

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*

Nazwa Aprillia^a, M. Rudi Sanjaya^{b*}

^aJurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya, nzwaprl30@gmail.com

^bJurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya, m.rudi.sjy@ilkom.unsri.ac.id

Submitted: 09-09-2023, Reviewed: 20-09-2023, Accepted 09-10-2023

<https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i4.1053>

Abstract

Gofood is an online food delivery service provided by Gojek application, which in the last 3 years has experienced a diminishing market share as the result of Gofood user loyalty not being maintained. This study have a purpose to perceive Gofood user satisfaction as one of the elements that influence user loyalty, using EUCS method to measure the impact of content, accuracy, format, ease of use and timeliness variables on the satisfaction variable. This study conducted 370 students of Sriwijaya University's Computer Science Faculty. Based on the t-test, 4 independent variables namely content, format, ease of use, and timeliness have a significant impact on the satisfaction variable and it's concluded that the users are satisfied with these 4 variables on Gofood services, whereas the accuracy variable has no significant impact on the satisfaction variable so it needs to be improved further. Based on the F-test, all independent variables concurrently have a significant impact on the satisfaction variable. According to the coefficient of determination test, the satisfaction variable can be described by all independent variables in this study at 52,1%, while the rest 47,9% was described by other independent variables out of this study.

Keywords: EUCS, Gofood, User Satisfaction

Abstrak

Gofood merupakan layanan *online food delivery* yang disediakan oleh aplikasi Gojek, dimana selama 3 tahun terakhir mengalami penurunan pangsa pasar sebagai akibat dari tidak terjaganya loyalitas pengguna terhadap Gofood. Penelitian ini bermaksud mengetahui tingkat kepuasan pengguna sebagai salah satu elemen yang berpengaruh pada loyalitas pengguna. Metode yang digunakan yaitu EUCS yang akan mengukur pengaruh variabel *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness* pada variabel *satisfaction* dan diuji dengan uji hipotesis dan koefisien determinasi (R^2). Penelitian dilakukan terhadap 370 orang mahasiswa Fasilkom UNSRI. Berdasarkan uji hipotesis t, empat variabel bebas yakni *content, format, ease of use*, dan *timeliness* berpengaruh signifikan pada variabel *satisfaction* 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 serempak berpengaruh signifikan pada variabel *satisfaction* dengan F-hitung 79,246 > 2,239 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2), variabel *satisfaction* dapat digambarkan oleh variabel bebasnya yang diikutsertakan pada penelitian ini sebesar 52,1%, dan 47,9% digambarkan oleh variabel bebas lainnya diluar penelitian ini.

Keywords: EUCS, Gofood, Kepuasan Pengguna

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



PENDAHULUAN

Pada zaman sekarang ini, teknologi mengalami perkembangan secara terus-menerus sehingga semakin mempermudah masyarakat untuk mendapatkan apapun yang dibutuhkan. Masyarakat dapat dengan mudah mencari informasi ataupun melakukan komunikasi dengan adanya bantuan dari teknologi [1]. Teknologi telah memberikan manfaat yang dapat dirasakan semua kalangan, mulai dari individu, siswa, mahasiswa, pekerja, hingga pemerintahan [19].

Kemajuan teknologi memiliki kontribusi dalam peningkatan berbagai sektor kehidupan masyarakat, salah satunya sektor perekonomian. Pemanfaatan teknologi digital, seperti pada pemasaran, pembelian, dan pembayaran suatu

produk sangat memberikan kemudahan bagi para pelaku kegiatan ekonomi [17]. Digitalisasi teknologi menyediakan lingkungan yang lebih luas untuk melakukan komunikasi dan transaksi antara pemangku kepentingan dengan para pelanggan [9]. Saat ini kegiatan ekonomi digital sangat berkembang pesat di Indonesia, salah satunya pada layanan *online food delivery*.

Salah satu layanan *online food delivery* di Indonesia yaitu Gofood, yang disediakan oleh aplikasi Gojek sejak April 2015. Layanan ini dibuat untuk mempermudah pengguna dalam memenuhi kebutuhan makanan. Menurut laporan CNBC Indonesia pada tahun 2019, Gofood merupakan layanan *online food delivery* terbaik di Indonesia dengan pangsa pasar sebesar 75% [10]. Sedangkan

menurut riset *Momentum Works*, mulai tahun 2020 hingga 2022 Gofood merupakan penyedia layanan *online food delivery* terbesar kedua di Indonesia setelah Grabfood dengan pangsa pasar masing-masing tahun sebesar 47%, 43%, dan 44%, disusul Shopeefood diperingkat ketiga [26] [25] [5].

Ketatnya persaingan layanan *online food delivery* di Indonesia membuat Gofood yang pernah menduduki posisi pertama, dan dalam 3 tahun terakhir berada di posisi kedua dengan pangsa pasar yang menurun, menunjukkan bahwa tidak terjaganya loyalitas pengguna terhadap Gofood. Loyalitas pengguna merupakan sebuah komitmen yang dipegang oleh pengguna untuk tetap kembali menggunakan sebuah layanan, sehingga merupakan hal yang sangat penting bagi penyedia layanan [27]. Salah satu elemen pendorong loyalitas pengguna terhadap suatu layanan yang paling signifikan adalah tingkat kepuasan pengguna [13]. Kepuasan pengguna merupakan perasaan puas yang dirasakan pengguna atas pengalamannya dalam mengaplikasikan suatu layanan, semakin sesuai layanan dengan harapan pengguna atau bahkan melebihi harapannya, maka akan semakin puas pengguna terhadap layanan sehingga dapat menjaga loyalitasnya terhadap layanan tersebut [4].

