

Analisis Kepuasan Mitra Driver Gojek Terhadap Aplikasi Gopartner Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Kudiantoro Widiyanto¹, Hamdun Sulaiman^{2*}, Priatno³, Muhammad Rifqi Ahdan⁴

^{1,3,4}Program Studi Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

²Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

*hamdun.hsl@bsi.ac.id

Abstrak

Aplikasi GoPartner gojek terdapat banyak kendala sehingga aplikasi ini belum sepenuhnya memberikan kepuasan layanan kepada mitra driver. Masalahnya adalah tingginya tingkat keluhan mitra driver pada aplikasi GoPartner yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan pengantaran. Berdasarkan keresahan dan fakta dilapangan terhadap Aplikasi GoPartner karena itu, perlu dilakukannya analisa kepuasan mitra driver gojek sebagai objek untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan mitra driver gojek terhadap aplikasi GoPartner Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel 94 driver pada wilayah Kebagusan dan Jagakarsa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua faktor secara bersamaan memiliki pengaruh pada kepuasan pengguna. Tetapi pada hasil penelitian ini hanya terdapat 3 variabel yang menunjukkan bahwa accuracy, format dan timelines yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, oleh karena itu perlu adanya perbaikan dan peningkatan pada beberapa faktor yang belum berpengaruh signifikan yaitu variabel Content dan Ease of use dikarenakan faktor tersebut menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi GoPartner, agar kedepannya mitra gojek driver bisa memberikan pelayanan maksimal.

Kata kunci: End User Computing Satisfaction ; Gojek ; Kepuasan Pengguna

Abstract

GoJek's GoPartner application has many obstacles so this application does not fully provide service satisfaction to driver partners. The problem is the high level of complaints from driver partners on the GoPartner application which has the potential to reduce the quality of delivery services. Based on concerns and facts in the field regarding the GoPartner Application, it is necessary to analyze the satisfaction of Gojek driver partners as an object to find out what factors influence user satisfaction. This research aims to analyze the satisfaction of Gojek driver partners with the GoPartner application. This research was conducted by taking a sample of 94 drivers in the Kebagusan and Jagakarsa areas. The research results show that all factors simultaneously have an influence on user satisfaction. However, in the results of this research, there are only 3 variables that show that accuracy, format and timelines have a significant effect on user satisfaction, therefore there is a need to improve and increase several factors that have not had a significant effect, namely the Content and Ease of use variables due to these factors. is very important in influencing the satisfaction of GoPartner application users, so that in the future Gojek driver partners can provide maximum service.

Keywords: End User Computing Satisfaction ; Gojek ; User Satisfaction

1. Pendahuluan

Teknologi diciptakan untuk membantu dan mempermudah pekerjaan manusia. Dimana saat ini teknologi sangat berperan besar bagi manusia untuk menyelesaikan berbagai macam persoalan.

Dengan kecanggihan teknologi, keadaan ini sangat mendorong manusia untuk terus melakukan berbagai percobaan dan penelitian serta terus berinovasi guna memberikan manfaat yang lebih untuk mempermudah mendapatkan

berbagai macam informasi. Ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang terus bahkan saat ini berlangsung dengan sangat pesat [9].

Berkat teknologi dan termasuk juga pada inovasi teknis dalam perekonomian global modern. Fenomena terkini yang mendapatkan perhatian yang sangat besar dalam dunia teknologi informasi adalah revolusi dalam bisnis transportasi yang didorong oleh penggunaan aplikasi canggih di dunia maya. Alhasil, manajemen memutuskan untuk meluncurkan Go Food sebagai bisnis yang berdiri sendiri. Unit usaha ini bekerja sama dengan pemilik usaha rumahan yang mayoritas merupakan pengusaha UMKM, selain pemilik restoran dan retail [12].

