



Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi WPS Office Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Fournia Nova^{1*}, Setiawan Assegaff², Benni Purnama³

¹⁻³ Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa, Indonesia

Email: fournianova4@gmail.com^{1*}, setiawan_assegaf@yahoo.com², bennipurnama@unama.ac.id³

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

*Penulis Korespondensi: fournianova4@gmail.com

Abstract. *WPS Office stands for Writer, Presentation, and Spreadsheets—a software suite offering diverse office functions, including document processing, spreadsheet creation, and presentation tools. This study analyzes user satisfaction levels and the influence of the variables Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness on WPS Office application users in Jambi City, using the End User Computing Satisfaction method. Data were gathered through an online questionnaire distributed to students in Jambi City who had used the application; created via Google Forms, it garnered 385 responses. Post-collection, analysis was conducted using Structural Equation Modeling in SmartPLS software version 4. Of the five hypotheses tested, four were accepted. The results reveal that accuracy, format, ease of use, and timeliness positively and significantly influence user satisfaction, while content shows no significant effect.*

Keywords: *Analytics; User Satisfaction; WPS Office; EUCS; SmartPLS.*

Abstrak. WPS Office, sebagai akronim dari *Writer, Presentation, dan Spreadsheets*, merupakan suite perangkat lunak yang menyediakan beragam fungsi perkantoran, meliputi pengolahan dokumen, pembuatan spreadsheet, serta alat presentasi. Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna beserta pengaruh variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi WPS Office di Kota Jambi dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction*. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang didistribusikan kepada mahasiswa Kota Jambi yang pernah menggunakan aplikasi tersebut; instrumen ini dibuat menggunakan *Google Forms* dan memperoleh 385 tanggapan. Pasca-pengumpulan data, analisis dilakukan dengan *Structural Equation Modeling* pada perangkat lunak *SmartPLS* versi 4. Dari lima hipotesis yang diuji, empat di antaranya diterima. Temuan mengindikasikan bahwa variabel *accuracy, format, ease of use, dan timeliness* berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *content* tidak menunjukkan pengaruh signifikan.

Kata kunci: Analisis; Kepuasan Pengguna; WPS Office; EUCS; SmartPLS.

1. LATAR BELAKANG

Transformasi pemanfaatan sistem informasi modern di masa digital berlangsung secara dinamis dan memberikan kontribusi besar terhadap perubahan dalam kehidupan manusia. Kemajuan ini menjadikan proses penyimpanan serta pengiriman data semakin mudah sekaligus memiliki kualitas yang lebih baik. Tidak hanya individu, tetapi juga institusi dan pemerintah berusaha mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai penunjang aktivitas sehari-hari. Salah satu wujud konkret dari pemanfaatan teknologi ialah implementasi sistem yang terkomputerisasi. Sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan dalam berbagai aspek pekerjaan, terutama dalam penyusunan, pengolahan, serta penyajian informasi. Oleh

karena itu, kehadiran sistem informasi yang efektif dan mudah digunakan menjadi langkah penting dalam mendukung aktivitas manusia (Hariyanto et al., 2024).

Di kalangan mahasiswa dan mahasiswi, khususnya di Kota Jambi, komputer menjadi perangkat utama yang mendukung aktivitas mereka karena menyediakan berbagai program yang membantu pekerjaan lebih cepat, tepat, dan efisien. Beragam aplikasi telah dikembangkan, namun WPS Office termasuk yang paling populer dan sering dimanfaatkan oleh pengguna. WPS Office merupakan singkatan dari *Writer*, *Presentation*, dan *Spreadsheets*, yaitu perangkat lunak yang menawarkan berbagai fungsi perkantoran, termasuk pengolahan dokumen, pembuatan lembar kerja, dan media untuk presentasi. Selain itu, aplikasi tersebut dapat dimanfaatkan untuk membuat berbagai media pembelajaran yang interaktif dan variatif (Boy Zidan Nadjal & Qonaah Nuryan Arif, 2024).

Berdasarkan data dari Google Play Store, jumlah unduhan aplikasi WPS Office telah mencapai lebih dari 500 juta kali. Meskipun demikian, aplikasi ini masih menunjukkan berbagai kendala dalam penggunaannya, sebagaimana diungkapkan dalam review pengguna, seperti loading terlalu lama, munculnya duplikasi file ketika membuka dokumen berulang kali, lambatnya respons fitur, hingga pemotongan saldo otomatis akibat tidak adanya verifikasi pada proses perpanjangan layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah untuk dilakukan perbaikan agar aplikasi mampu memberikan pengalaman yang lebih optimal bagi penggunanya.