Maka dari itu, diperlukan analisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Gofood agar dapat mengetahui hal apa saja yang sudah sesuai dengan harapan pengguna dan hal apa saja yang perlu dikembangkan lagi untuk mencapai harapan pengguna, sehingga dapat menjaga loyalitas pengguna terhadap Gofood serta dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan pangsa pasar sehingga pangsa pasar Gofood tidak semakin menurun. Metode yang akan digunakan yaitu metode EUCS yang dianggap sebagai standar evaluasi sistem yang berfokus pada pengalaman pengguna saat menggunakan sistem [7]. Pengukuran dilakukan terhadap variabel yang dianggap mampu memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (*satisfaction*), yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* [7].

Terdapat penelitian terdahulu mengenai analisis kepuasan pengguna Gofood oleh Evitria, et al. (2022) terhadap mahasiswa, pekerja kantor, dan masyarakat umum serta penelitian oleh Putri, et al. (2022) terhadap mahasiswa/i STMIK BI memanfaatkan metode *PIECES Framework* yang mengukur 6 variabel, yakni *performance*, *information*, *economy*, *control*, *efficiency*, dan *service*. Dari kedua penelitian tersebut menyatakan bahwa pengguna sudah merasa puas atas 6 variabel *PIECES* pada layanan Gofood [8][18]. Maka dari itu penelitian ini menggunakan metode EUCS yang dianggap sebagai salah satu standar evaluasi sistem dan sudah digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya seperti pada penelitian oleh Setiawan &

Novita (2021) yang menganalisis kepuasan pengguna layanan pemesanan tiket kereta api *KAI Access*, penelitian oleh Megawaty & Ariningsih (2022) yang mengukur kepuasan pengguna aplikasi layanan ojek *online GRAB*, penelitian oleh Ramadhayanti, et al (2023) yang menganalisis kepuasan pengguna aplikasi pemesanan tiket TIX ID, dan penelitian oleh Ariska & Amelia (2021) yang menganalisis kepuasan pengguna *marketplace* Shopee dan Lazada, dimana penelitian-penelitian tersebut bertujuan mengetahui apakah layanan sudah sesuai dengan harapan pengguna dan apakah pengguna sudah merasa puas terhadap layanan [23][12][20][3]. Metode EUCS pada penelitian ini akan mengukur 5 variabel, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* dengan mengambil sampel mahasiswa/i Fasilkom UNSRI sebagai perwakilan dari Gen Z, dimana Gen Z merupakan pengguna terbesar layanan *online food delivery* di Indonesia. Sehingga akan diketahui apakah pengguna sudah merasa puas dengan 5 variabel EUCS tersebut pada layanan Gofood atau perlu diadakannya peningkatan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar.

METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan yang dilakukan pada penelitian ini yakni sebagai berikut :



Gambar 1. Tahap Penelitian

Penelitian diawali dengan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada layanan Gofood yang membuat penelitian ini perlu dilakukan. Kemudian dilakukan studi literatur untuk mencari referensi-referensi yang berkaitan dengan penelitian ini. Langkah berikutnya menentukan metode

penelitian yang akan digunakan, lalu dilakukan penyusunan instrumen dan hipotesis penelitian. Kemudian dilakukan pengumpulan data lapangan dengan penyebaran kuesioner penelitian, lalu dilakukan analisis dan pembahasan dari data yang diperoleh, serta diakhiri dengan penarikan kesimpulan.

2.2 Populasi

Populasi yang akan digunakan yaitu mahasiswa D3 dan S1 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang pernah mengakses layanan aplikasi Gofood, dimana jumlahnya tidak diketahui dengan pasti.

2.3 Sampel

Sampel penelitian akan diambil dengan metode *simple random sampling*, yakni metode yang mengambil sampel secara acak dari anggota populasi dan masing-masing anggota populasi mempunyai peluang sama untuk dijadikan sebagai sampel [16]. Jumlah minimum sampel akan dihitung menggunakan rumus *Lemeshow* sebagai berikut [16] :

$$n = \frac{z^2 p (1-p)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel / jumlah responden

z = nilai kepercayaan

p = estimasi maksimum

d = tingkat kesalahan

Pada penelitian ini, tingkat kepercayaan yang akan digunakan yaitu 95% dan tingkat kesalahan yang dapat diterima yaitu 10% serta estimasi maksimum 50%. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus *Lemeshow*, jumlah responden minimum pada penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden. Rincian perhitungannya, sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 p (1 - p)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

$$n = 100$$

2.4 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini, antara lain:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka bermaksud untuk mengumpulkan data sekunder, dapat dilakukan dengan membaca referensi seperti buku, jurnal, hasil penelitian, maupun artikel internet yang berhubungan dengan analisis kepuasan pengguna, metode EUCS, dan Gofood yang kemudian akan

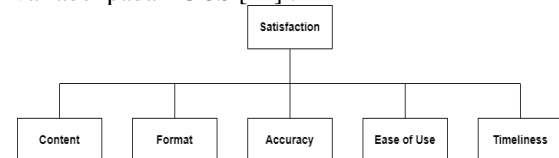
digunakan sebagai sumber rujukan pada penelitian ini.

2. Kuesioner

Kuesioner bertujuan untuk mengumpulkan data primer, dapat dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang telah disusun kepada mahasiswa Fasilkom UNSRI yang pernah mengakses layanan aplikasi Gofood. Kuesioner berisi 20 pertanyaan mengenai layanan aplikasi Gofood berdasarkan variabel EUCS, dengan bobot penilaian berdasarkan skala likert dari 1 hingga 5, dimana 1 bermakna sangat tidak setuju hingga 5 bermakna sangat setuju. Kuesioner akan dibagikan dalam bentuk *google form* yang akan diisi oleh minimal 100 orang mahasiswa. Data hasil kuesioner yang didapat kemudian akan dilakukan analisis.

2.5 Metode Penelitian

Penelitian ini akan memanfaatkan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) guna menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu layanan dengan melakukan penilaian isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu [21]. Berikut merupakan variabel-variabel pada EUCS [24] :



Gambar 2. Variabel EUCS

1. Variabel *Content*

Variabel *content* menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kelengkapan fitur-fitur dan informasi-informasi yang terdapat didalam suatu sistem, apakah sudah memenuhi harapan pengguna atau belum [21].