Namun, aplikasi pengemudi mitra Gojek driver yaitu aplikasi yang bernama GoPartner memiliki sejumlah permasalahan, berdasarkan temuan wawancara para pengemudi mitra gojek yang bersangkutan terhadap keresahan dan fakta dilapangan selaku pengguna aplikasi GoPartner. Permasalahan tersebut antara lain adalah alamat pelanggan tidak muncul pada aplikasi driver, saldo Gopay yang mendapatkan tips dari customer tidak langsung masuk pada akun mitra driver gojek yaitu GoPartner secara realtime setelah transaksi pembayaran pelanggan atas layanan mitra driver selesai dan pengukuran baik tidak nya kinerja mitra driver dalam bentuk persentase performa mitra driver di aplikasi tiba-tiba menurun padahal driver tidak membatalkan

pesanan yang mana jika mitra driver mengalami penurunan presentase performa driver terhadap penerimaan dan penyelesaian order maka mitra driver akan dianggap tidak bekerja dengan baik oleh sistem aplikasi mitra driver tersebut sehingga akan berpengaruh terhadap permintaan order yang masuk dikemudian hari pada akun mitra driver gojek yang punya riwayat terhadap turunnya performa. Beberapa permasalahan ini menyebabkan pengemudi menjadi tidak puas terhadap aplikasi mitra driver gojek yaitu GoPartner yang membuat mitra driver gojek bekerja lebih lambat dan tidak efektif [10].

Untuk mengetahui lebih lanjut terhadap permasalahan tersebut diperlukan analisa pada skripsi ini yang ditujukan untuk mengidentifikasi beberapa faktor dalam hal ini yang kurang efektif dan dapat mempengaruhi pengguna mitra driver gojek pada kepuasan menggunakan aplikasi GoPartner.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Penelitian Terkait

Beberapa penelitian terkait yang mendukung penelitian ini adalah :

- Pada penelitian terdahulu sudah dilakukan (Nazwa et al., 2023) yang diberi judul "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction", Penelitian dilakukan terhadap 370 orang mahasiswa

Fasilkom UNSRI. Variabel isi, variabel format, variabel kemudahan penggunaan, dan variabel ketepatan waktu merupakan empat faktor independen yang berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan, berdasarkan uji hipotesis, dengan nilai-t > 1,967 dan signifikansi < 0,05 sehingga disimpulkan bahwa pengguna sudah merasa puas terhadap empat variabel tersebut pada layanan Gofood, sedangkan variabel accuracy dinyatakan tidak berpengaruh signifikan pada variabel satisfaction dengan nilai-t < 1,967 dan signifikansi > 0,05 sehingga perlu ditingkatkan lagi. Dan berdasarkan uji F, semua variabel bebas secara bersamaan berpengaruh signifikan pada variabel satisfaction dengan F-hitung 79,246 > 2,239 dan Terkait terdapat Signifikansi 0,000 < 0,05. Bersumber pada Uji Koefisien Determinasi (R^2), *Variable satisfaction* dapat digambarkan oleh variabel bebasnya yang diikutsertakan pada penelitian ini sebesar 52,1%, dan 47,9% digambarkan oleh variabel bebas lainnya diluar penelitian tersebut. Kesimpulan pada penelitian menunjukkan bahwa variabel konten, tampilan, dan kemudahan penggunaan memiliki kategori kepuasan yang sangat tinggi, menandakan bahwa pengguna merasa puas dan tidak perlu dilakukan perbaikan, serta tetap mempertahankan kinerja aplikasi.

Sementara itu, akurasi dan ketepatan waktu memiliki kategori kepuasan yang tinggi, namun masih memerlukan perbaikan [1].

- Penelitian terdahulu selanjutnya yang diteliti oleh (Chusen et al., 2022). melakukan “Analisis evaluasi kebahagiaan pengguna pada aplikasi Gojek di Surabaya dengan menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi ojek online Gojek dengan menggunakan pendekatan EUCS.. Cara mengukur kebahagiaan pengguna adalah dengan membandingkan evaluasi mereka dengan evaluasi sistem saat ini. Cara mengukur kebahagiaan pengguna adalah dengan membandingkan evaluasi mereka dengan evaluasi sistem saat ini. Pendekatan ini digunakan untuk mengatasi masalah pengguna akhir pada aplikasi Gojek. Ini berfungsi sebagai titik referensi untuk dimensi metode Kepuasan Komputasi Pengguna Akhir (EUCS). Isi, kebenaran, penyajian, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan merupakan dimensi yang digunakan. Pendekatan EUCS digunakan untuk menganalisis pengguna aplikasi Gojek, dan temuannya menunjukkan bahwa variabel akurasi dan ketepatan waktu menjadi dua faktor EUCS yang perlu ditingkatkan [4].