Oleh sebab itu, untuk menentukan kesesuaian aplikasi terhadap kepuasan pengguna, evaluasi berdasarkan analisis kepuasan mutlak sangat diperlukan. Salah satu kerangka kerja yang relevan adalah *End User Computing Satisfaction* (Sabrina et al., 2024). Model ini mengukur kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan lima aspek, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*, yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi WPS Office pada mahasiswa di Kota Jambi. Penelitian serupa yang menggunakan model EUCS juga telah dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna pada aplikasi lain seperti Figma dalam perancangan UI/UX oleh mahasiswa (Ramadhani & Hidayati, 2025), serta sistem informasi manajemen perpajakan Phinisi dan Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (Sari & Syamsuddin, 2018). Penelitian sebelumnya juga telah memanfaatkan metode EUCS untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi TIX ID di Kota Jambi, menemukan bahwa variabel akurasi, ketepatan waktu, dan format memiliki pengaruh signifikan, sementara konten dan kemudahan penggunaan tidak (Ramadhayanti et al., 2023).

2. KAJIAN TEORITIS

Kerangka *End User Computing Satisfaction* (EUCS) telah menjadi instrumen evaluasi yang integral dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi (Ramadhayanti et al., 2023). Dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, model ini mengidentifikasi lima dimensi krusial konten, format, akurasi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu yang secara kolektif membentuk persepsi kepuasan pengguna terhadap suatu sistem (Sulaiman et al., 2024).

Penerapan model ini telah terbukti efektif dalam berbagai konteks, termasuk evaluasi aplikasi *E-Learning* (Indrawan et al., 2023), aplikasi Depok Single Window, serta MyPertamina (Budi Pratomo et al., 2023), menunjukkan konsistensinya dalam mengidentifikasi faktor-faktor penentu kepuasan pengguna. Model EUCS menekankan evaluasi yang dilakukan pengguna akhir terhadap aspek teknologi sistem (Setyoningrum, 2020), dan setiap dimensi dalam kerangka ini memberikan kontribusi unik terhadap persepsi keseluruhan mengenai kualitas dan efektivitas sistem informasi. Secara spesifik, dimensi isi mengukur seberapa baik sistem menyediakan informasi yang relevan dan dibutuhkan pengguna, sedangkan akurasi menilai kebenaran dan keandalan data yang dihasilkan (Ayu & R, 2022; Budi Pratomo et al., 2023). Adapun format berkaitan dengan cara penyajian informasi agar mudah diinterpretasikan, dan kemudahan penggunaan mencakup aspek intuitif serta efisiensi interaksi pengguna dengan antarmuka sistem (Ramadhayanti et al., 2023). Terakhir, ketepatan waktu mengevaluasi seberapa cepat sistem memberikan informasi yang relevan dan mutakhir kepada pengguna (Setyoningrum, 2020). Penelitian terdahulu yang mengaplikasikan EUCS menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem informasi sering kali berkorelasi positif dengan indikator-indikator tersebut, seperti pada evaluasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta yang mendapatkan tingkat kepuasan pengguna sebesar 78,01% berdasarkan lima dimensi EUCS (Suryawan & Prihandoko, 2018).

3. METODE PENELITIAN

Tahapan Penelitian

Kerangka penelitian didefinisikan sebagai urutan tahapan dan proses yang telah direncanakan untuk dieksekusi dalam studi ini. Penyusunan kerangka ini esensial agar setiap langkah penelitian terstruktur dengan baik, mulai dari identifikasi masalah hingga analisis data, sehingga tujuan penelitian dapat tercapai secara optimal.

Berikut adalah tahapan penelitian secara berurutan:

1. Identifikasi Masalah

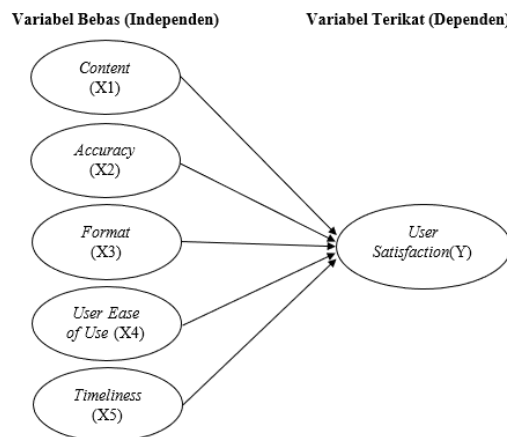
Tahap awal ini melibatkan pemilihan objek studi, yaitu aplikasi WPS Office, dengan fokus mengevaluasi kepuasan pengguna untuk mengukur kesesuaian antara harapan dan kinerja aplikasi.