2. Variabel *Accuracy*

Variabel *accuracy* menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan keakuratan hasil yang dikeluarkan oleh sistem setelah menerima *input* dari pengguna. Semakin akurat hasilnya, maka kepuasan pengguna terhadap sistem juga akan meningkat [21].

3. Variabel *Format*

Variabel *format* menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan susunan antarmuka sistem, mulai dari pengaturan tata letak, perpaduan warna, keseragaman bentuk, apakah sudah diatur dengan baik dan menarik serta dapat memberikan kemudahan bagi pengguna ketika menggunakan sistem atau belum [21].

4. Variabel *Ease of Use*

Variabel *ease of use* menilai tingkat kepuasan pengguna atas kemudahan yang dirasakan oleh pengguna ketika mengaplikasikan sistem, seperti dalam proses *input* data, pengolahan data, dan pencarian informasi, apakah pengguna dapat

memahami semua proses tersebut dengan mudah atau tidak [21].

5. Variabel *Timeliness*

Variabel *timeliness* menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan ketepatan durasi sebuah sistem untuk menampilkan *output* yang dibutuhkan setelah menerima *input* dari pengguna serta keterbaruan informasi yang terdapat didalam sistem [21].

6. Variabel *Satisfaction*

Variabel *satisfaction* merupakan pencapaian atau hasil akhir dari pengukuran EUCS, dimana akan diketahui tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dan pengaruh kelima variabel sebelumnya terhadap tingkat kepuasan pengguna tersebut [21].

2.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang disusun berupa 20 indikator pertanyaan mengenai layanan aplikasi Gofood berdasarkan variabel-variabel EUCS. Berikut merupakan instrumen pada penelitian ini:

Tabel 1. Indikator Pertanyaan

Kd	Indikator	Ref
C1	Layanan aplikasi Gofood menyajikan informasi sesuai kebutuhan	
C2	Fitur dan informasi yang terdapat pada layanan aplikasi Gofood lengkap dan mudah dipahami	[11]
C3	Informasi yang ditampilkan pada layanan aplikasi Gofood tepat dan relevan	
C4	Fitur dan informasi pada layanan aplikasi Gofood sangat membantu dalam kegiatan pemesanan makanan dan minuman	[22]
A1	Saat mengklik suatu fitur pada layanan aplikasi Gofood, maka akan menampilkan halaman/tampilan yang sesuai dengan fitur yang diklik	
A2	Saat melakukan pencarian makanan, minuman, atau restoran dengan fitur pencarian (<i>search</i>) pada layanan aplikasi Gofood, maka akan menampilkan output yang sesuai dengan input pencarian	[11]
A3	Informasi yang dihasilkan oleh layanan aplikasi Gofood benar dan akurat	
A4	Jarang terjadi <i>error</i> atau <i>bug</i> ketika menggunakan layanan aplikasi Gofood	
F1	Tata letak dari setiap fitur, <i>ikon</i> , gambar, tombol, dan <i>font</i> pada setiap tampilan layanan aplikasi Gofood sudah diatur dengan baik dan dapat memberikan kemudahan	
F2	Pengaturan warna yang digunakan pada layanan aplikasi Gofood membuat setiap tampilan menjadi lebih menarik	[11]
F3	<i>Font</i> yang digunakan pada setiap tampilan layanan aplikasi Gofood memiliki ukuran dan jenis <i>font</i> yang sesuai, serta dapat terbaca	
E1	Semua fitur yang terdapat pada layanan aplikasi Gofood mudah digunakan	
E2	Tidak membutuhkan waktu lama bagi pengguna baru untuk mempelajari keseluruhan layanan aplikasi Gofood	[23]

E3	Layanan aplikasi Gofood mudah untuk diakses disetiap tempat dan waktu	
E4	Pusat bantuan pada layanan aplikasi Gofood informatif dan mudah dipahami	
T1	Layanan aplikasi Gofood selalu menampilkan informasi terkini	
T2	Ketika mengklik suatu fitur pada layanan aplikasi Gofood, maka halaman/tampilan akan beralih dalam waktu singkat	[23]
T3	Ketika melakukan pencarian makanan, minuman, atau restoran menggunakan fitur pencarian (<i>search</i>) pada layanan aplikasi Gofood, maka akan menampilkan informasi hasil dengan cepat	
S1	Secara keseluruhan layanan aplikasi Gofood merupakan layanan yang dapat diandalkan dan dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memenuhi kebutuhan makanannya	[11]
S2	Secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan layanan aplikasi Gofood	[22]

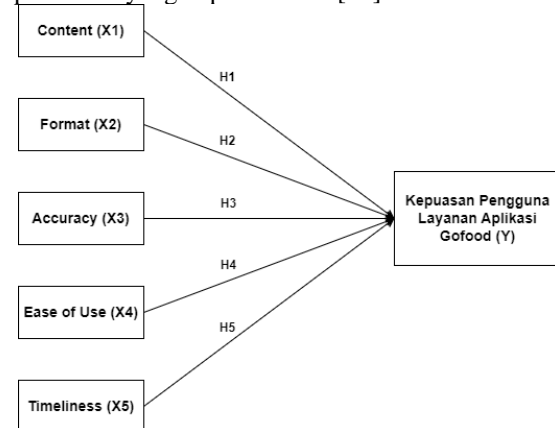
Kriteria penilaian kusioner akan diukur menggunakan skala likert 1-5. Berikut merupakan skala kriteria penilaian [21]:

Tabel 2. Kriteria Penilaian

Skala	Simbol	Kriteria
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	N	Netral/Ragu-ragu
4	S	Setuju
5	SS	Sangat Setuju