- Penelitian yang ketiga ialah (Widyayanti & Insiatiningsih, 2021) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Strategi Pemasaran Online dengan Aplikasi Gojek, Fitur Go Food Terhadap Peningkatan Pendapatan Bisnis Kuliner di Yogyakarta”. Relationship Marketing (X1) $t = 5,787$ terbukti berpengaruh besar terhadap peningkatan pendapatan usaha berdasarkan hasil analisis penelitian karena $t_{hitung} > t_{tabel}$. Mengingat $t < t_{tabel}$, maka Pengaruh Saluran Komunikasi (X2) $t = 0,007$ terhadap peningkatan pendapatan usaha adalah kecil namun tetap positif. Supply Chain, (X3) $t = 3,301$ berpengaruh signifikan terhadap peningkatan *profitabilitas* usaha karena $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} . Persaingan (X4) $t = 9,211$ berpengaruh besar terhadap pertumbuhan pendapatan perusahaan karena $t_{hitung} >$ t_{tabel} . Dikarenakan $t_{hitung} <$ dari t_{tabel} maka $t = -1,143$ pada Lingkungan Pemasaran (X5) dalam hal ini mempunyai dampak nyata terhadap pertumbuhan pendapatan perusahaan. Karena $t_{hitung} <$ t_{tabel} namun masih positif, maka Bauran Pemasaran (X6) $t = 0,394$ mempunyai pengaruh yang kecil terhadap peningkatan pendapatan usaha. Karena terdapat pengaruh timbal balik yang signifikan antara variabel independen dan dependen yaitu meningkat maka dapat dibuktikan $H_0 = 0$ $H_a \neq 0$ dan H_a diterima karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($F_{hitung} > F_{tabel}$) sebesar 522,566 dan 3.72. Oleh karena itu, karena variabel terikat mempunyai pengaruh yang signifikan dan variabel bebas adalah peningkatan pendapatan usaha (Y), maka dapat disimpulkan $H_0 = 0$ $H_a \neq 0$ dan H_a diterima [15].
- Penelitian berjudul “Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)” ((Darwati, 2022). Penelitian ini membahas penggunaan teknik EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi OVO. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna, sedangkan variabel bebasnya adalah isi (X1), kebenaran (X2), format (X3), kemudahan penggunaan (X4), dan ketepatan waktu (X5). Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa, jika dipertimbangkan bersama-sama, ketepatan waktu, substansi, kebenaran, format, dan kesederhanaan penggunaan semuanya berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna dan, sebesar 73,2%, memiliki hubungan yang sangat kuat dengannya. Variabel tambahan yang tidak dibahas dalam penelitian ini mempengaruhi sisanya. Berdasarkan proporsi tersebut, dapat dikatakan pengguna aplikasi OVO senang dengan program tersebut [5].

- Yang terakhir diberi judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pengemudi Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: PT. layanan online Aplikasi pengemudi ojek).” (Syammariyah Bawardi et al., 2019) Penelitian ini mencakup setiap variabel yang digunakan dalam teknik EUCS , meliputi faktor konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan timeline. Mengetahui seberapa bahagia konsumen akhir dengan aplikasi driver ojek online PT.XYZ menjadi tujuan penelitian ini. pada penelitian tersebut. Temuan penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut konten, tampilan, dan kemudahan penggunaan memiliki kategori kepuasan yang sangat tinggi, menandakan bahwa pengguna merasa puas dan tidak perlu dilakukan perbaikan, serta tetap mempertahankan kinerja aplikasi. Sementara itu, variabel akurasi dan ketepatan waktu memiliki kategori kepuasan yang tinggi, namun masih memerlukan perbaikan [13]

2.2. Landasan Teori

1. Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction)

Metode Kepuasan Komputasi Pengguna Akhir (EUCS) mengacu pada pengukuran kepuasan komputasi pengguna akhir dengan

mempertimbangkan harapan pengguna terhadap sistem aplikasi dan keadaan sebenarnya dari sistem informasi.. Pada tahun 1988, Doll & Torkzadeh merancang mekanisme yang disebut Kepuasan Komputasi Pengguna Akhir (EUCS). Doll dan Torkzadeh menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem dipengaruhi oleh lima dimensi: konten (content), format (format), akurasi (accuracy), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness).” (Sholihah Rohmatus, 2022) [11].

