



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 7994-8008

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi BCA Mobile Menggunakan Metode EUCS

Anjani Kusuma Syah Putri, Imelda Saluza, Dona Marcellina

Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer dan Sains, Universitas Indo Global Mandiri, Palembang, Indonesia

2022210137@students.uigm.ac.id, imeldasaluza@uigm.ac.id, donamarcellina@uigm.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi digital di sektor perbankan, salah satunya melalui layanan mobile banking. BCA Mobile merupakan aplikasi mobile banking yang banyak digunakan masyarakat Indonesia, termasuk kalangan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi BCA Mobile menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner tertutup berbasis skala Likert lima poin kepada 400 responden mahasiswa aktif pengguna aplikasi BCA Mobile di lingkungan Universitas Indo Global Mandiri Palembang. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, serta uji regresi linear berganda. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa kelima variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Hasil uji parsial (Uji t) menunjukkan bahwa masing-masing variabel, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, secara individual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,651 menunjukkan bahwa 65,1% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kelima variabel tersebut. Variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna adalah accuracy, yang mencerminkan bahwa ketepatan informasi dan keandalan sistem menjadi faktor utama kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, aplikasi BCA Mobile dinilai telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dari sisi kualitas informasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu layanan.

Kata kunci: BCA Mobile, EUCS, Kepuasan Pengguna, Mobile Banking, SPSS

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk sektor perbankan [1]. Perubahan ini menghadirkan layanan berbasis digital yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara cepat, praktis, dan efisien melalui perangkat seluler [2]. Salah satu inovasi tersebut adalah layanan mobile banking yang saat ini menjadi kebutuhan penting dalam mendukung aktivitas transaksi masyarakat modern [3].

BCA Mobile merupakan salah satu aplikasi mobile banking yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, dan pengecekan saldo secara real time [4]. Tingginya penggunaan aplikasi menunjukkan bahwa layanan mobile banking memiliki peran penting dalam mendukung kebutuhan transaksi digital pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa yang aktif memanfaatkan teknologi informasi [5].

Meskipun demikian, penggunaan aplikasi mobile banking tidak terlepas dari berbagai kendala, seperti keterlambatan akses sistem, gangguan saat proses transaksi, serta antarmuka yang terkadang dinilai kurang intuitif oleh sebagian pengguna [6]. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi suatu sistem informasi [7].

Salah satu metode yang umum digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna adalah metode End User Computing Satisfaction. Metode ini mengevaluasi kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness [8]. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan berbasis digital [9].

Namun, penelitian mengenai evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi BCA Mobile di lingkungan Universitas Indo Global Mandiri masih terbatas [10]. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi BCA Mobile menggunakan metode EUCS guna mengetahui faktor-faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan digital perbankan [11].

2. Metode Penelitian

2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tahapan yang dimulai dari identifikasi masalah terkait kepuasan pengguna BCA Mobile, dilanjutkan dengan studi literatur, perumusan variabel dan indikator berdasarkan dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS), penyusunan dan pengujian instrumen penelitian melalui uji validitas dan reliabilitas, pengumpulan data dari responden pengguna BCA Mobile, serta analisis data menggunakan SmartPLS melalui pengujian outer model dan inner model. Tahap akhir penelitian adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis sesuai tujuan penelitian.



Gambar 2. 1 Tahapan Penelitian

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan pengguna aplikasi BCA Mobile. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator End User Computing Satisfaction (EUCS) dan diukur menggunakan skala Likert lima poin. Sebelum disebarluaskan secara luas, instrumen diuji terlebih dahulu untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS dengan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).

2.3 Variabel dan Indikator Penelitian

Penelitian ini menggunakan lima variabel independen berdasarkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan satu variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna. Variabel content mengukur kesesuaian dan kelengkapan informasi yang diberikan aplikasi. Variabel accuracy menilai ketepatan informasi dan keandalan sistem. Variabel format mengukur kualitas tampilan dan kemudahan memahami informasi. Variabel ease of use menilai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi oleh pengguna. Variabel timeliness mengukur kecepatan sistem.

dalam memberikan respons. Sementara itu, variabel kepuasan pengguna digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi BCA Mobile secara keseluruhan.