2.7 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini akan mengukur pengaruh variabel bebas (X) pada variabel terikat (Y). Berdasarkan metode EUCS, berikut hipotesis penelitian yang dapat disusun [11]:



Gambar 3. Hipotesis Penelitian

H1 = Variabel *Content* (X1) berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna layanan aplikasi Gofood (Y)

H2 = Variabel *Accuracy* (X2) berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna layanan aplikasi Gofood (Y)

H3 = Variabel *Format* (X3) berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna layanan aplikasi Gofood (Y)

H4 = Variabel *Ease of Use* (X4) berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna layanan aplikasi Gofood (Y)

H5 = Variabel *Timeliness* (X5) berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna layanan aplikasi Gofood (Y)

2.8 Metode Analisis Data

Analisis kuantitatif yang akan dipergunakan dalam menganalisis hasil kusioner penelitian, antara lain:

1. Uji Validitas

Tujuan uji validitas yaitu menilai kesahan setiap indikator pertanyaan pada kusioner penelitian, jika signifikansi $< 0,05$ dan $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka indikator pertanyaan tersebut dapat dikatakan *valid* dan boleh dipergunakan di dalam penelitian [2].

2. Uji Reliabilitas

Tujuan uji reliabilitas yaitu menilai keandalan variabel penyusun indikator pertanyaan dalam kusioner, jika *Cronbach's Alpha* $> 0,7$ maka variabel tersebut dapat dikatakan reliabel dan dapat dipergunakan dalam penelitian [6].

3. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas yaitu menilai kenormalan distribusi data penelitian, salah satunya menggunakan metode *PP-Plot*. Jika titik-titik dalam grafik *PP-Plot* berada di sekeliling garis diagonal dan mengiringi arah garisnya, maka data penelitian dinyatakan berdistribusi secara normal atau mendekati normal [2].

4. Analisis Korelasi

Tujuan analisis korelasi yaitu menilai hubungan variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), salah satunya dengan Korelasi *Pearson Product Moment*. Variabel dinyatakan memiliki hubungan jika signifikansi $< 0,05$, dan untuk mengetahui kekuatan hubungan variabel tersebut dapat dilihat berdasarkan nilai r [11]. Berikut kategori tingkat kekuatan hubungan variabel [15]:

Tabel 3. Kategori Hubungan

Interval	Kategori
0,00-0,199	Lemah Sekali
0,20-0,399	Lemah
0,40-5,999	Cukup Kuat
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Kuat Sekali

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Tujuan analisis regresi linier berganda yaitu menilai pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) pada sebuah variabel terikat (Y) dan hasilnya akan dijelaskan menggunakan model regresi seperti berikut ini [14]:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon_i \quad (2)$$

Keterangan:

Y = variabel terikat (*satisfaction*)

α = konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = koefisien variabel bebas

X1, X2, X3, X4, X5 = variabel bebas

ε_i = nilai residu

6. Uji Hipotesis

Metode pengujian hipotesis pada penelitian ini, yaitu:

A. Uji T

Tujuan uji T yaitu menilai signifikansi pengaruh setiap variabel bebas (X) pada variabel terikat (Y) secara parsial. Adapun nilai t-tabel didapatkan dengan rumus $t\text{ tabel} = t(\alpha/2; n - k - 1)$, dimana α merupakan tingkat signifikansi yang digunakan, n merupakan jumlah responden, dan k merupakan jumlah variabel. Jika signifikansi $< 0,05$ dan $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka variabel bebas (X) dinyatakan berpengaruh signifikan pada variabel terikat (Y) [23].

B. Uji Simultan (Uji F)

Tujuan uji F yaitu menilai akankah seluruh variabel bebas (X) dengan serentak berpengaruh pada variabel terikat (Y). Adapun untuk nilai F-tabel didapatkan melalui rumus $F\text{ tabel} = F(k; n - k)$, dimana n merupakan jumlah responden dan k merupakan jumlah variabel. Jika signifikansi $< 0,05$ dan $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ maka seluruh variabel bebas (X) secara serentak dinyatakan mempunyai pengaruh signifikan pada variabel terikat (Y) [23].

7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tujuan uji koefisien determinasi (R^2) yaitu menilai variabilitas variabel terikat (Y) yang digambarkan oleh variabel-variabel bebasnya (X) dengan melihat nilai yang terdapat pada kolom *R Square* [14].

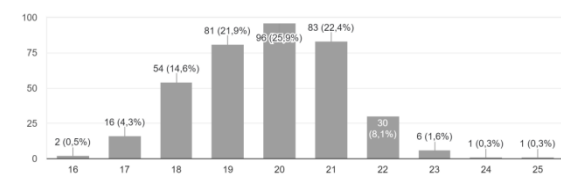
HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kusioner melalui *google form* selama kurang lebih 1,5 bulan kepada mahasiswa Fasilkom UNSRI, didapatkan data dari 370 orang responden yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Umur Responden

Adapun untuk karakteristik umur responden ditunjukkan pada diagram berikut:



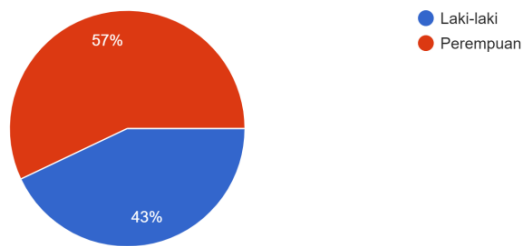
Gambar 4. Karakteristik Umur

Berdasarkan Gambar 4., 0,5% responden memiliki umur 16 tahun yang jumlahnya 2 orang, 4,3% responden umur 17 tahun yang jumlahnya 16 orang, 14,6% responden umur 18 tahun yang jumlahnya 54 orang, 21,9% responden umur 19 tahun yang jumlahnya 81 orang, 25,9% responden umur 20 tahun yang jumlahnya 96 orang, 22,4% responden

umur 21 tahun yang jumlahnya 83 orang, 8,1% responden umur 22 tahun yang jumlahnya 30 orang, 1,6% responden umur 23 tahun yang jumlahnya 6 orang, 0,3% responden umur 24 tahun yang jumlahnya 1 orang, dan 0,3% responden umur 25 tahun yang jumlahnya 1 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak yaitu pada umur 20 tahun.