2. Studi Literatur

Selanjutnya, tahap ini mencakup kajian konsep dan teori relevan dari berbagai sumber, seperti artikel penelitian, *e-book*, *repositori* UNAMA, serta buku referensi perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Rujukan utama meliputi Jurnal Inovasi Sosial dan Pengabdian, Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi, *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, Jurnal Inovasi Pendidikan Berbantuan Teknologi, Jurnal Ilmiah Media Sisfo, Jurnal Teknologi dan Informasi, serta *Informatics and Digital Expert*.

3. Konseptual Model

Kemudian, tahap ini melibatkan penyusunan strategi dan validasi analisis sesuai tujuan penelitian. Model konseptual menggambarkan hubungan variabel independen terhadap variabel dependen berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction*, yang disajikan pada Gambar 1 (Marwati & Krisbiantoro, 2023).



Gambar 1. Konseptual Model (Marwati & Krisbiantoro, 2023)

4. Pengumpulan Data

Setelah itu, data dikumpulkan melalui kuesioner *online* melalui Google Form yang disebarkan kepada mahasiswa di Kota Jambi yang pernah menggunakan aplikasi WPS Office, melalui platform media sosial seperti WhatsApp, Instagram, X, dan lainnya

5. Analisis Data

Langkah berikutnya adalah pengolahan data kuesioner menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan *software* SmartPLS 4 untuk menghasilkan kesimpulan dari survei.

6. Pembuatan Laporan

Akhirnya, tahap ini merangkum hasil analisis menjadi laporan terstruktur yang mencakup pembahasan, simpulan, dan saran.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah keseluruhan mahasiswa di Kota Jambi yang aktif atau pernah menggunakan WPS Office (Suriani et al., 2023). Sampel merupakan bagian dari populasi yang representatif (Makkira et al., 2022). Oleh karena itu, teknik *purposive sampling* diterapkan untuk memastikan relevansi dan representativitas data. Mengingat keterbatasan data populasi, ukuran sampel ditentukan dengan rumus Lemeshow (Setiawan et al., 2022).

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25}{0.0025}$$

$$n = 384,16 = 385$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = Skor Z pada kepercayaan 90% = 1.96

P = Maksimal estimasi

d = alpha (0,05) atau sampling error = 5%

Hasil perhitungan menunjukkan sebanyak 385 responden.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan melalui kuesioner daring yang disebarkan sepanjang periode 11 November 2025 hingga 27 November 2025. Instrumen kuesioner dirancang dan didistribusikan menggunakan platform Google Forms, dengan memanfaatkan saluran media sosial seperti WhatsApp, Instagram, dan X. Responden dapat mengakses kuesioner melalui tautan langsung atau pemindaian kode QR. Kuesioner tersebut

mencakup 30 butir pertanyaan dan ditujukan kepada mahasiswa dan mahasiswi yang berdomisili di Kota Jambi.

Analisis SEM (*Structural Equation Modeling*)

Pemilihan distribusi kuesioner secara daring dilakukan karena kepraktisan, efisiensi, serta kemampuannya dalam mempercepat pengumpulan data. Dengan demikian, seluruh item pertanyaan diformulasikan berdasarkan indikator variabel penelitian untuk mengukur setiap konstruk secara presisi.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4, yang mendukung pengujian model *Structural Equation Modeling* melalui pendekatan *Partial Least Squares*. Melalui SmartPLS 4, dievaluasi validitas dan reliabilitas item pertanyaan, serta diuji hubungan antarvariabel dengan model pengukuran dan model struktural, sehingga kelayakan serta kekuatan hasil penelitian dapat dinilai secara komprehensif. Proses tersebut mencakup evaluasi model luar untuk validitas konvergen dan diskriminan, serta model dalam guna menguji hipotesis hubungan kausal antarvariabel laten (Musyaffi, 2020). Teknik *purposive sampling* diterapkan dalam studi ini karena memungkinkan peneliti memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu, memastikan relevansi responden terhadap tujuan penelitian (Sitanggang et al., 2021). Sebanyak 385 responden berpartisipasi dalam penelitian ini tanpa mengalami kesulitan dalam memahami pertanyaan yang diajukan (Karmanto & Baskoro, 2020).