Tabel 2. 1 Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Kode	Indikator	Sumber
Content (Isi Informasi)	X1	X1.1 Informasi sesuai kebutuhan pengguna	Doll & Torkzadeh (1988); Putra et al. (2022)
		X1.2 Informasi lengkap	Doll & Torkzadeh (1988)
Accuracy (Akurasi)	X2	X2.1 Informasi akurat	Doll & Torkzadeh (1988); Ramadhani et al. (2023)
		X2.2 Sistem andal	Ho et al. (2025)
Format (Tampilan)	X3	X3.1 Tata letak menarik	Mursid et al. (2023)
		X3.2 Tampilan mudah dipahami	Livin' Mandiri Study (2024)
Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	X4	X4.1 Aplikasi mudah digunakan	Doll & Torkzadeh (1988); Hakim (2023)
		X4.2 Tidak membutuhkan banyak usaha	Ho et al. (2025)
Timeliness (Ketepatan Waktu)	X5	X5.1 Kecepatan sistem	Formosa (2024)
		X5.2 Respons aplikasi cepat	Formosa (2024)
Kepuasan Pengguna	Y1	Y1.1 Puasan dengan kinerja aplikasi	Kurniawan et al. (2023)
		Y1.2 Puasan terhadap kemudahan layanan	Pratiwi et al. (2024)

2.4 Kuesioner Penelitian

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi BCA Mobile. Kuesioner terdiri atas dua bagian, yaitu karakteristik responden dan pernyataan penelitian yang disusun berdasarkan lima dimensi EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Setiap butir pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan.

Tabel 2. 2 Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat Tdak Setuju
2	Tdak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan responden secara kuantitatif sehingga hasil penelitian dapat dianalisis secara objektif.

2.5 Tempat dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Universitas Indo Global Mandiri (UIGM), Palembang, Sumatera Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada karakteristik mahasiswa sebagai pengguna aktif layanan digital perbankan, khususnya aplikasi BCA Mobile.

2.6 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Indo Global Mandiri yang merupakan nasabah aktif Bank Central Asia (BCA) dan menggunakan aplikasi BCA Mobile pada tahun akademik 2024/2025. Responden dipilih berdasarkan kriteria, yaitu mahasiswa aktif, nasabah aktif BCA, pernah menggunakan aplikasi BCA Mobile, serta melakukan transaksi atau pengecekan saldo dalam tiga bulan terakhir.

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah minimum sampel sebanyak 361 responden. Untuk meningkatkan reliabilitas dan representativitas data, jumlah sampel ditetapkan sebanyak 400 responden yang didistribusikan secara proporsional berdasarkan fakultas.

Tabel 2. 3 Populasi Penelitian

Fakultas	Jumlah Mahasswa
ilmu Komputer Dan Sains	1073
Ekonomi	688
Teknik	795
ilmu pemerintah dan budaya	400
Keguruan dan ilmu pendidikan	108
Kedokteran	25
Total Keseluruhan	3089

Rumus Slovin yang digunakan adalah:

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

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (error)

Diketahui:

$N = 3.773$
 $e = 0,05$

Maka:
 $n = 361,67$

Tabel 2. 4 Data Sampel

Fakultas	Jumlah Mahasiswa
Ilmu Komputer Dan Sains	125
Ekonomi	77
Teknik	91
Ilmu pemerintah dan budaya	46
Keguruan dan ilmu pendidikan	63
Kedokteran	3
Total	400

2.7 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan diukur menggunakan skala Likert lima poin. Selain data primer, penelitian juga didukung oleh dokumentasi aplikasi BCA Mobile dan studi literatur dari jurnal, buku referensi, serta penelitian terdahulu yang relevan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS melalui pengujian *outer model* untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen serta *inner model* untuk menguji hubungan antarvariabel penelitian.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Pengolahan Data

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Indo Global Mandiri Palembang tahun akademik 2025/2026 yang merupakan pengguna aktif aplikasi BCA Mobile. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 400 responden. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik probability sampling sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden penelitian. Pengumpulan data dilaksanakan secara daring pada periode November 2025 hingga Januari 2026 melalui kuesioner tertutup berbasis Google Form.

Instrumen penelitian memuat pernyataan yang disusun berdasarkan lima dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, yang diukur menggunakan skala Likert lima poin.

3.2 Profil Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini ditinjau berdasarkan fakultas dan pengalaman penggunaan aplikasi BCA Mobile. Pengelompokan ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai profil responden serta memahami persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan BCA Mobile. Responden penelitian merupakan mahasiswa aktif Universitas Indo Global Mandiri Palembang tahun akademik 2025/2026 dengan jumlah sampel sebanyak 400 responden.

A. Fakultas

Pengelompokan responden berdasarkan fakultas dilakukan untuk mengetahui sebaran latar belakang akademik yang dapat memengaruhi persepsi responden terhadap layanan BCA Mobile.