2. Jenis Kelamin Responden

Adapun untuk karakteristik jenis kelamin responden ditunjukkan pada diagram berikut:

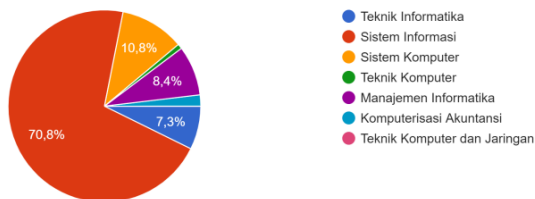


Gambar 5. Karakteristik Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 5., 43% responden merupakan laki-laki yang berjumlah 159 orang dan 57% responden merupakan perempuan yang berjumlah 211 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak memiliki jenis kelamin perempuan.

3. Jurusan Responden

Adapun untuk karakteristik jurusan responden ditunjukkan pada diagram berikut:

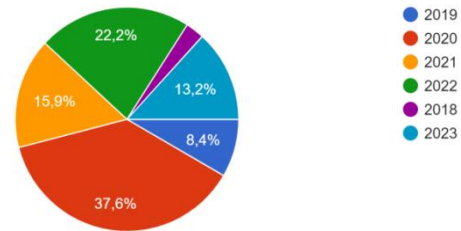


Gambar 6. Karakteristik Jurusan

Berdasarkan Gambar 6., 7,3% responden berada di jurusan Teknik Informatika berjumlah 27 orang, 70,8% di jurusan Sistem Informasi berjumlah 262 orang, 10,8% di jurusan Sistem Komputer berjumlah 40 orang, 0,8% di jurusan Teknik Komputer berjumlah 3 orang, 8,4% di jurusan Manajemen Informatika berjumlah 31 orang, dan 1,9% di jurusan Komputerisasi Akuntansi berjumlah 7 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak berada pada jurusan Sistem Informasi.

4. Angkatan Responden

Adapun untuk karakteristik angkatan responden ditunjukkan pada diagram berikut:

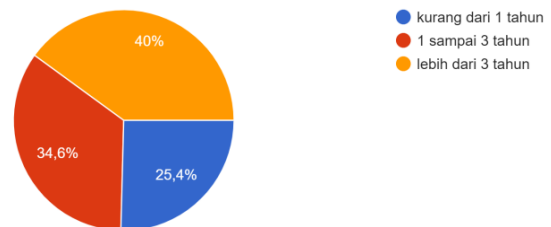


Gambar 7. Karakteristik Angkatan

Berdasarkan Gambar 7., 2,7% responden merupakan angkatan 2018 berjumlah 10 orang, 8,4% angkatan 2019 berjumlah 31 orang, 37,6% angkatan 2020 berjumlah 139 orang, 15,9% angkatan 2021 berjumlah 59 orang, 22,2% angkatan 2022 berjumlah 82 orang, dan 13,2% angkatan 2023 berjumlah 49 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak merupakan angkatan 2020.

5. Lama Penggunaan Layanan Aplikasi Gofood

Adapun untuk karakteristik lama penggunaan layanan aplikasi Gofood responden ditunjukkan pada diagram berikut :

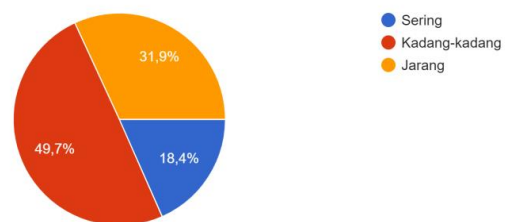


Gambar 8. Karakteristik Lama Penggunaan Layanan Aplikasi Gofood

Berdasarkan Gambar 8., 25,4% responden telah menggunakan layanan aplikasi Gofood selama kurang dari 1 tahun berjumlah 94 orang, 34,6% menggunakan selama 1 sampai 3 tahun berjumlah 128 orang, dan 40% menggunakan selama lebih dari 3 tahun berjumlah 148 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak telah menggunakan layanan aplikasi Gofood selama lebih dari 3 tahun.

6. Intensitas Akses Layanan Aplikasi Gofood

Adapun untuk karakteristik intensitas akses layanan aplikasi Gofood responden ditunjukkan pada diagram berikut:



Gambar 9. Karakteristik Intensitas Akses Layanan Aplikasi Gofood

Berdasarkan Gambar 9., 18,4% responden sering mengakses layanan aplikasi Gofood berjumlah 68

orang, 49,7% kadang-kadang mengakses layanan aplikasi Gofood berjumlah 184 orang, dan 31,9% jarang mengakses layanan aplikasi Gofood berjumlah 118 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak memiliki intensitas akses kadang-kadang terhadap layanan aplikasi Gofood.

3.2 Analisis Deskriptif Variabel

Berdasarkan 370 orang responden yang telah menjawab 20 pertanyaan terkait layanan aplikasi Gofood yang disusun berdasarkan variabel EUCS pada kuesioner penelitian, dimana terdiri dari 5 kategori jawabannya berdasarkan skala likert pada setiap pertanyaannya, berikut jumlah responden pada setiap pertanyaan:

Tabel 4. Jumlah Responden Pertanyaan

Kd	Jumlah Responden					Jlh
	STS	TS	N	S	SS	
C1	1	3	25	229	112	370
C2	0	4	18	209	139	370
C3	1	1	32	196	140	370
C4	0	1	21	185	163	370
A1	0	0	22	196	152	370
A2	0	6	54	180	130	370
A3	1	7	68	192	102	370
A4	3	22	130	156	59	370
F1	0	4	56	211	99	370
F2	0	6	52	200	112	370
F3	0	3	39	207	121	370
E1	0	6	50	214	100	370
E2	0	15	67	190	98	370
E3	5	18	39	178	130	370
E4	1	12	110	170	77	370
T1	0	15	65	210	80	370
T2	0	6	69	205	90	370
T3	0	7	40	221	102	370
S1	0	0	21	226	123	370
S2	0	2	31	234	103	370