Model Pengukuran (*Measurement Model*)

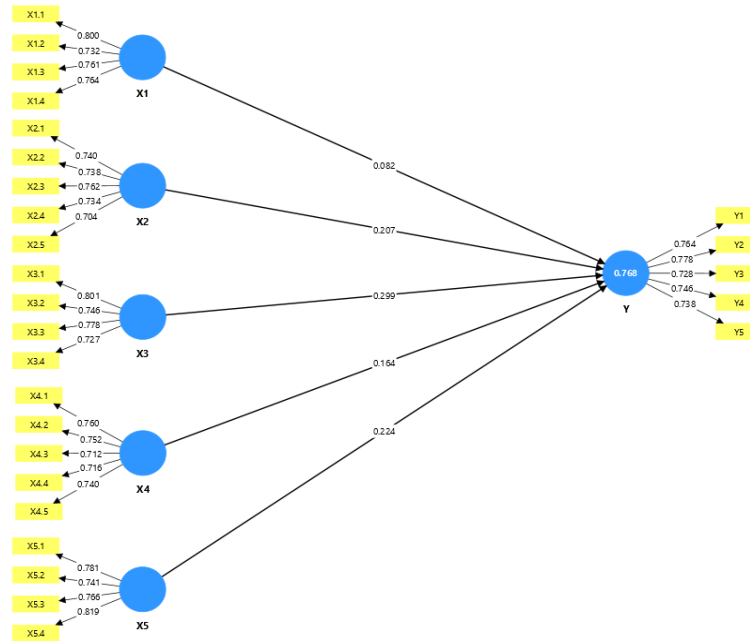
Model pengukuran, yang juga dikenal sebagai *outer model*, digunakan untuk menguji sejauh mana konstruk laten dapat diukur secara valid dan reliabel. Secara konseptual, model ini mengilustrasikan hubungan antara serangkaian indikator dengan variabel laten yang diukurnya. Proses evaluasi mencakup pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas konstruk, guna memastikan bahwa indikator-indikator tersebut mencerminkan konstraknya dengan tepat dan konsisten.

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (Paparang et al., 2021), uji validitas merupakan prosedur esensial untuk mengevaluasi tingkat validitas instrumen kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid jika seluruh item pertanyaannya mampu mengungkapkan secara akurat elemen atau konstruk yang dimaksud.

a. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Menurut Ghozali dan Latan (Dewi et al., 2022), validitas konvergen dapat dinilai melalui nilai *loading factor*, yaitu ukuran kekuatan hubungan antara skor indikator dan konstraknya. Indikator dianggap layak jika nilai *loading factor*-nya lebih dari 0,70. Sebaliknya, indikator dengan nilai di bawah 0,70 tidak merepresentasikan konstruk secara memadai sehingga dapat dihapus dari model. Hubungan antara konstruk laten dan indikator-indikatornya dapat diamati pada model pengukuran dalam Gambar 2.



Gambar 2. Model Pengukuran

Nilai *outer loading* untuk masing-masing indikator, yang menjadi acuan dalam menilai validitas konvergen, dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Nilai Outer Loadings

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1.1	0.800					
X1.2	0.732					
X1.3	0.761					
X1.4	0.764					
X2.1		0.740				
X2.2		0.738				
X2.3		0.762				
X2.4		0.734				
X2.5		0.704				
X3.1			0.801			
X3.2			0.746			
X3.3			0.778			
X3.4			0.727			
X4.1				0.760		
X4.2				0.752		
X4.3				0.712		
X4.4				0.716		

X4.5	0.740	
X5.1		0.781
X5.2		0.741
X5.3		0.766
X5.4		0.819
Y1		0.764
Y2		0.778
Y3		0.728
Y4		0.746
Y5		0.738

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas indikator pada model pengukuran ini memenuhi syarat validitas konvergen karena nilai *outer loading*-nya melampaui 0,70. Walau demikian, selama pengujian model pengukuran, beberapa indikator dihilangkan, yakni X1.4, X3.3, dan X5.4. Eliminasi tersebut tidak semata-mata disebabkan oleh ketidakvalidan, melainkan juga bertujuan untuk mengoptimalkan model guna mencapai tingkat validitas dan reliabilitas yang superior. Keputusan ini dibuat setelah menilai kontribusi relatif setiap indikator terhadap peningkatan kualitas model secara keseluruhan.

b. Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

Menurut Fornell dan Larcker (Junianto & Sabtohadhi, 2020), uji validitas diskriminan diperlukan untuk mengukur sejauh mana suatu konstruk dapat dibedakan dari konstruk lain dalam model. Salah satu pendekatan evaluasinya adalah analisis *cross-loading*, yang membandingkan korelasi indikator dengan konstruk asalnya terhadap korelasi dengan konstruk lainnya. Kriteria terpenuhi apabila nilai *cross-loading* indikator pada konstruknya sendiri secara signifikan lebih tinggi daripada pada konstruk lain, sehingga menegaskan bahwa indikator tersebut secara tepat mengukur konsep yang dimaksud tanpa tumpang tindih. Nilai *cross loadings* dari penelitian ini ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai *Cross Loadings*

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1.1	0.800	0.566	0.608	0.595	0.556	0.600
X1.2	0.732	0.597	0.585	0.586	0.537	0.561
X1.3	0.761	0.575	0.571	0.566	0.530	0.566
X1.4	0.764	0.553	0.587	0.580	0.522	0.561
X2.1	0.559	0.740	0.585	0.572	0.571	0.614
X2.2	0.609	0.738	0.571	0.557	0.541	0.608
X2.3	0.582	0.762	0.540	0.627	0.538	0.550
X2.4	0.521	0.734	0.547	0.521	0.524	0.577
X2.5	0.475	0.704	0.521	0.537	0.505	0.518
X3.1	0.650	0.632	0.801	0.644	0.613	0.652
X3.2	0.522	0.538	0.746	0.587	0.576	0.615
X3.3	0.604	0.582	0.778	0.587	0.541	0.627

X3.4	0.569	0.543	0.727	0.553	0.602	0.598
X4.1	0.585	0.581	0.578	0.760	0.566	0.573
X4.2	0.530	0.564	0.560	0.752	0.494	0.533
X4.3	0.535	0.562	0.585	0.712	0.509	0.555
X4.4	0.574	0.525	0.549	0.716	0.489	0.614
X4.5	0.570	0.583	0.590	0.740	0.551	0.573
X5.1	0.510	0.543	0.576	0.501	0.781	0.565
X5.2	0.487	0.535	0.548	0.494	0.741	0.567
X5.3	0.588	0.592	0.614	0.585	0.766	0.656
X5.4	0.586	0.592	0.630	0.615	0.819	0.618
Y1	0.617	0.567	0.626	0.585	0.598	0.764
Y2	0.552	0.633	0.681	0.590	0.606	0.778
Y3	0.523	0.569	0.559	0.580	0.546	0.728
Y4	0.518	0.585	0.596	0.590	0.573	0.746
Y5	0.601	0.581	0.598	0.570	0.593	0.738

2. Uji Reabilitas (*Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*)

Menurut Pasionus dan Kana (Amalia et al., 2022), reliabilitas merupakan uji yang bertujuan untuk mengukur derajat kestabilan dan konsistensi hasil instrumen pengukuran ketika diterapkan secara berulang. Uji ini memiliki peran krusial karena secara langsung menentukan konsistensi instrumen secara keseluruhan dalam mengukur variabel laten. Nilai minimum *Cronbach's Alpha* yang direkomendasikan adalah 0,70, dengan nilai ideal mendekati 0,80 atau lebih tinggi. Sementara itu, nilai *Composite Reliability* juga wajib melebihi 0,70 agar konstruk dinyatakan reliabel secara komposit. Nilai reliabilitas setiap konstruk dapat diamati pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>
X1	0.762	0.764
X2	0.788	0.790
X3	0.761	0.763
X4	0.789	0.789
X5	0.782	0.784
Y	0.807	0.808

Berdasarkan Tabel 3, semua konstruk memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* masing-masing di atas 0,70 (Amalia et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki konsistensi internal yang baik, sehingga instrumen penelitian dinilai telah memenuhi kriteria reliabilitas dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya (Amalia et al., 2022).

