

PENERAPAN METODE *END USER COMPUTING SATISFICATION* GUNA MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DISCORD

Alfian Mahendra Ifandia, Doni Abdul Fatah, Wahyudi Agustiono

Sistem Informasi, Universitas Trunojoyo Madura

Jalan Raya Telang Kamal Bangkalan, Indonesia

alfianmahendraid299@gmail.com

ABSTRAK

Digitalisasi telah mengubah cara manusia berinteraksi dengan teknologi, termasuk dalam penggunaan aplikasi komunikasi seperti Discord, yang banyak digunakan oleh pelajar, profesional, dan penggemar gim untuk mendukung aktivitas kolaborasi daring. Keberhasilan platform ini sangat bergantung pada tingkat kepuasan pengguna, yang mencerminkan kualitas layanan yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Discord di Indonesia menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), yang menilai lima dimensi utama, yaitu konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Data dikumpulkan melalui survei berbasis kuesioner terhadap 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dan dianalisis secara kuantitatif menggunakan perangkat lunak SmartPLS untuk menguji validitas, reliabilitas, dan nilai R Square. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel konten (X1), kemudahan penggunaan (X5), dan ketepatan waktu (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai p-value masing-masing sebesar 0,000, 0,003, dan 0,000, sementara variabel keakuratan (X3) dan format (X2) tidak memberikan pengaruh signifikan. Penelitian ini menyarankan pengembang Discord untuk meningkatkan kualitas pada dimensi yang kurang optimal guna memperbaiki pengalaman pengguna dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Kata Kunci : *Discord, End User Computing Satisfaction, Kepuasan Pengguna, SmartPLS.*

1. PENDAHULUAN

Digitalisasi telah mengubah cara interaksi manusia dengan teknologi, termasuk dalam penggunaan aplikasi komunikasi seperti Discord. Discord merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan untuk seorang yang gemar bermain gim atau biasa disebut dengan istilah *gamer* dalam Bahasa Inggris. Sebelum adanya aplikasi discord *gamer* lebih sering menggunakan fitur yang tersedia pada *game* yang ia mainkan apabila tidak memiliki fitur *talking* maka *gamer* tidak bisa melakukan komunikasi antar tim hal tersebut yang menjadikan warnet lebih diminati di masa lampau[1].

Munculnya Discord sebagai platform komunikasi berbasis komunitas telah merevolusi cara kita berinteraksi dan berkolaborasi. Dengan fitur-fitur canggih seperti saluran suara, teks, dan berbagi layar, Discord memungkinkan individu dan kelompok untuk terhubung, berbagi informasi, dan bekerja sama secara efisien. Hal ini sejalan dengan tren global yang semakin mengandalkan teknologi untuk mempercepat pertukaran informasi dan mendorong inovasi[2].

Sebagai aplikasi komunikasi berbasis VoIP (Voice over Internet Protocol), Discord menyediakan solusi komunikasi yang fleksibel dan terintegrasi. Namun, meskipun populer, tidak dapat diabaikan bahwa pengalaman pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang disediakan oleh platform ini. Untuk memastikan keberlanjutan penggunaannya, penting untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna melalui pendekatan yang sistematis. Kepuasan pengguna menjadi indikator utama dalam

mengevaluasi keberhasilan aplikasi, termasuk Discord, dalam memenuhi kebutuhan penggunaannya.

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan metode yang banyak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. EUCS mengevaluasi lima aspek utama, yaitu konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Model ini tidak hanya membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi tetapi juga memberikan panduan untuk perbaikan di masa depan. Dalam konteks Discord, penerapan EUCS dapat menjadi alat yang efektif untuk memahami bagaimana setiap fitur yang ditawarkan berdampak pada pengalaman pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna Discord dengan menggunakan model EUCS. Studi ini dilakukan dengan melibatkan responden yang merupakan pengguna aktif Discord di Indonesia. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang berdasarkan lima dimensi EUCS. Analisis dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan perangkat lunak SmartPLS untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil yang diperoleh.

Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran tingkat kepuasan pengguna Discord tetapi juga menjadi acuan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan aplikasi komunikasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Aplikasi

Aplikasi merupakan suatu program perangkat lunak yang telah dirancang dan dikembangkan sedemikian rupa sehingga siap digunakan oleh pengguna untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, aplikasi juga dapat diartikan sebagai sebuah program yang sengaja dibuat dengan tujuan agar dapat dimanfaatkan oleh kelompok pengguna tertentu atau sasaran yang telah ditentukan. Program ini biasanya dirancang untuk memenuhi fungsi atau tujuan tertentu yang relevan dengan kebutuhan penggunaannya[3].