3.3 Hasil Pengujian

Data yang telah didapatkan dari 370 orang responden yang telah mengisi kuesioner penelitian, selanjutnya akan dilakukan analisis dengan cara:

1. Uji Validitas

Dari hasil pengujian menggunakan aplikasi SPSS, nilai r-tabel dari 370 responden adalah 0,1019. Nilai r-hitung pada semua pertanyaan > 0,1019 dan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga dinyatakan semua indikator pertanyaan pada penelitian ini *valid* dan bisa dipergunakan dalam penelitian.

Tabel 5. Uji Validitas

Kd	r hitung	Sig	Valid	
			Ya	Tidak
C1	0,744	0,000	√	-
C2	0,735	0,000	√	-
C3	0,739	0,000	√	-
C4	0,728	0,000	√	-
A1	0,674	0,000	√	-
A2	0,744	0,000	√	-
A3	0,780	0,000	√	-

A4	0,734	0,000	√	-
F1	0,809	0,000	√	-
F2	0,851	0,000	√	-
F3	0,839	0,000	√	-
E1	0,770	0,000	√	-
E2	0,756	0,000	√	-
E3	0,693	0,000	√	-
E4	0,732	0,000	√	-
T1	0,801	0,000	√	-
T2	0,825	0,000	√	-
T3	0,852	0,000	√	-
S1	0,875	0,000	√	-
S2	0,889	0,000	√	-

2. Uji Reabilitas

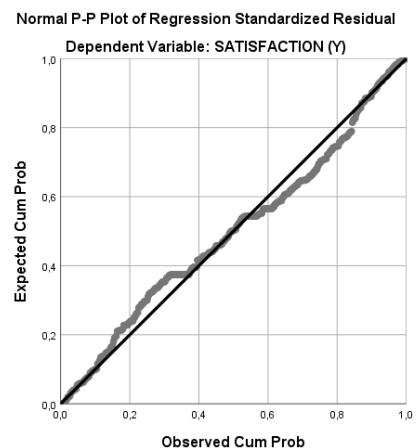
Dari hasil uji reabilitas menggunakan aplikasi SPSS, nilai *Cronbach Alpha* setiap variabel > 0,7 sehingga dapat dinyatakan semua variabel yang digunakan untuk menyusun indikator pertanyaan pada penelitian ini reliabel dan dapat dipergunakan dalam penelitian.

Tabel 6. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Reliabel	
		Ya	Tidak
X1 (C1-C4)	0,718	√	-
X2 (A1-A4)	0,709	√	-
X3 (F1-F3)	0,779	√	-
X4 (E1-E4)	0,712	√	-
X5 (T1-T3)	0,764	√	-
Y (S1-S2)	0,715	√	-

3. Uji Normalitas

Dari hasil pengujian menggunakan aplikasi SPSS, titik-titik dalam grafik *PP-Plot* berada disekeliling garis diagonal dan mengiringi arah garisnya, sehingga data pada penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal.



Gambar 10. Uji Normalitas

4. Analisis Korelasi

Dari hasil analisis korelasi menggunakan aplikasi SPSS, semua variabel bebas (X) memiliki hubungan dengan variabel *Satisfaction* (Y) dengan signifikansi 0,000 < 0,05 dan tingkat hubungan variabel dijabarkan sebagai berikut:

- r-hitung variabel *Content* (X1) sebesar 0,587 berada di interval 0,40-0,599 sehingga variabel *Content* (X1) dinyatakan memiliki tingkat hubungan cukup kuat dengan variabel *Satisfaction* (Y).
- r-hitung variabel *Accuracy* (X2) sebesar 0,587 berada di interval 0,40-0,599 sehingga variabel *Accuracy* (X2) dinyatakan memiliki tingkat hubungan cukup kuat dengan variabel *Satisfaction* (Y).
- r-hitung variabel *Format* (X3) sebesar 0,538 berada di interval 0,40-0,599 sehingga variabel *Format* (X3) dinyatakan memiliki tingkat hubungan cukup kuat dengan variabel *Satisfaction* (Y).
- r-hitung variabel *Ease of Use* (X4) sebesar 0,598 berada di interval 0,40-0,599 sehingga variabel *Ease of Use* (X4) dinyatakan memiliki tingkat hubungan cukup kuat dengan variabel *Satisfaction* (Y).
- r-hitung variabel *Timeliness* (X5) sebesar 0,607 berada di interval 0,60-0,799 sehingga variabel *Timeliness* (X5) dinyatakan memiliki tingkat hubungan kuat dengan variabel *Satisfaction* (Y).

Sehingga dapat disimpulkan semua variabel memiliki hubungan dengan variabel *Satisfaction* (Y) dan variabel *Timeliness* (X5) merupakan variabel yang memiliki hubungan terkuat dengan variabel *Satisfaction* (Y) yaitu berada dalam kategori tingkat hubungan yang kuat.

Tabel 7. Analisis Korelasi

Model	Y
Signifikansi	0,000
X1 Pearson Correlation	0,587
N	370
Signifikansi	0,000
X2 Pearson Correlation	0,587
N	370
Signifikansi	0,000
X3 Pearson Correlation	0,538
N	370
Signifikansi	0,000
X4 Pearson Correlation	0,598
N	370
Signifikansi	0,000
X5 Pearson Correlation	0,607
N	370

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis dengan aplikasi SPSS, diperoleh model regresi:

$$Y = 1,439 + 0,151 X_1 + 0,040 X_2 + 0,059 X_3 + 0,076 X_4 + 0,149 X_5$$

- Konstanta : 1,439 berarti apabila *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* sebesar 0, maka *satisfaction* sebesar 1,439.
- Variabel *Content* (X1): 0,151 berarti jika diasumsikan *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* bernilai konsisten, maka setiap kenaikan *content* sebesar 1 satuan akan menaikkan *satisfaction* sebesar 0,151.