Tabel 3. 1 Distribusi Responden Berdasarkan pengguna

Keterangan	Jumlah responden
ilmu Komputer	209
Teknik	59
Ekonomi	73
Kedokteran	3
ilmu Pemerintahan	56
Total	400

Berdasarkan Tabel 4, responden terbanyak berasal dari Fakultas Ilmu Komputer sebanyak 209 responden. Selanjutnya, Fakultas Ekonomi sebanyak 73 responden, Fakultas Teknik sebanyak 59 responden, dan Fakultas Ilmu Pemerintahan sebanyak 56 responden. Sementara itu, jumlah responden paling sedikit berasal dari Fakultas Kedokteran, yaitu 3 responden.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari bidang yang memiliki tingkat interaksi tinggi dengan teknologi digital, sehingga dapat memberikan penilaian yang relevan terhadap kualitas layanan aplikasi BCA Mobile.

B. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin digunakan untuk mengetahui distribusi pengguna BCA Mobile di lingkungan Universitas Indo Global Mandiri.

Tabel 3. 2 Distribusi Responden Berdasarkan pengguna

No	Keterangan	Jumlah responden
1.	Laki laki	176
2.	Peireimpuan	224

Berdasarkan Tabel 5, responden perempuan berjumlah 224 orang, sedangkan responden laki-laki berjumlah 176 orang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pengguna BCA Mobile dalam penelitian ini didominasi oleh responden perempuan. Distribusi ini menunjukkan bahwa penggunaan layanan mobile banking di lingkungan Universitas Indo Global Mandiri cukup merata, meskipun terdapat dominasi pengguna perempuan dibandingkan laki-laki.

C. Berdasarkan Lama Menggunakan BCA Mobile

Karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan BCA Mobile digunakan untuk mengetahui tingkat pengalaman responden dalam menggunakan layanan mobile banking.

Tabel 3. 3 Responden Berdasarkan Lama Menggunakan BCA Mobile

No	Keterangan	Jumlah Responden
1.	< 6 Bulan	26
2.	6-12 Bulan	64
3.	>1 Tahun	311

Berdasarkan Tabel 6, responden yang menggunakan BCA Mobile kurang dari 6 bulan berjumlah 26 orang, responden dengan lama penggunaan 6–12 bulan sebanyak 64 orang, dan mayoritas responden telah menggunakan BCA Mobile lebih dari 1 tahun sebanyak 311 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pengguna berpengalaman sehingga mampu memberikan penilaian yang relevan terhadap kualitas layanan aplikasi BCA Mobile.

3.3 Hasil dan Analisis Penilaian Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 400 responden, data dianalisis menggunakan SmartPLS dengan skala Likert lima poin. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap seluruh dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness.

Pada dimensi content, responden menilai informasi yang disajikan aplikasi BCA Mobile lengkap dan mudah dipahami. Dimensi accuracy menunjukkan bahwa informasi yang ditampilkan dinilai akurat dan dapat dipercaya. Pada dimensi format, responden menilai tampilan antarmuka aplikasi jelas dan menarik. Selanjutnya, dimensi ease of use menunjukkan bahwa aplikasi mudah digunakan, sedangkan dimensi timeliness menunjukkan bahwa aplikasi memiliki respons layanan yang cepat dan tepat waktu.

Pada variabel kepuasan pengguna, dominasi jawaban setuju dan sangat setuju menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap kualitas layanan aplikasi BCA Mobile. Secara keseluruhan, hasil deskriptif menunjukkan bahwa aplikasi BCA Mobile memperoleh penilaian positif dari responden pada seluruh dimensi penelitian.

Tabel 3. 4 Data Hasil Kuesioner

Variabel	Kode	Skala Jawaban					Total
		STS	TS	N	S	SS	
<i>CONTEINT</i>	X1.1	13	40	93	147	107	400
	X1.2	13	53	107	133	94	400
	X1.3	10	40	100	150	100	400
	X1.4	13	33	93	153	108	400
	X1.5	17	37	90	150	106	400
<i>ACCURACY</i>	X2.1	13	53	120	133	81	400
	X2.2	13	40	133	133	81	400
	X2.3	10	47	117	140	86	400
	X2.4	17	43	110	137	93	400
	X2.5	13	50	113	130	94	400
<i>FORMAT</i>	X3.1	13	40	120	147	80	400
	X3.2	13	40	107	147	93	400
	X3.3	17	37	113	140	93	400
	X3.4	13	47	110	137	93	400
	X3.5	10	43	117	140	90	400