Model Struktural (Structural Model)

Model Struktural, yang juga dikenal sebagai *Inner Model*, berfungsi untuk memvisualisasikan hubungan di antara variabel-variabel laten (Sitanggang et al., 2021). Pola hubungan kausalitas ini dirumuskan berdasarkan kerangka teori yang relevan, pertimbangan logis, serta didukung oleh temuan empiris dari penelitian-penelitian terdahulu. Dalam konteks metode *End User Computing Satisfaction* (Putri Sekti Ari & Hanum, 2021; Rachmawati & Krisbiantoro, 2021; Ramadhayanti et al., 2023; Sabrina et al., 2024), model struktural menggambarkan hubungan antara dimensi *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* sebagai variabel independen terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna (Putri Sekti Ari & Hanum, 2021; Sabrina et al., 2024).

1. Uji *R-Square* (R^2)

Uji *R-Square* atau R^2 digunakan untuk menilai seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen (Karmanto & Baskoro, 2020; Sitanggang et al., 2021). Semakin tinggi nilai *R-Square*, semakin akurat model tersebut dalam memprediksi data, sehingga dianggap lebih mampu merefleksikan hubungan yang sebenarnya. Adapun kategori nilai R^2 adalah $> 0,67$ (*substantial*), $0,33-0,66$ (*moderate*), dan $0,19-0,31$ (*weak*) (Ramadhayanti et al., 2023). Nilai R^2 tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil *R-Square* (R^2)

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Y	0.768	0.765

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.768 (adjusted $R^2 = 0.765$), yang menunjukkan bahwa variabel independen ($X1/Content$, $X2/Accuracy$, $X3/Format$, $X4/Ease of Use$, $X5/Timeliness$) secara bersama-sama mampu menjelaskan 76.8% variasi pada variabel dependen *User Satisfaction* (Y), dengan tingkat penjelasan yang tergolong kuat atau *substantial* (>0.67) (Baskoro & Karmanto, 2020; Ramadhayanti et al., 2023; Sitanggang et al., 2021).

2. Uji *F-Square* (F^2)

Uji *F-Square* (f^2) digunakan untuk mengevaluasi ukuran efek (*effect size*) kontribusi relatif masing-masing variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen dalam model struktural SEM-PLS (Perdana et al., 2021; Sitanggang et al., 2021; Suryani & Ekawati, 2023). Kategori interpretasi f^2 menurut Cohen adalah sebagai berikut: <0.02 (tidak ada efek), $0.02-0.15$ (kecil), $0.15-0.35$ (sedang), dan >0.35 (besar) (Suryani & Ekawati, 2023). Pengukuran ini krusial untuk memahami besarnya dampak praktis di luar sekadar

signifikansi statistik, sebagaimana diterapkan dalam studi EUCS serupa (Perdana et al., 2021; Yang & Sihotang, 2024).

Hasil nilai f^2 dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil F-Square (F^2)

	<i>F-Square (F^2)</i>
<i>Content</i>	0.009
<i>Accuracy</i>	0.056
<i>Format</i>	0.103
<i>Ease of use</i>	0.034
<i>Timeliness</i>	0.076

Berdasarkan tabel 5.10 dapat disimpulkan bahwa Variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness* menunjukkan pengaruh yang kecil terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

Uji Hipotesis

Setelah proses verifikasi validitas dan reliabilitas instrumen penelitian selesai, langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis (Perdana et al., 2021; Sitanggang et al., 2021). Tujuan utama tahap ini adalah mengevaluasi signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam model EUCS (Marwati & Krisbiantoro, 2023; Ramadhayanti et al., 2023; Sabrina et al., 2024). Pengujian dilakukan menggunakan metode *bootstrapping* dengan 5.000 subsample pada SmartPLS, yang menghasilkan nilai *T-Statistics* sebagai kriteria utama pengambilan keputusan statistik (Karmanto & Baskoro, 2020; Sitanggang et al., 2021). Hipotesis dinyatakan diterima jika nilai *T-Statistics* $\geq 1,96$ (*signifikansi* 5%) dan *P-Values* $\leq 0,05$ (Ariana et al., 2023; Perdana et al., 2021; Suryani & Ekawati, 2023). Hasil pengujian hipotesis ditampilkan pada Tabel 6 berikut, yang konsisten dengan temuan f^2 kecil pada *Content* dari uji sebelumnya, menegaskan pengaruhnya tidak signifikan secara statistik meskipun relevan secara teoritis (Perdana et al., 2021; Prasetyaningsih & Jati, 2024).