- Variabel *Accuracy* (X2): 0,040 berarti jika diasumsikan *content*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* bernilai konsisten, maka setiap kenaikan *accuracy* sebesar 1 satuan akan menaikkan *satisfaction* sebesar 0,040.
- Variabel *Format* (X3): 0,059 berarti jika diasumsikan *content*, *accuracy*, *ease of use*, dan *timeliness* bernilai konsisten, maka setiap kenaikan *format* sebesar 1 satuan akan menaikkan *satisfaction* sebesar 0,059.
- Variabel *Ease of Use* (X4): 0,076 berarti jika diasumsikan *content*, *accuracy*, *format*, dan *timeliness* bernilai konsisten, maka setiap kenaikan *ease of use* sebesar 1 satuan akan menaikkan *satisfaction* sebesar 0,076.
- Variabel *Timeliness* (X5): 0,149 berarti jika diasumsikan *content*, *accuracy*, *format*, dan *ease of use* bernilai konsisten, maka setiap kenaikan *timeliness* sebesar 1 satuan akan menaikkan *satisfaction* sebesar 0,149.

Tabel 8. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	B
1(Constant)	1,439
X1	0,151
X2	0,040
X3	0,059
X4	0,076
X5	0,149

6. Uji Hipotesis

Berikut merupakan hasil uji hipotesis dari penelitian ini:

A. Uji T

Nilai t-tabel pada uji T ini adalah 1,967. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan aplikasi SPSS, berikut penjabaran dari setiap variabel :

- Signifikansi variabel *Content* (X1) $0,000 < 0,05$ dan t-hitung $5,510 > 1,967$ maka dinyatakan variabel *Content* (X1) berpengaruh signifikan pada variabel *Satisfaction* (Y).
- Signifikansi variabel *Accuracy* (X2) $0,137 > 0,05$ dan t-hitung $1,492 < 1,967$ maka dinyatakan variabel *Accuracy* (X2) tidak berpengaruh signifikan pada variabel *Satisfaction* (Y).
- Signifikansi variabel *Format* (X3) $0,046 < 0,05$ dan t-hitung $2,007 > 1,967$ maka dinyatakan variabel *Format* (X3) berpengaruh signifikan pada variabel *Satisfaction* (Y).
- Signifikansi variabel *Ease of Use* (X4) $0,001 < 0,05$ dan t-hitung $3,228 > 1,967$ maka dinyatakan variabel *Ease of Use* (X4) berpengaruh signifikan pada variabel *Satisfaction* (Y).
- Signifikansi variabel *Timeliness* (X5) $0,000 < 0,05$ dan t-hitung $4,570 > 1,967$ maka dinyatakan variabel *Timeliness* (X5) berpengaruh signifikan pada variabel *Satisfaction* (Y).

Sehingga dapat disimpulkan dari lima variabel bebas (X), empat diantaranya yaitu *Content*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* dinyatakan

berpengaruh signifikan pada variabel *Satisfaction* (Y), sedangkan variabel *Accuracy* dinyatakan tidak berpengaruh signifikan pada variabel *Satisfaction* (Y).

Tabel 9. Uji T

Model	Signifikansi	t
1(Constant)	0,000	3,885
X1	0,000	5,510
X2	0,137	1,492
X3	0,046	2,007
X4	0,001	3,228
X5	0,000	4,570

B. Uji F

Nilai F-tabel pada uji F ini adalah 2,239. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan aplikasi SPSS, diperoleh F-hitung 79,246 > 2,239 dan signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* (X) secara serentak dinyatakan berpengaruh signifikan pada variabel *Satisfaction* (Y).

Tabel 10. Uji F

Model	df	F	Signifikansi
Regresi	5	79,246	0,000 ^b
Residual	364		
Total	369		

7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dari hasil pengujian dengan aplikasi SPSS, didapatkan nilai *R Square* 0,521, yang artinya variabilitas variabel *Satisfaction* (Y) digambarkan oleh variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* (X) sejumlah 52,1% dan 47,9% digambarkan oleh variabel bebas (X) lainnya diluar penelitian ini.

Tabel 11. Uji Koefisien Determinasi R^2

Model	R	R Square
1	0,722	0,521

SIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, antara lain :

- Hasil analisis korelasi menjelaskan bahwa seluruh variabel bebas mempunyai hubungan dengan variabel terikat, dan variabel bebas yang mempunyai tingkat hubungan terkuat dengan variabel terikat (*Satisfaction*) adalah variabel *Timeliness* yang berada pada interval hubungan yang kuat.
- Hasil uji T menjelaskan bahwa variabel *Content*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh signifikan pada variabel *Satisfaction* dan dapat disimpulkan pengguna sudah merasa puas terhadap 4 variabel tersebut pada layanan Gofood. Sedangkan variabel *Accuracy* dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *Satisfaction* dan perlu ditingkatkan atau dioptimalkan lagi.