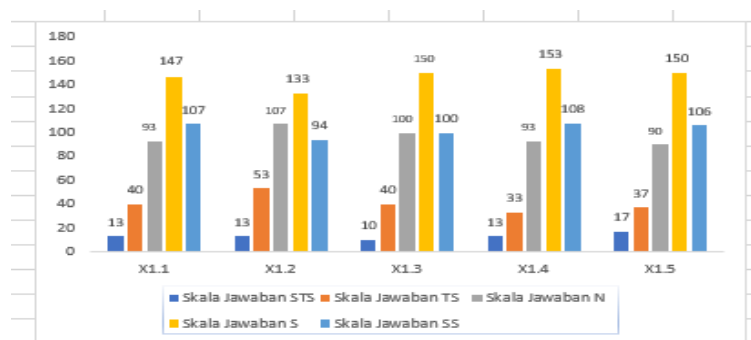
<i>EIASEIOF USEI</i>	X4.1	13	40	120	147	80	400
	X4.2	13	53	107	133	94	400
	X4.3	17	37	113	140	93	400
	X4.4	13	47	110	137	93	400
	X4.5	10	43	117	140	90	400
<i>TIMEILINEI</i>	X5.1	13	40	107	147	93	400
	X5.2	13	40	120	147	80	400
	X5.3	17	37	113	140	93	400
	X5.4	13	47	110	137	93	400
	X5.5	10	43	117	140	90	400
KEPUASAN	Y1.1	0	0	120	147	133	400
	Y1.2	0	0	107	160	133	400
	Y1.3	0	3	100	163	134	400
	Y1.4	0	0	113	153	134	400
	Y1.5	0	3	103	160	134	400

3.3.1 Hasil Responden

Penelitian ini mengumpulkan data dari mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri Palembang yang telah menggunakan aplikasi BCA Mobile. Hasil tanggapan responden disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk menunjukkan distribusi jawaban berdasarkan variabel penelitian, yaitu content, accuracy, format, ease of use, timeliness, serta kepuasan pengguna terhadap layanan BCA Mobile.

A. Tingkat Efektivitas Variabel Content

Variabel *content* mengukur kualitas informasi yang disajikan aplikasi BCA Mobile, meliputi kelengkapan, kejelasan, relevansi, dan kemudahan informasi untuk dipahami pengguna. Berdasarkan hasil tanggapan responden, mayoritas memberikan penilaian setuju dan sangat setuju terhadap indikator variabel *content*. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi yang disajikan dalam aplikasi dinilai relevan, lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian netral dan tidak setuju, yang menunjukkan bahwa beberapa aspek penyajian informasi masih dapat ditingkatkan agar lebih konsisten dan mudah dipahami.

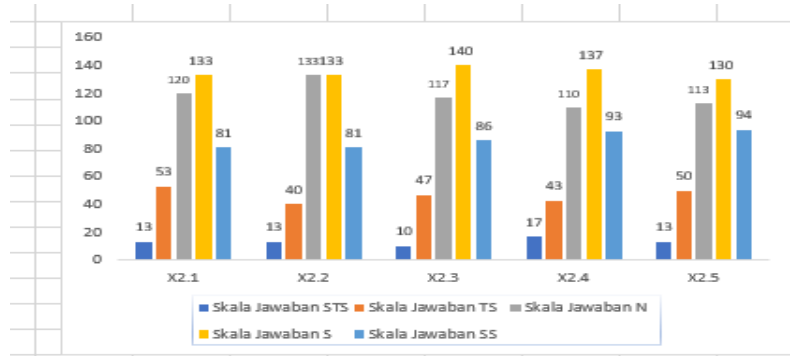


Gambar 3. 1 Grafik Content

B. Tingkat efektivitas variabel accuracy

Variabel *accuracy* menggambarkan tingkat keakuratan dan ketepatan informasi yang disajikan oleh aplikasi BCA Mobile. Pengukuran dilakukan melalui lima indikator pernyataan untuk mengetahui sejauh mana informasi yang dihasilkan dinilai benar, konsisten, dan dapat dipercaya oleh pengguna.

Berdasarkan hasil tanggapan responden, mayoritas memberikan penilaian setuju dan sangat setuju terhadap variabel accuracy. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi yang disajikan aplikasi dinilai akurat, andal, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian netral dan tidak setuju, yang mengindikasikan bahwa beberapa aspek akurasi informasi masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait konsistensi data dan minimnya kesalahan sistem agar dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.