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Original sample (O)	T-Statistics (O/STDEV)	P-Values	Hasil
H1	X1 -> Y	0.082	1.277	0.202	Ditolak
H2	X2 -> Y	0.207	2.849	0.004	Diterima
H3	X3 -> Y	0.299	4.269	0.000	Diterima
H4	X4 -> Y	0.164	2.091	0.037	Diterima
H5	X5 -> Y	0.224	3.914	0.000	Diterima

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dari lima hipotesis yang diajukan perihal hubungan dimensi-dimensi model EUCS dengan kepuasan pengguna, empat di antaranya terbukti signifikan. Empat faktor tersebut, yaitu akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), serta ketepatan waktu (*timeliness*), menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi WPS Office. Sebaliknya, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh signifikan dari *Content* terhadap kepuasan pengguna ditolak, sebagaimana tercermin dari nilai T-statistik yang berada di bawah ambang batas 1,96 dan nilai P-value yang melebihi 0,05. Meskipun demikian, penelitian lain mengindikasikan bahwa *Content* memiliki dampak kecil namun tetap berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Perdana et al., 2021; Prasetyaningsih & Jati, 2024). Hal ini menegaskan bahwa, meskipun tidak signifikan secara statistik dalam studi ini, aspek konten tetap menjadi faktor krusial yang patut dipertimbangkan dalam evaluasi kepuasan pengguna (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021; Sari & Syamsuddin, 2018).

DAFTAR REFERENSI

- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>
- Ariana, I. K. A., Melinda, R. N., Putri, D. A. P. A. G., & Ariawan, P. (2023). Analisis Pengaruh Perubahan Kontrak (Addendum) Akibat Force Majeure Menggunakan SPSS dan SmartPLS: (Studi Kasus: Proyek BKS-LPD Kabupaten Karangasem). *Jurnal Teknik Sipil*, 19(1), 112–127. <https://doi.org/10.28932/jts.v19i1.5256>

- Ayu, K., & R, S. O. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Kota Depok Terhadap Penggunaan Aplikasi Depok Single Window Dengan Menggunakan EUCS. *Techno.Com*, 21(4), 725–731. <https://doi.org/10.33633/tc.v21i4.5782>
- Boy Zidan Nadjal & Qonaah Nuryan Arif. (2024). Penerapan Aplikasi WPS Office Sebagai Pembelajaran Alternatif Bagi Siswa SMK Muhammadiyah 3 Pekanbaru. *Transformasi Masyarakat: Jurnal Inovasi Sosial dan Pengabdian*, 1(2), 19–24. <https://doi.org/10.62383/transformasi.v1i2.104>
- Budi Pratomo, A., Kurnia Harahap, M. A., Oswari, T., Akhrianto, P. M., & Widarman, A. (2023). The Application of End User Computing Satisfaction (EUCS) to Analyze the Satisfaction of MyPertamina User. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 5(1), 78–83. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v5i1.205>
- Dewi, I. R., Michel, R. J., & Puspitarini, D. A. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS DENGAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO PRIMA FRESHMART CIREBON. *JURNAL MANEKSI*, 11(1), 314–321. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i1.1080>
- Hariyanto, S., Indah Fenriana, Desiyanna Lasut, Yusuf Kurnia, & Candika Kirana Ariya Putri. (2024). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pengawasan Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia. *RUBINSTEIN*, 2(2), 130–140. <https://doi.org/10.31253/rubin.v2i2.3101>
- Indrawan, G., Artawan, I. W. D. P., Saputra, I. N., Gunawan, I. M. A. O., & Supanji, I. K. D. (2023). Analysis of Undiksha E-Learning User Satisfaction Using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method. *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)*, 8(2), 529–541. <https://doi.org/10.24114/cess.v8i2.48161>
- Junianto, D., & Sabtohadji, J. (2020). PENGARUH SISTEM PERJANJIAN KERJA WAKTU TERTENTU DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA INDUSTRI PABRIK GULA. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 9(1). <https://doi.org/10.35906/je001.v9i1.423>
- Karmanto, G. D., & Baskoro, B. D. (2020). PENGGUNAAN PLATFORM CROWDFUNDING DALAM MENYALURKAN ZAKAT, INFAQ, DAN SHADAQAH (ZIS): STUDI INTENSI MASYARAKAT. *Point Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 95. <https://doi.org/10.46918/point.v2i2.748>
- Makkira, M., Syakir, M., Kurniawan, S., Sani, A., & Ngandoh, A. M. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 2(1), 20–27. <https://doi.org/10.37531/amar.v2i1.141>
- Marwati, E., & Krisbiantoro, D. (2023). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEB STUDENTS UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO MENGGUNAKAN METODE EUCS. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 4(2), 67–72. <https://doi.org/10.24076/joism.2023v4i2.902>
- Musyaffi, A. M. (2020). Perspektif Kritis Kesuksesan Implementasi Cloud Accounting Bagi Calon Akuntan: Kajian Model UTAUT & IS Succes Model. *Substansi: Sumber Artikel*