Pada penelitian lain diketahui aplikasi adalah sebuah perangkat lunak yang dapat menjalankan tugas-tugas secara otomatis maupun semi otomatis sehingga dapat memenuhi kebutuhan penggunaannya[4].

2.2. Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu usaha yang dilakukan dengan tujuan untuk saling berbagi informasi, pemikiran, atau perasaan, sehingga dapat tercapai kesamaan pandangan atau kebersamaan di antara individu yang terlibat. Ketika dua orang melakukan proses komunikasi, tujuan utama yang ingin mereka capai adalah adanya pemahaman yang sejalan atau kesepahaman terhadap pesan yang saling mereka pertukarkan. Selain itu, komunikasi juga dapat diartikan sebagai suatu proses di mana informasi dipertukarkan antara individu melalui berbagai sistem, seperti simbol-simbol, tanda-tanda, ataupun perilaku yang dapat dikenali dan dimaknai oleh kedua belah pihak. Proses ini tidak hanya mencakup penyampaian pesan, tetapi juga pemahaman yang melibatkan makna dari elemen-elemen komunikasi tersebut[5].

2.3. Discord

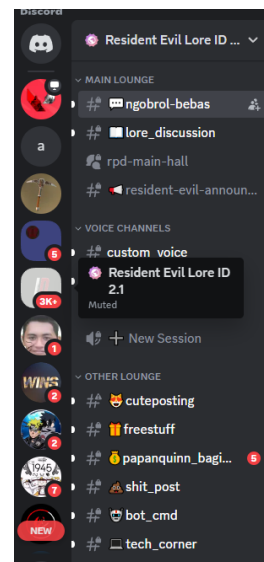
Discord merupakan sebuah platform aplikasi gratis yang dirancang untuk memungkinkan penggunaannya mengirim pesan instan, melakukan panggilan suara melalui teknologi VoIP, serta berpartisipasi dalam obrolan video. Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur canggih yang dirancang khusus untuk mendukung pengalaman bermain video game, termasuk integrasi yang mulus dengan layanan populer seperti Twitch.tv dan Steam. Meskipun pada awalnya ditujukan terutama untuk para pemain game, Discord juga menjadi ruang yang ideal bagi pembuat konten digital, pengembang aplikasi atau permainan, serta para penjual game untuk berkomunikasi dan berkolaborasi. Sebagai sebuah aplikasi yang dapat diakses tanpa biaya, Discord memungkinkan pengguna untuk saling berinteraksi menggunakan teks, suara, maupun video, sehingga menciptakan lingkungan komunikasi yang fleksibel dan multifungsi sesuai kebutuhan komunitasnya.

Discord memiliki banyak fitur diantara lainya sebagai Berikut :

- a. Fitur standar aplikasi komunikasi, Discord sebagai aplikasi komunikasi tentunya memiliki

fitur *basic* seperti pengirim suara, pengirim pesan, mengirim gambar, mengirim video

- b. Fitur Channel, sebagai aplikasi komunikasi yang revolusioner discord menawarkan sebuah fitur yang sebagai ciri khas. Seperti sebuah forum channel dapat dibuat oleh penggunanya masing-masing setiap channel yang dibuat dapat memiliki konten yang berbeda antar satu sama lain sehingga channel dapat digunakan oleh berbagai macam komunitas, pekerjaan atau hal lainnya seperti contoh channel “Penyuka Ultraman” channel tersebut akan di isi oleh para penggemar *film Ultraman*.
- c. Fitur Mini Channel. Didalam channel utama memiliki fitur mini channel yang Dimana mini channel di sesuaikan oleh pengembang channel utama akan digunakan seperti apa adalah suatu kebebasan pada aplikasi discord[6].



Gambar 1. Mini Channel Aplikasi Discord

Pada gambar 1 diatas dapat diketahui apabila channel discord diatas merupakan gambar channel yang ada pada discord yaitu Bernama Resident Evil Lore ID 2.1 dan didalam channel tersebut memiliki beberapa mini channel seperti ngobrol_bebas , lore_discussion, dan lain sebagainya setiap channel memiliki peraturan yang berbeda.