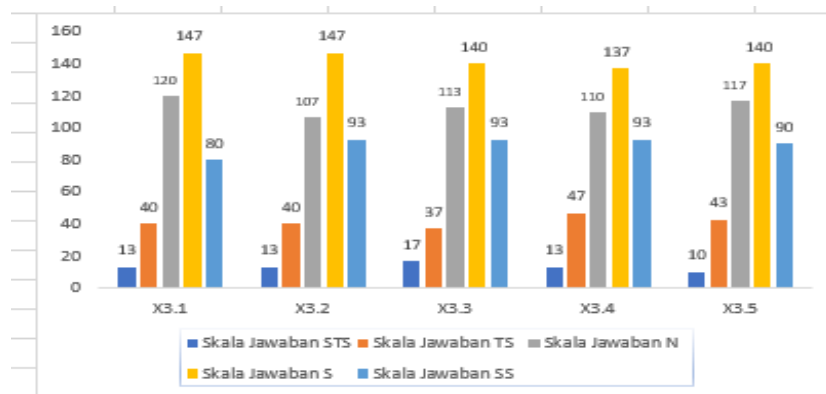


Gambar 3. 2 Grafik Accuracy

C. Tingkat efektivitas variabel Format

Variabel format menggambarkan kualitas tampilan dan penyajian informasi pada aplikasi BCA Mobile, meliputi tata letak, kejelasan tampilan, serta kerapian desain antarmuka. Pengukuran dilakukan melalui lima indikator pernyataan untuk mengetahui sejauh mana tampilan aplikasi memudahkan pengguna dalam memahami informasi.

Berdasarkan hasil tanggapan responden, mayoritas memberikan penilaian setuju dan sangat setuju terhadap variabel format. Hasil ini menunjukkan bahwa tampilan antarmuka, tata letak informasi, kombinasi warna, serta keterbacaan teks pada aplikasi dinilai menarik, jelas, dan mudah dipahami oleh pengguna. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian netral dan tidak setuju, yang menunjukkan bahwa beberapa aspek tampilan masih dapat ditingkatkan, terutama pada konsistensi desain, penataan menu, dan optimalisasi visual antarmuka agar pengalaman pengguna menjadi lebih nyaman dan efektif.



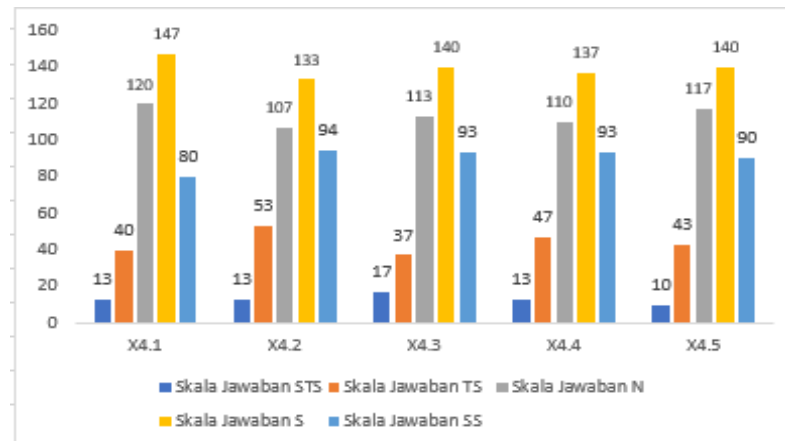
Gambar 3. 3 Grafik Format

D. Tingkat Afektivits Variabel Ease of use

Variabel *ease of use* menggambarkan tingkat kemudahan penggunaan aplikasi BCA Mobile, baik dari segi kemudahan belajar, kemudahan pengoperasian, maupun kemudahan dalam berinteraksi dengan fitur-fitur yang

tersedia. Pengukuran dilakukan melalui lima indikator pernyataan untuk mengetahui tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Berdasarkan hasil tanggapan responden, mayoritas memberikan penilaian setuju dan sangat setuju terhadap variabel *ease of use*. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi dinilai mudah dipelajari, mudah dioperasikan, serta memiliki alur penggunaan yang jelas dan intuitif. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian netral dan tidak setuju, yang mengindikasikan bahwa beberapa aspek kemudahan penggunaan masih dapat ditingkatkan, terutama pada kesederhanaan navigasi menu, kejelasan ikon, serta kecepatan akses fitur agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.

