Model EUCS terbukti relevan dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi streaming, dengan empat variabel utama yang dominan dalam konteks DramaBox.

Pengembang aplikasi DramaBox disarankan untuk terus meningkatkan akurasi informasi dan responsivitas sistem karena kedua aspek tersebut paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, meskipun variabel konten tidak berpengaruh signifikan secara statistik, kualitas konten, tampilan antarmuka, dan kemudahan penggunaan tetap perlu diperhatikan agar pengalaman pengguna tetap optimal. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, memperluas cakupan responden, serta menggunakan metode tambahan seperti wawancara agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kepuasan pengguna.

## DAFTAR REFERENSI

- Adi Artanto, F., Handayani Kusumawardhani, H., Khoirruchim, A., & Himawan, G. (2023). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Pada Analisis Kepuasan Penggunaan Website Openlearning END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) ON SATISFACTION ANALYSIS OF USING THE OPENLEARNING WEBSITE. *TEKNOMATIKA*, 13(01). <https://openlearning.com/>,

- Alfin Nugroho, M., Alamsyah, R., & Adi Artanto, F. (2024). *End User Computing Satisfaction (EUCS) Dalam Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Netflix*. *SURYA INFORMATIKA*, 14. [www.statista.com](http://www.statista.com),
- Ependi, R., & Fadli, S. (2025). Analisis Efektivitas Aplikasi E-Samsat sebagai Sarana Pembayaran Pajak dengan Metode Eucs. *Jurnal Informatika Dan Sains Teknologi*, 3(3), 12–24. <https://doi.org/10.62951/modem.v3i3.453>
- Fakhirah, A. A., & Sekarwati, A. K. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 21(4). <https://doi.org/10.32409/jikstik.21.4.3217>
- Farisi, M. N., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 109–121. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.169>
- Galih Adi Prananda, P., Fathir Adha, M., Septian, M., & Fery Herdiatmoko, H. (2025). PENERAPAN ALGORITMA NAÏVE BAYES UNTUK KLASIFIKASI SENTIMEN ULASAN PENGGUNA APLIKASI DRAMABOX DARI ULASAN PLAY STORE. In *Journal of Data Analytics, Information, and Computer Science (JDAICS)* (Vol. 2, Issue 1). <https://doi.org/https://doi.org/10.70248/jdaics.v2i1.1507>
- Hapsari, A. S. (2025). Peran Reputasi Perusahaan Melalui *Employer Branding* dan Penggunaan Media Sosial LinkedIn Dalam Meningkatkan Minat Melamar Pekerjaan pada Fresh Graduate. *ECo-Buss*, 7(3), 1925–1940. <https://doi.org/10.32877/eb.v7i3.2172>
- Hidayah, I., & Ariefiantoro, T. (2021). *ANALISIS STRATEGI BAURAN PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN (Studi Kasus Pada Pudanis di Kaliwungu)*. 19(1). <https://doi.org/10.26623/slsi.v19i1.3001>
- Irumas, I., & Utamajaya, J. N. (2022). Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan. *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, 4(1), 101–108. <https://doi.org/10.47065/josyc.v4i1.2492>
- Istiqomah, N., Sabrina, N., Humaya, S., & Rahmi, S. A. (2024). INCREASING GEN Z PARTICIPATION IN DEVELOPMENT PLANNING THROUGH ASA WEBSITE SOCIALIZATIONS. *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 2(2).
- Karya, D. F., Nur, A., & Saputri, I. (2020). *PENGARUH MODEL DELON AND MCLEAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PENGGUNA APLIKASI OVO DI SURABAYA*. <https://katadata.co.id/berita/2019/10/07/persaingan-bisnis-domp-digital-makin-ketat-dan->
- Nurul Jannah, A., Susanto, I., Putra Rakhmadani, D., & Korespondensi, P. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3). <https://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12826>
- Oktafia, I., Khrisna Sawitri, D., Studi Manajemen, P., Ekonomi dan Bisnis, F., Pembangunan Nasional, U., & Timur, J. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Fitur Zenbot pada Aplikasi Zenius di Surabaya Berdasarkan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 316–328. <https://doi.org/10.62017/merdeka>
- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>

- Purwaningsih, E., Nurelasari, E., & Tamba, H. J. (2025). PENERAPAN METODE EUCS DALAM ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN BERBASIS APLIKASI PADA TRAVELOKA DAN TIKET.COM. In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 9, Issue 3). <https://databoks.katadata.co.id/>
- Yana, E., Yunika Hardiyanti, D., Rifai, A., Sistem Informasi, P., Ilmu Komputer, F., Sriwijaya, U., & Komputerisasi Akuntansi, P. (2023). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION. *JOISIE Journal Of Information System And Informatics Engineering*, 7(2), 265–275. <https://doi.org/https://doi.org/10.35145/joisie.v7i2.3929>
- Yolangga, Y., & Hardiyanti, D. Y. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim dengan Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS). *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(4), 1199–1208. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i4.1423>
- Yuliyanti, N., Hasanuddin, & Jumawan. (2025). PENGARUH BEBAN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA GURU SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 10 TAMBUN SELATAN. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(3), 223–235. <https://doi.org/10.61722/jiem.v3i3.4062>
- Zahrotus Sa'adah, L., & Ariyanto, A. (2025). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SARI ROTI PADA TOKO ALFAMART PEJATEN BARAT JAKARTA SELATAN THE EFFECT OF PRICE AND PRODUCT QUALITY ON THE DECISION TO PURCHASE SARI ROTI AT THE ALFAMART STORE IN WEST JAKARTA, SOUTH JAKARTA. *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendikiawan Nusantara*, 2(4). <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>