2.4. SmartPLS

SmartPLS merupakan sebuah software atau aplikasi yang digunakan untuk melakukan pengolahan data statistik aplikasi ini serupa dengan SPSS, Amos dan lain sebagainya yang mendukung perhitungan SEM-PLS[7].

2.5. Sampel

Sampel merupakan suatu bagian tertentu yang diambil dari keseluruhan populasi dengan tujuan untuk mewakili karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut secara keseluruhan. Dengan memilih sampel yang tepat, peneliti dapat memperoleh gambaran atau

informasi yang cukup akurat mengenai populasi tanpa harus melibatkan semua anggotanya, sehingga proses penelitian menjadi lebih efisien dan terfokus[8].

2.6. Populasi

Populasi adalah kumpulan seluruh individu, objek, atau entitas yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi fokus utama dalam sebuah penelitian. Populasi dapat mencakup berbagai hal, seperti manusia, objek, atau fenomena tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Contohnya, populasi manusia bisa berupa seluruh siswa di sebuah sekolah atau penduduk di suatu kota, sementara populasi objek dapat berupa semua buku di perpustakaan atau hasil produksi suatu pabrik. Dalam penelitian, populasi sering dibagi menjadi dua jenis, yaitu populasi target dan populasi terjangkau. Populasi target mencakup kelompok besar yang menjadi sasaran utama penelitian, sedangkan populasi terjangkau merupakan bagian dari populasi target yang dapat dijangkau oleh peneliti untuk pengumpulan data[9].

2.7. End User Computing Satisfaction

Berdasarkan pemaparan Doll & Torkzadeh, salah satu metode penelitian yang digunakan adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode ini memungkinkan pengguna untuk menilai tingkat kepuasan mereka terhadap sistem informasi secara langsung. EUCS menjadi penting karena dapat digunakan untuk menetapkan standar kualitas sebuah situs web. Metode ini berfungsi untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dengan membandingkan realitas dengan harapan mereka. Dalam konteks ini, perhatian utama difokuskan pada aspek ketepatan pemrosesan data, antarmuka pengguna, serta kecepatan situs web[10].

2.8. Penelitian Terkait

Penelitian tentang Analisis Kepuasan Pengguna pada aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS berdasarkan perspektif pengguna penulis menyimpulkan apabila Hasil analisis dari data survei yang telah diolah menunjukkan bahwa interval tertinggi yang diperoleh adalah sebesar 4,58, sedangkan interval terendah mencapai 3,80. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Jenius berada dalam kategori "Sangat Puas". Berdasarkan pengujian menggunakan metode Chi-Square, dari total 48 hipotesis awal yang diajukan, sebanyak 31 hipotesis ditolak dan 17 hipotesis diterima. Penolakan sebagian hipotesis awal tersebut mengungkapkan adanya pengaruh positif, yang menunjukkan bahwa fitur-fitur aplikasi Jenius, seperti kemudahan dalam melakukan transaksi, penyajian informasi yang akurat dan berkualitas, serta pelayanan yang optimal, mampu menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan penggunanya[11].

Penelitian tentang Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim dengan Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS) diketahui bahwa

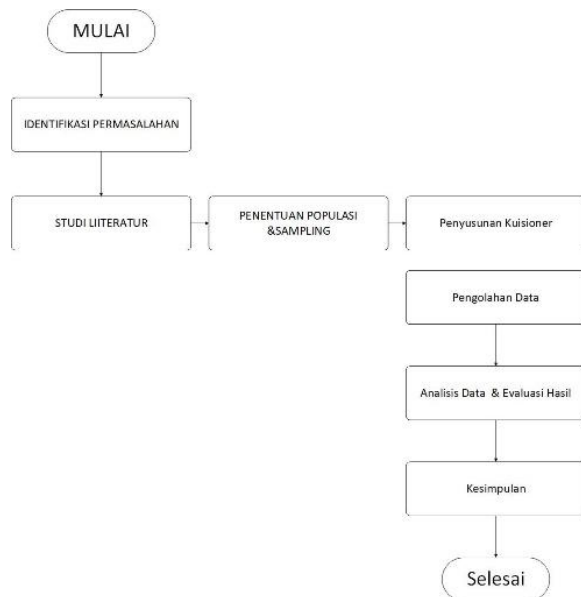
hasil analisis data dari enam hipotesis yang diuji, yaitu variabel **content** (CON), **accuracy** (ACC), **format** (FOR), **ease of use** (EOU), **timeliness** (TIM), dan **perceived usefulness** (POU), secara keseluruhan memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan (US) sebesar 87,8%. Dengan kata lain, dari 100 responden, sebanyak 87 orang merasa puas dengan aplikasi Maxim. Namun, hasil uji t menunjukkan bahwa hanya variabel **perceived usefulness** (POU) yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan (US), sementara variabel lainnya tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Responden mengungkapkan ketidakpuasan terhadap **content**, **accuracy**, **format**, **timeliness**, dan **ease of use** aplikasi Maxim. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas dan kelengkapan pada kelima aspek tersebut untuk meningkatkan kepuasan pengguna[12].