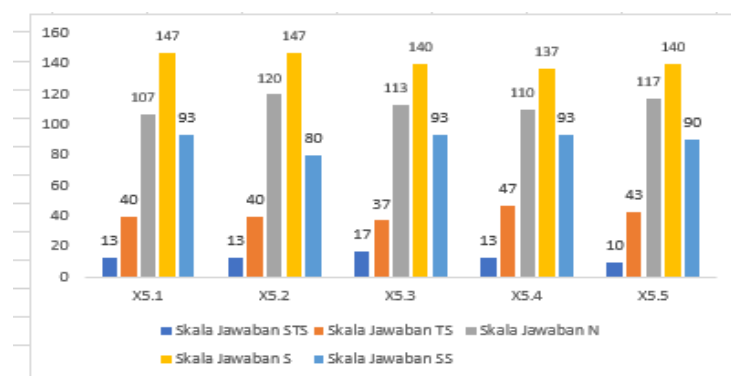


Gambar 3. 4 Grafik Variabel Ease of Use

E. Tingkat Aktivitas Variabel Timeline

Variabel timeliness menggambarkan ketepatan waktu dan kecepatan aplikasi dalam menyajikan informasi kepada pengguna. Pengukuran dilakukan melalui lima indikator pernyataan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi mampu memberikan informasi secara cepat, tepat, dan responsif sesuai kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil tanggapan responden, mayoritas memberikan penilaian setuju dan sangat setuju terhadap variabel timeliness. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi dinilai cepat dalam menyajikan informasi, responsif terhadap perintah pengguna, serta memiliki waktu akses yang efisien. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian netral dan tidak setuju, yang mengindikasikan bahwa beberapa aspek ketepatan waktu layanan masih dapat ditingkatkan, terutama pada kecepatan pemrosesan data, stabilitas sistem, serta optimalisasi performa aplikasi agar pengalaman pengguna menjadi semakin optimal.

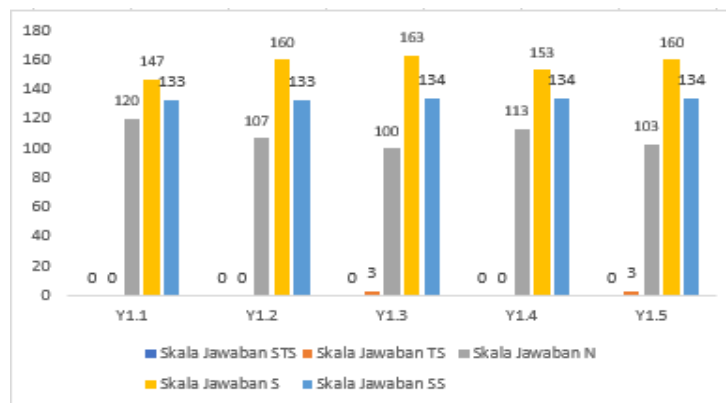


Gambar 3. 5 Grafik Timeline

F. Tingkat efektivitas Variabel Kepuasan

Menggambarkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap aplikasi BCA Mobile, baik dari aspek kualitas informasi, tampilan, kemudahan penggunaan, maupun kinerja sistem. Pengukuran dilakukan melalui lima indikator pernyataan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil tanggapan responden, mayoritas memberikan penilaian setuju dan sangat setuju terhadap variabel kepuasan pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap kualitas layanan, kemudahan penggunaan, tampilan aplikasi, keakuratan informasi, serta kecepatan sistem yang disediakan. Minimnya responden yang memberikan penilaian tidak setuju dan tidak adanya responden pada kategori sangat tidak setuju mengindikasikan bahwa secara keseluruhan aplikasi BCA Mobile telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dengan sangat baik.



Gambar 3.5 Grafik Kepuasan

3.4 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat (valid) dan konsisten (reliabel). Instrumen yang baik harus memenuhi dua kriteria utama, yaitu validitas dan reliabilitas, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.4.1 Uji Validitas Kuisisioner

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap indikator yang digunakan benar-benar merepresentasikan konstruk penelitian berdasarkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), yang meliputi dimensi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness.

Pengujian validitas dilakukan terhadap seluruh butir pernyataan yang telah diisi oleh responden penelitian. Analisis dilakukan dengan melihat nilai korelasi setiap indikator terhadap konstruksinya. Suatu indikator dinyatakan valid apabila memenuhi nilai ambang batas yang telah ditetapkan, sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur yang representatif dalam penelitian.

A. Validitas Item (*Corrected Item–Total Correlation*)

Uji validitas item dilakukan untuk mengetahui hubungan antara skor masing-masing item dengan skor total variabel. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur konstruk penelitian secara tepat.