2. SPSS (Statistical Product for Service Solutions

SPSS (*Statistical Product for Service Solutions*), dulunya *Statistical Packedge for Social Sciences*) merupakan program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara cepat dan akurat. SPSS menjadi sangat populer karena memiliki bentuk pemaparan yang baik (berbentuk grafik dan table), bersifat dinamis (mudah dilakukan perubahan data dan up date analisis) serta mudah dihubungkan dengan aplikasi lain (misalnya ekspor/impor data ke/dari Excel) [8].

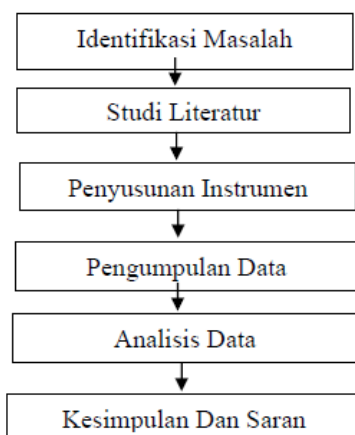
3. Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan dengan menyebarkan kuesioner berupa link yang dibuat menggunakan google form dan disebarikan secara obyektif kepada mitra Driver Gojek yang memanfaatkan Aplikasi GoPartner digunakan untuk mengumpulkan data

penelitian. Aplikasi hitung SPSS kemudian digunakan untuk memproses data yang diperoleh. Data yang dianalisis menghasilkan informasi seberapa puas pengguna terhadap aplikasi GoPartner.

3.1. Tahapan Penelitian

Dibawah ini adalah tahapan pada Analisis Kepuasan Mitra Driver Gojek Terhadap Aplikasi Gopartner Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. Tahap Penelitian

3.2. Metode Penelitian

Dalam implementasi machine learning dalam penelitian ini, dilakukan:

a. Wawancara

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada para mitra pengemudi, pengguna aplikasi GoPartner untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam mengenai berbagai aspek dan fitur yang terdapat pada aplikasi GoPartner.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati ulasan pengguna aplikasi GoPartner di Play Store serta mengamati dan berintraksi secara langsung pada pengguna aplikasi GoPartner yang berkaitan pada fakta yang terjadi dilapangan terhadap pengguna.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan lebih banyak sumber informasi yang relevan dan untuk perbandingan dalam penelitian ini..

3.3. Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Regresi linier berganda mengacu pada model regresi yang menggabungkan lebih dari satu variabel independen. Menentukan sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen merupakan tujuannya

Tiga uji yang digunakan untuk menganalisis regresi linier berganda adalah uji F, uji T, dan uji koefisien determinasi. Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji T digunakan untuk menilai pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara independen. Sedangkan uji koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh modifikasi variabel bebas.

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda, dilakukan Uji Asumsi Klasik untuk memastikan persamaan regresi tersebut yang dihasilkan mempunyai tingkat keakuratan estimasi yang tinggi, bebas dari bias, dan menunjukkan konsistensi yang baik. Tiga teknik yang mendasari uji asumsi klasik adalah sebagai berikut:

1. Uji *Heteroskedastisitas* menentukan apakah varians residu bervariasi antar pengamatan
2. Uji *Normalitas* menentukan apakah data penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal
3. Uji *Multikolinearitas* untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen dalam model regresi mempunyai hubungan yang kuat

Dan dengan menggunakan metode-metode ini, analisis regresi linier berganda dapat memberikan peningkatan pemahaman tentang bagaimana variabel independen dan dependen berhubungan satu sama lain dalam konteks penelitian ini.