Pada penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna e-Learning dengan Menggunakan End User Computing Satisfaction didapatkan hasil Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang diuji memenuhi kriteria valid dan reliabel. Hasil uji validitas menunjukkan nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ lebih besar dari R_{tabel} sebesar 0,170 pada tingkat signifikansi 5%, sementara uji reliabilitas menghasilkan nilai alpha Cronbach sebesar 0,942, yang menunjukkan tingkat konsistensi yang tinggi. Selanjutnya, uji hipotesis pada variabel *timeliness* menunjukkan nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($-2,396 < 1,978$), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *timeliness* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Namun, berdasarkan hasil analisis uji FFF, variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara keseluruhan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna e-learning. Analisis kuantitatif menunjukkan persentase responden yang sangat setuju terhadap masing-masing variabel, yaitu *content* sebesar 76,69%, *accuracy* sebesar 62,41%, *format* sebesar 49,62%, *ease of use* sebesar 63,91%, dan *timeliness* sebesar 43,61%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap kinerja e-learning secara umum berada pada kategori puas[13].

3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan model pengembangan eucs untuk melakukan Analisa data atau instrument penelitian Berikut adalah Langkah-langkah penelitian yang digambarkan pada flowchart.



Gambar 2. Tahapan penelitian

Berdasarkan Gambar 1 menunjukkan beberapa tahapan penelitian di antaranya sebagai berikut:

- Identifikasi Permasalahan**
Pada Tahap ini, dilakukan pengulikan permasalahan yang ada pada aplikasi discord yang dijadikan sebagai latar belakang penelitian.
- Studi Literatur**
Pada tahap ini, peneliti melakukan pengumpulan data studi yang telah ada sebelumnya, sumber referensi berasal dari jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian ini.
- Penentuan Populasi & Sampling**
Pada tahap ini, peneliti menentukan populasi dan sample yang digunakan sebagai target penelitian.
- Penyusunan Kuisisioner**
Pada tahap ini, peneliti melakukan penyusunan instrument-instrumen penelitian dan melakukan penyebaran kuisisioner dengan menggunakan *google form*
- Pengolahan Data**
Pada tahap ini, peneliti melakukan pengolahan data yang sudah didapatkan dari penyebaran kuisisioner menggunakan aplikasi SmartPLS4.
- Hasil Data & Evaluasi**
Pada tahap ini, peneliti
- Kesimpulan**

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Penentuan Sampling & Populasi

Populasi adalah kumpulan individu, unit, objek, atau subjek yang memiliki karakteristik dan jumlah tertentu, yang menjadi objek penelitian untuk dianalisis dan dijadikan dasar penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah pengguna Aplikasi Discord yang berada di Indonesia. Berdasarkan jumlah unduh pada PlayStore aplikasi discord memiliki jumlah yang tak terhingga, sehingga digunakan rumus Lameshow untuk menentukan jumlah sampel[11].