Kriteria pengambilan keputusan pada uji validitas adalah apabila nilai Corrected Item–Total Correlation lebih besar dari nilai r tabel, maka item dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai Corrected Item–Total Correlation lebih kecil atau sama dengan nilai r tabel, maka item dinyatakan tidak valid.

Tabel 3. 5 Uji Validitas

Item Variabel	Kode	r table	Corrected Item-Total	Status
			Correlation	
<i>Conteint</i>	X1.1	0,098	0,761	Valid
	X1.2	0,098	0,785	Valid
	X1.3	0,098	0,770	Valid
	X1.4	0,098	0,785	Valid
	X1.5	0,098	0,775	Valid
<i>Accuracy</i>	X2.1	0,098	0,761	Valid
	X2.2	0,098	0,816	Valid
	X2.3	0,098	0,786	Valid
	X2.4	0,098	0,785	Valid
	X2.5	0,098	0,802	Valid
<i>Format</i>	X3.1	0,098	0,802	Valid
	X3.2	0,098	0,814	Valid
	X3.3	0,098	0,788	Valid
	X3.4	0,098	0,783	Valid
	X3.5	0,098	0,793	Valid
<i>Elasei of usei</i>	X4.1	0,098	0,890	Valid
	X4.2	0,098	0,610	Valid
	X4.3	0,098	0,720	Valid
	X4.4	0,098	0,750	Valid
	X4.5	0,098	0,610	Valid
<i>Timeilinei</i>	X5.1	0,098	0,784	Valid
	X5.2	0,098	0,798	Valid
	X5.3	0,098	0,794	Valid
	X5.4	0,098	0,791	Valid
	X5.5	0,098	0,765	Valid
Keipuasan	Y1.1	0,098	0,748	Valid
	Y1.2	0,098	0,853	Valid
	Y1.3	0,098	0,810	Valid
	Y1.4	0,098	0,819	Valid

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS pada Tabel 4.5, diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai Corrected Item–Total Correlation yang lebih besar dari nilai r tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan mampu merepresentasikan konstruk penelitian berdasarkan dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu content, accuracy, format, ease of use, timeliness, dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, seluruh item dapat digunakan pada tahap analisis selanjutnya, yaitu uji reliabilitas dan analisis data penelitian.

B. Uji Regresi

Uji regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease of Use (X4), dan Timeliness (X5) terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna (Y). Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel tersebut serta mengukur sejauh mana kontribusi masing-masing variabel independen dalam menjelaskan perubahan tingkat kepuasan pengguna.

Melalui uji regresi, peneliti dapat mengetahui variabel yang memiliki pengaruh paling dominan serta menilai kekuatan model dalam memprediksi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BCA Mobile berdasarkan dimensi metode End-User Computing Satisfaction.

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x5, x2, x3, x1, x4 ^b		Enter
a. Dependent Variable: y1			
b. All requested variables entered.			

a. Hasil Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.807	.651	.647	1.112
1.1 Predictors: (Constant), x5, x2, x3, x1, x4				

Berdasarkan output SPSS pada tabel Model Summary, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,807. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen berada pada kategori sangat kuat. Nilai R Square sebesar 0,651 mengindikasikan bahwa sebesar 65,1% variasi kepuasan pengguna (Y) dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness, sedangkan sisanya sebesar 34,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,647 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel bebas yang digunakan, model regresi tetap memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna. Selain itu, nilai Std. Error of the Estimate sebesar 1,112 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi yang relatif kecil, sehingga model regresi dalam penelitian ini dapat dikatakan memiliki tingkat ketepatan yang baik dalam memprediksi kepuasan pengguna aplikasi BCA Mobile.

b. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA						
	Model	<i>sum</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	F
1	Reigreission	898.978	5	179.796	145.486	<,001b
	Reisidual	481.972	390	1.236		
	Total	1380.950	395			
a Deipeindeint Variablei: y1						
b Preidictors: (Constant), x5, x2, x3, x1, x4						

Berdasarkan tabel ANOVA, diperoleh nilai F-hitung sebesar 145,486 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$ atau lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk digunakan dan memiliki kemampuan yang baik dalam memprediksi tingkat kepuasan pengguna aplikasi BCA Mobile.

c. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna (Y). Dasar pengambilan keputusan dalam uji t dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel Coefficients, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pengaruh Content (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
Variabel Content (X1) memiliki nilai t-hitung sebesar -7,718 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Content berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
2. Pengaruh Accuracy (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
Variabel Accuracy (X2) memiliki nilai t-hitung sebesar -12,799 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Accuracy berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
3. Pengaruh Format (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
Variabel Format (X3) memiliki nilai t-hitung sebesar -9,351 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Format berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
4. Pengaruh Ease of Use (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
Variabel Ease of Use (X4) memiliki nilai t-hitung sebesar -3,854 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Ease of Use berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Pengaruh Timeliness (X5) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
Variabel Timeliness (X5) memiliki nilai t-hitung sebesar -8,077 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Timeliness berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian, hipotesis H1, H2, H3, H4, dan H5 diterima dalam penelitian ini terhadap kepuasan pengguna aplikasi BCA Mobile.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan pengguna aplikasi BCA Mobile pada mahasiswa aktif Universitas Indo Global Mandiri Palembang menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), dapat disimpulkan bahwa variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,651 menunjukkan bahwa 65,1% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen, sedangkan 34,9% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. Hasil uji simultan menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga model regresi layak digunakan. Hasil uji parsial juga menunjukkan seluruh hipotesis H1–H5 diterima. Variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna adalah Accuracy, ditunjukkan oleh nilai koefisien beta terbesar. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan informasi dan keandalan layanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi BCA Mobile. Secara keseluruhan, aplikasi BCA Mobile dinilai telah memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik dari sisi kualitas informasi, tampilan sistem, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu layanan.

Referensi

- [1] K. C. Laudon and J. P. Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 17th ed. New York: Pearson, 2022.
- [2] E. Turban, *Information Technology for Management: On-Demand Strategies for Performance, Growth and Sustainability*, 12th ed. Hoboken: Wiley, 2021.
- [3] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Quarterly*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, 1988.
- [4] M. Putra, A. Wijaya, and S. Hidayat, "User Satisfaction as a Success Indicator of Information Systems," *Journal of Information Technology Research*, vol. 9, no. 3, pp. 132–145, 2022.
- [5] F. Ramadhani, S. Utami, and R. Nugroho, "Adoption of Mobile Banking Among University Students," *International Journal of Digital Business*, vol. 6, no. 1, pp. 67–79, 2023.
- [6] A. Ho, B. Sitorus, and C. Kurniawan, "Analisis Keandalan Sistem dan Tingkat Efektivitas Aplikasi Mobile Banking Modern," *Journal of Computer and Information Systems*, vol. 15, no. 1, pp. 88–99, 2025.
- [7] A. Mursid, H. Sulistyono, and N. Wijayanto, "Evaluasi Kualitas Tata Letak dan Format Visual Aplikasi Perbankan di Indonesia," *Jurnal Desain Antarmuka Indonesia*, vol. 4, no. 2, pp. 112–125, 2023.
- [8] R. Hakim, "Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Banking," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 14, no. 2, pp. 88–96, 2023.
- [9] J. Formosa, "Evaluating Digital Service Quality and User Experience," *International Journal of Information Systems*, vol. 8, no. 4, pp. 200–214, 2024.
- [10] A. Kurniawan, D. Saputra, and E. Lestari, "Application of EUCS Method in Measuring User Satisfaction of Digital Applications," *Journal of Computer Science Research*, vol. 11, no. 2, pp. 76–86, 2023.
- [11] I. Pratiwi, F. Handayani, and S. Rahayu, "Analisis Hubungan Kemudahan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Swasta," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, vol. 9, no. 3, pp. 142–153, 2024.
- [12] D. Rahmawati and A. Wicaksono, "Digital Banking Transformation and User Adoption in Indonesia," *Journal of Information Systems*, vol. 18, no. 2, pp. 101–112, 2023.
- [13] N. Sholikhah, M. R. Setyawan, and H. Fitriani, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Menggunakan Metode EUCS," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 10, no. 1, pp. 45–55, 2024.
- [14] M. Yusuf and R. Pramudita, "Analysis of Mobile Banking User Satisfaction in Higher Education Environment," *Journal of Business Technology*, vol. 5, no. 1, pp. 55–68, 2025.
- [15] Livin' Mandiri Study Group, "Persepsi Mahasiswa terhadap Tampilan dan Usabilitas Aplikasi Finansial Digital," *Review Rekayasa Aplikasi Perbankan*, vol. 2, no. 1, pp. 12–25, 2024.
- [16] Bank Central Asia, *Laporan Tahunan Transformasi Layanan Finansial Digital dan Keandalan Fitur BCA Mobile*. Jakarta: Corporate Communication BCA, 2024.