4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini akan membahas mengenai, berbagai fitur yang ada pada aplikasi GoPartner untuk di analisa , mengumpulkan data responden dengan cara kuesioner, hasil dari uji penelitian, dan dalam hal ini dari skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Mitra *Driver* Gojek Terhadap Aplikasi GoPartner Dengan Metode *End User*

Computing Satisfaction (EUCS)”. Variabel X pada penelitian ini merupakan variabe-variabel yang ada pada Metode EUCS yang terdiri dari Variabel Timeliness (X5), Variabel Ease Of Use (X4), Variabel Accuracy (X2), Variabel Format (X3) dan Variabel Content (X1), sedangkan Variabel Y pada penelitian ini *User Satisfaction (Y)* yang merupakan Kepuasan Pengguna aplikasi GoPartner dalam hal ini Mitra Driver Gojek.

4.1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,63602790
Most Extreme Differences	Absolute	,091
	Positive	,055
	Negative	-,091
Test Statistic		,091
Asymp. Sig. (2-tailed)		,053 ^c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Gambar 2. Uji Normalitas

Nilai Asymp diketahui dengan menggunakan Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan keputusan Uji Normalitas diatas dan Sig. (2 tailed) sebesar 0,53 lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan data pada penelitian ini berdistribusi normal.

4.2. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,521	,601		2,528	,013		
	CONTENT	,014	,042	,027	,324	,747	,484	2,067
	ACCURACY	,162	,049	,275	3,317	,001	,496	2,017
	FORMAT	,132	,058	,147	2,264	,026	,813	1,230
	EASE OF USE	,135	,081	,135	1,657	,101	,514	1,947
	TIMELINNES	,305	,050	,479	6,098	,000	,552	1,810

a. Dependent Variable: USER SATISFACTION

Gambar 3. Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS, ditemukan bahwa nilai Toleransi pada Variabel X1, Variabel X2, Variabel X3, Variabel X4, dan Variabel X5 berada > 0,10, sementara nilai VIF terkait dengan Variabel X1, Variabel X2, Variabel X3, Variabel X4, dan Variabel X5 berada <10. Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa data pada Variabel X1, Variabel X2, Variabel X3, Variabel X4, dan Variabel X5 tidak menunjukkan adanya multikolinearitas, sesuai dengan keputusan yang diambil dalam Uji Multikolinearitas sebelumnya

4.3. Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.015	.007		-2,137	.035
	X1_B2	.054	.027	.427	1,964	.053
	X2_B2	-.002	.035	-.012	-.054	.957
	X3_B2	.065	.103	.132	.628	.532
	X4_B2	-.003	.063	-.014	-.054	.957
	X5_B2	.029	.037	.129	.795	.429

a. Dependent Variable: ABS_RES1

Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai sig Variabel X1, X2, X3, X4, X5 > 0,05, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan pada Uji Heteroskedastisitas menggunakan cara Glejser, bisa disimpulkan data pada X1, X2, X3, X4, X5 tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.4. Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122,103	5	24,421	41,131	.000 ^b
	Residual	52,248	88	.594		
	Total	174,351	93			

a. Dependent Variable: USER SATISFACTION

b. Predictors: (Constant), TIMELINNES, FORMAT, EASE OF USE, ACCURACY, CONTENT

Gambar 5. Uji F

variabel X secara bersamaan mempengaruhi variabel Y.

4.5. Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,521	.601		2,528	.013		
	CONTENT	.014	.042	.027	.324	.747	.484	2,067
	ACCURACY	.162	.049	.275	3,317	.001	.496	2,017
	FORMAT	.132	.058	.147	2,284	.026	.813	1,230
	EASE OF USE	.135	.081	.135	1,657	.101	.514	1,947
	TIMELINNES	.305	.050	.479	6,098	.000	.552	1,810

a. Dependent Variable: USER SATISFACTION

Gambar 6. Uji T

- Berdasarkan temuan tersebut maka dapat dikatakan bahwa variabel User Satisfaction (Y) tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variabel Content.
- Temuan ini menunjukkan bahwa variabel Accuracy berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (Y).
- Berdasarkan temuan tersebut maka dapat dikatakan bahwa variabel User Satisfaction (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel Format.
- Berdasarkan temuan tersebut bahwa variabel User Satisfaction (Y) tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variabel Ease of Use (X4).
- Berdasarkan temuan tersebut bahwa variabel Kepuasan Pengguna (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel Ketepatan Waktu X5.