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

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(1 - 0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)}{0,01^2}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

Z = Derajat Kepercayaan = 1,96

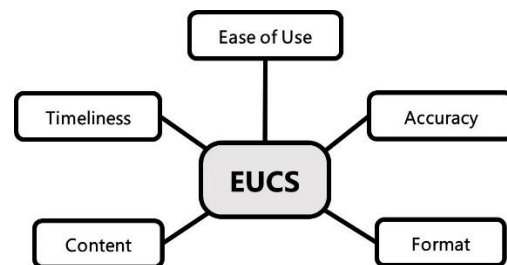
P = Maksimal Estimasi = 0,5

D = Sampling Error = 10%

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, jumlah minimum responden yang diperlukan untuk penelitian ini adalah sebanyak 96 responden. Namun, untuk mempermudah proses pengambilan data dan analisis, penulis memutuskan untuk membulatkan jumlah tersebut menjadi 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu metode pengambilan sampel di mana responden dipilih berdasarkan tujuan atau permasalahan penelitian. Adapun kriteria responden yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

- 1) Berdomisili di Indonesia
- 2) Mempunyai akun discord yang dibuktikan dengan screenshot
- 3) Responden berusia diatas 15 Tahun

4.2. Penyusunan Kuisisioner



Gambar 3. Konseptual Dimensi EUCS

Pada gambar 3 merupakan diagram dimensi eucs yang meliputi konten,format,akurasi,timeliness,ease of use, dan pada tahap penyusunan kuisisioner pada penelitian ini mengadaptasi dimensi-dimensi yang ada pada model atau metode end user computing satisfaction seperti yang ditunjukkan pada gambar 3.

a. Content

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan informasi yang tersedia dalam sistem tersebut. Semakin informatif sebuah situs web, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.

b. Format

Dimensi ini mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan kejelasan, keteraturan, dan estetika antarmuka sistem.

c. Accuracy

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan tingkat keakuratan data yang disediakan oleh sistem.

d. Timeliness

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kecepatan sistem dalam memproses data yang diinput oleh pengguna.

e. Ease of use

Dimensi ini menilai kepuasan pengguna berdasarkan tingkat kemudahan akses dan kenyamanan penggunaan sistem (user-friendly).

Dimensi tersebut dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Dimensi EUCS	ID	Pertanyaan
Content	X1.1	Fitur yang tersedia pada aplikasi
	X1.2	Fitur yang tersedia dapat mempermudah kegiatan penggunanya
	X1.3	Fitur relevansi pada berbagai komunitas
	X1.4	Informasi dan channel yang tersedia dapat di sesuaikan sesuai kebutuhan pengguna
Format	X2.1	Tata letak atau struktur menu aplikasi memudahkan pengguna
	X2.2	Komposisi warna aplikasi sangat baik
Accuracy	X3.1	Informasi, server, channel pengguna aplikasi benar
	X3.2	Hasil pencarian pada aplikasi sesuai dengan kata kunci pencarian
	X3.3	Tidak ada kesalahan teknis atau bug yang sering terjadi saat menggunakan Discord.
	X3.4	Aplikasi menampilkan status koneksi dengan benar
	X3.5	Data pengguna dan Riwayat percakapan di Discord aman dan tidak pernah hilang
Timeliness	X4.1	Notifikasi aplikasi tepat waktu
	X4.2	Pesan masuk dapat diterima tanpa ada penundaan
	X4.3	Panggilan suara dan video tidak ada delay
	X4.4	Pembaruan fitur aplikasi dilakukan dalam waktu yang tepat
Ease Of Use	X5.1	Aplikasi mudah untuk pengguna baru
	X5.2	Pengaturan aplikasi mudah dipahami
	X5.3	Fitur pencarian aplikasi memudahkan pengguna untuk menemukan informasi
User Satisfication	Y1	Kepuasan terhadap kecepatan aplikasi
	Y2	Kepuasan terhadap informasi yang disediakan pada aplikasi

Pada table 1 diatas merupakan table yang berisi tentang instrument penelitian yang disusun. Kriteria penilaian untuk pernyataan menggunakan skala Likert, yang diterapkan untuk mengukur persepsi, pendapat, dan sikap individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Skala ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Skala Likert

Simbol	Kriteria Penilaian	Skor
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

Peneliti membuat kuisisioner dengan google form dan mendistribusikan kuesioner secara online melalui media sosial. Kuesioner tersebut dibagikan pada grup media sosial pengguna aplikasi Discord yang memenuhi kriteria sebagai responden penelitian.

4.3. Profil Responden

Hasil dari pengisian kuisisioner mendapatkan 100 orang responden yang menggunakan aplikasi discord yang terdiri dari pria dan Wanita yang pembagiannya ada pada tabel dibawah.

Tabel 3. Profil Responden

Pria	Wanita
71 Responden	29 Responden

Pada table 3 diatas menunjukkan responden pria berjumlah 71 responden dan Wanita sebesar 29 responden dengan total 100 responden yang sesuai dengan sampel yang dibutuhkan.