- Hasil uji F menjelaskan bahwa seluruh variabel bebas secara serentak berpengaruh signifikan pada variabel terikat (*Satisfaction*).
- Uji koefisien determinasi (R^2) menjelaskan bahwa variabilitas variabel *Satisfaction* digambarkan oleh variabel bebasnya yang ada pada penelitian ini sebesar 52,1% dan 47,9% digambarkan oleh variabel bebas lainnya diluar penelitian ini.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dukungan dari semua pihak terkait telah membuat penelitian ini dapat terlaksana dan terselesaikan dengan lancar. Maka dari itu, peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Bapak M. Rudi Sanjaya S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membantu mengarahkan seluruh proses penelitian dari awal hingga akhir dan juga kepada semua mahasiswa mahasiswi Fasilkom UNSRI yang sudah bersedia membantu proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianto, Adrian P. "Eksplorasi Kondisi Masyarakat Dalam Memilih Belanja Online Melalui Shopee Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia." *JTeksis*, vol.3, no.1, 2021, pp.10-29, <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i1.181>.
- Agustina, Rahayu, and Leon A. Abdillah. "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash&Credit Menggunakan Metode EUCS." *Bina Darma Conference on Computer Science*, 2022, pp.692-701, <https://doi.org/10.48550/arXiv.2207.00642>.
- Ariska, Iin, and Rahayu Amelia. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Marketplace Shopee dan Lazada Menggunakan Metode EUCS." *Bina Darma Conference on Computer Science*, vol.3, no.2, 2020, pp.321-327.
- Bae, Mikyeung. "Understanding the Effect Of Discrepancy Between Sought and Obtained Gratification on Social Networking Site Users Satisfaction And Continuance Intention." *Computers in Human Behavior*, vol.79, 2018, pp.137-153, <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.10.026>.
- Cheung, Stephen. "Food Delivery Platforms GMV in Southeast Asia Grew to US\$16.3 Billion." *TheLowDown Momentum Asia*, 17 Jan. 2023.
- Darma, Budi. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Guepedia, 2021. pp.3-23.
- Deng, Jianwei, et al. "Behavioural and Economic Impacts of EUCS: Innovative Work Behaviour and Job Performance of Employees." *Computers in Human Behavior*, vol.136, 2022, pp.1-10, <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107367>.
- Evitria, Dina, et al. "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Layanan Gofood Menggunakan Metode PIECES Framework." *JURIKOM*, vol. 9, no.3, 2022, pp.522-527, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4100>.
- Ferreira, Mariana S., et al. "Improving Real Estate CRM User Experience and Satisfaction: User-Centered Design Approach." *JOImC*, vol.9, no.2, 2023, pp.1-10, <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100076>.
- Hastuti, Rahajeng K. "GoFood Kuasai 75% Pangsa Pasar Indonesia." *CNBC Indonesia*, 23 Sept. 2019.
- Kurniasih, Indah, and Desi Pibriana. "Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Mobile Menggunakan Metode EUCS." *JATISI*, vol.8, no.1, 2021, pp.181-198, <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.787>.

- [12] Megawaty, and Luh Ariningsih. "Pengukuran Kepuasan Pengguna GRAB Di Palembang Menggunakan Metode EUCS." *BITE*, vol.4,no.2,2022,pp.193-204, <https://doi.org/10.30812/bite.v4i2.2383>.
- [13] Nan, Dongyan, et al. "Will Coolness Factors Predict User Satisfaction and Loyalty? Evidence from an Artificial Neural Network-Structural Equation Model Approach." *Information Processing and Management*,vol.59,no.6, 2022,pp.1-13, <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2022.103108>.
- [14] Pibriana, Desi, and Lena Fitriyani. "Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning Di MTsN2 Palembang." *JTSI*,vol.3,no.1,2022,pp.69-80, <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2182>.
- [15] Purba, Desinta, and Mardaus Purba. "Aplikasi Analisis Korelasi dan Regresi Menggunakan Pearson Product Moment dan Simple Linear Regression." *CISAT*,vol.1, no.2,2022,pp.97-103, <https://doi.org/10.2421/cisat.v1i2.54>.
- [16] Putra, Rezki D., and Dedy R.Prehanto. "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id Menggunakan Metode TAM dan EUCS." *JEISBI*,vol.2, no.4, 2021, pp.19-26.
- [17] Putri, Adilla S., et al. "Rancang Bangun Aplikasi E-Commerce Berbasis Android Pada Toko Suryamart Menggunakan Framework Flutter." *JTeksis*,vol.5,no.3, 2023,pp.257-265,<https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i3.851>.
- [18] Putri, Arni S., et al. "Analisis Kepuasan Pelayanan Gofood Menggunakan PIECES Framework Pada Mahasiswa/i STMIKBI." *Jurnal Riset Komputer*,vol.9,no.3,2022, pp.556-563, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4109>.
- [19] Rahmadhanu, Angung, et al. "Penerapan Machine Learning Untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Tamu Hotel Dymens Menggunakan Metode Vader." *JTeksis*,vol.5,no.3,2023, pp.337-343,<https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i3.866>.
- [20] Ramadhayanti, Fradea N., et al. "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Jambi Menggunakan Metode EUCS." *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*,vol.17,no.1, 2023,pp.143-151, <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792>.
- [21] Saputra, Arif, and Denny Kurniadi. "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS." *Voteteknika*,vol.7,no.3, 2019,pp.58-66, <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157>.
- [22] Sari, Nur W. *Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Menggunakan Model EUCS yang Diperluas*. 2018. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Skripsi.
- [23] Setiawan, Hendrik, and Dien Novita. "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode EUCS." *JTSI*, vol.2,no.2,2021,pp.162-175.
- [24] Setyoningrum, Nanny R. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek Dan Skripsi Menggunakan Metode EUCS." *JAIC*,vol.4,no.1,2020, pp.17-21,<https://doi.org/10.30871/jaic.v4i1.1645>.
- [25] Valliappan, Aishwarya. "Southeast Asia Online Food Delivery Spend Grows 30% to Hit New Peak in 2021." *TheLowDown Momentum Asia*, 27 Jan. 2022.
- [26] Voon, Vanessa. "Food Delivery in South East Asia Almost Tripled in 2020, Accelerated by COVID-19." *TheLowDown Momentum Asia*, 12 Jan.2021.
- [27] Yuan, Shunbo, et al. "Determining the Antecedents of Mobile Payment Loyalty: Cognitive and Affective Perspectives." *Electronic Commerce Research and Applications*,vol.41,2020,pp.1-9, <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2020.100971>.