4.6. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	.700	.683	.771

a. Predictors: (Constant), TIMELINNES, FORMAT, EASE OF USE, ACCURACY, CONTENT

Gambar 7. Uji Koefisien Determinasi

Nilai Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,683 mengandung informasi. Hal ini menunjukkan bahwa hingga 68,3 variasi Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh variabel Konten (X1), Akurasi (X2), Format (X3), Kemudahan Penggunaan (X4), dan Ketepatan Waktu (X5). Sisanya, atau 31,7%, disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak dimasukkan dalam analisis ini

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kepuasan Mitra Driver Gojek pada Aplikasi GoPartner dengan menggunakan teknik End User Computing Satisfaction (EUCS) dapat ditarik kesimpulan yaitu Terdapat tiga Variabel Accuracy (X2), Variabel Format (X3), dan Variabel Timeliness (X5) yang memiliki dampak besar terhadap kepuasan pengguna terhadap aplikasi GoPartner, menurut penelitian ini adalah Faktor Accuracy, Faktor Format, Faktor Timeliness.

6. Daftar Pustaka

[1] Aprillia Nazwa, S. M. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User

Computing Satisfaction. Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis, 5(4), 511.

- [2] Anggraeni Sasha Berlian. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Driver Go-Jek Terhadap Proses Keputusan Pembelian Layanan Go-Food. <https://io.telkomuniversity.ac.id/>.
- [3] Aziah, A., Popon,), Adawia, R., & Sitasi, C. (2018). Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia). *Cakrawala*, 18(2), 149–156. <https://doi.org/10.31294/jc.v18i2>
- [4] Chusen, A., Royhan Advani, M., Chantika, L., Muhammad, A. S. N., & Faadihilah, F. (2022). Analisis Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Di Surabaya Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Gojek Application User Satisfaction Measurement Analysis In Surabaya Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method. <http://sitasi.upnjatim.ac.id/|120>.
- [5] Darwati, L. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Vol. 12, Issue 2). <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>.

- [6] Ferdinand, J., Syahrina, A., & Musnansyah, A. (2021). Perancangan Arsitektur Perangkat Lunak Microservices pada Aplikasi Open Library Telkom University Menggunakan gRPC.
- [7] Hastati Rahajeng Kusumo. (2019, April).
- [8] . Hasyim, M., & listiawan, T. (2014) Penerapan Aplikasi Ibm Spss Untuk Analisis Data Bagi Pengajar Pondok Hidayatul Muhtadi'in Ngunut Tulungagung Demi Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Dan Kreativitas Karya Ilmiah Guru, 2(1), 28-35
- [9] Nurhidayati & Muliawan A.N (2021) Pemanfaatan Aplikasi Android Dalam Rancang Bangun Sistem Informasi Persebaran Indekos di Wilayah Pancor Kabupaten Lombok Timur. Jurnal Informatika & Teknologi (Infotekk) Vol. 4 No. 1 Hal. 51-62 <http://orcid.org/0000-0002-6618-6608>.
- [10] Nurosyidi Agus Wima. (2020). Analisis kepuasan mitra *driver* dengan aplikasi Gojek *Driver*
- [11] Sholihah Rohmatus, I. A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *CamScanner* Menggunakan *Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)*..
- [12] Sugianto Eko, E. Y. (2022). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merk Terhadap Minat Beli Pada Layanan Pesan Antar Online Go Food. *Ilmiah Publika*, 10.
- [13] Syammariyah Bawardi, F., Rachmadi, A., & Wardani, N. H. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: PT. XYZ)* (Vol. 3, Issue 8). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [14] Triyanto, E., Sismoro, H., & Laksito, A . D. (2019). Implementasi Algoritma Regresi Linear Berganda Untuk Memprediksi Produksi Padi Di Kabupaten Bantul. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 4(2), 66–75. <https://doi.org/10.36341/rabit.v4i2.666>.
- [15] Widayanti, E. R., & Insiatiningsih, I. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran Online Dengan Aplikasi Gojek Fitur Gofood Terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha Kuliner Di Yogyakarta. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 8(1), 80–95. <https://doi.org/10.32477/jrm.v8i1.249>.