- Akuntansi Auditing dan Keuangan Vokasi*, 4(1), 17–38.
<https://doi.org/10.35837/subs.v4i1.810>
- Paparang, N. C. P., Areros, W. A., & Tatimu, V. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor PT. Post Indonesia di Manado. *Productivity*, 2(2), 119–123.
- Perdana, A. A., Utami, M. C., & Aini, Q. (2021). End User Computing Satisfaction: Model Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (Studi Kasus). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8(6), 1237–1246. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2021863586>
- Prasetyaningsih, S., & Jati, M. E. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PeduliLindungi Masyarakat Kota Batam Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *JURNAL INTEGRASI*, 16(1), 80–91.
<https://doi.org/10.30871/ji.v16i1.6055>
- Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEBSITE DJP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MODIFIKASI E GOVQUAL. *Profit*, 15(01), 104–111.
<https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-LEARNING MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (STUDI KASUS : UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO). *JOISM : JURNAL OF INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT*, 3(1).
- Ramadhani, S., & Hidayati, R. (2025). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Aplikasi Figma dalam Desain UI/UX dengan Pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Digital Transformation Technology*, 4(2), 1132–1139.
<https://doi.org/10.47709/digitech.v4i2.5292>
- Ramadhayanti, F. N., Mulyadi, & Rasywir, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143–151. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792>
- Sabrina, D. F., Indah, D. R., Firdaus, M. A., & Gumay, N. K. P. (2024). Analysis of Factors Influencing Viu Application User Satisfaction using the End User Computing Satisfaction (EUCS) and DeLone & McLean. *SISTEMASI*, 13(6), 2740.
<https://doi.org/10.32520/stmsi.v13i6.4765>
- Sari, A. P., & Syamsuddin, M. A. (2018). ANALISIS FAKTOR END USER COMPUTING SATISFACTION TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: STUDI KASUS KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA BALIKPAPAN. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 1(2), 92–101.
<https://doi.org/10.31092/jpi.v1i2.196>
- Setiawan, W., Sunaryo, D., & Ar, K. (2022). ANALISIS FITUR LAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL (SHOPEE PAY). *Digital Business Journal*, 1(1), 52. <https://doi.org/10.31000/digibis.v1i1.6602>
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction

(EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17–21. <https://doi.org/10.30871/jaic.v4i1.1645>

Sitanggang, F. A., Putri, D. E., & Sitanggang, P. A. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa dalam Memilih Program Studi Manajemen Jenjang Strata-1 pada Perguruan Tinggi Swasta dan Perguruan Tinggi Negeri di Kota Jambi. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(1), 117. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i1.300>

Sulaiman, H., Kudiantoro Widiyanto, Priatno, & Muhammad Rifqi Ahdan. (2024). Analisis Kepuasan Mitra Driver Gojek Terhadap Aplikasi Gopartner Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Infotek: Jurnal Informatika dan Teknologi*, 7(2), 350–359. <https://doi.org/10.29408/jit.v7i2.25901>

Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>

Suryani, Y., & Ekawati, C. (2023). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kompetensi Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Sisir Katarindo Kabupaten Bekasi. *Syntax Idea*, 5(12), 2318–2334. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v5i12.2746>

Suryawan, M. B., & Prihandoko, P. (2018). Evaluasi Penerapan SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM dan EUCS. *Creative Information Technology Journal*, 4(3), 233. <https://doi.org/10.24076/citec.2017v4i3.113>

Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat. *Informatics and Digital Expert (INDEX)*, 4(2), 53–60. <https://doi.org/10.36423/index.v4i2.1110>