4.4. Uji Validitas & Reabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi dan keandalan pertanyaan dalam penelitian ini. Proses pengujian ini memanfaatkan software SmartPLS versi 3 dengan menggunakan metode Cronbach's alpha. Hasil pengujian disajikan pada table berikut.

Tabel 4. Pengujian Reabilitas dan Validitas

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	AVE
X1	0,816	0,842	0,880	0,651
X2	0,651	0,656	0,851	0,741
X3	0,742	0,812	0,837	0,509
X4	0,755	0,790	0,845	0,583
X5	0,806	0,842	0,883	0,716
Y	0,746	0,751	0,887	0,797

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's alpha melebihi 0,60, yang mengindikasikan bahwa uji reliabilitas telah memenuhi kriteria sebagai reliabel. Suatu data dianggap valid jika nilai signifikansi (sig) > 0,5 dan dinyatakan reliabel apabila nilai signifikansi (sig) > 0,7. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa 19 item instrumen penelitian memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas. Hal ini juga menunjukkan bahwa beberapa jawaban responden pada variabel penelitian telah dinyatakan reliabel, sehingga memenuhi syarat reliabilitas.

4.5. Analisis Outer Loading

Tabel 5.Outer Loading

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1.2	0,90					
X1.3	0,88					
X1.4	0,88					
X2.1		0,84				
X2.2		0,87				
X3.1			0,63			
X3.2			0,71			
X3.3			0,79			
X3.4			0,61			
X3.5			0,784			
X4.1				0,84		
X4.2				0,85		
X4.3				0,55		
X4.4				0,76		

4.7. Pengujian Hipotesis

Tabel 7.Koefisien Path

	Sampel Asli (O)	Rata-Rata Sampel (M)	STDEV	T Stast	P Values
X1	0,361	0,361	0,062	5,852	0,000
X2	0,061	0,059	0,078	0,784	0,433
X3	-0,093	-0,082	0,084	1,103	0,270
X4	0,233	0,233	0,079	2,951	0,003
X5	0,463	0,462	0,091	5,072	0,000

Penjelasan table diatas , Sebagai berikut

- Variabel X1 signifikan mempengaruhi Satisfication data diperkuat kebenarannya berdasarkan hasil dari nilai statistiknya $5,852 > 1,984$. Nilai 1984 batas standar dari T Tabel dengan jumlah responden 100 Adapun bukti lainnya yang memperkuat variable ACC signifikan mempengaruhi EUC nilai p value yang dihasilkan yaitu $0,000 < 0,005$ menunjukkan apabila data tersebut benar-benar valid signifikan mempengaruhi variable X1 terhadap Satisfication
- Variabel X2 tidak signifikan mempengaruhi Satisfication data diperkuat kebenarannya berdasarkan hasil dari nilai statistiknya $0,784 < 1,984$. Nilai 1984 batas standar dari T Tabel dengan jumlah responden 100 Adapun bukti lainnya yang memperkuat variable X1 tidak signifikan mempengaruhi Satisfication nilai p value yang dihasilkan yaitu $0,433 > 0,005$ menunjukkan apabila data tersebut tidak signifikan mempengaruhi variable X2 terhadap Satisfication

X5.1					0,86	
X5.2					0,88	
X5.3					0,78	
Y1						0,90
Y2						0,88
X1.1	0,64					

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai AVE untuk semua variabel lebih besar dari 0,50, yang mengindikasikan bahwa seluruh variabel penelitian dinyatakan valid dan memenuhi kriteria model yang baik untuk penelitian. Selain itu, berdasarkan nilai Cronbach's alpha, semua variabel memiliki nilai lebih dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian memenuhi kriteria validitas.

4.6. Analisis R Square

Tabel 6.R Square

	R Square	Adjusted R Square
Y	0,757	0,744

Pada table 6 diketahui Nilai R2 konstruk dengan EUCS yang di hasilkan model structural memiliki hasil 0.757 menunjukkan bahwa 75,7% variabilitas pada konstruk EUCS dapat dijelaskan oleh variabel-variabel eksogen dalam model tersebut. Sisa 24,3% ($100\% - 75,7\%$) dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang tidak dijelaskan oleh konstruk eksogen.

- Variabel X3 tidak signifikan mempengaruhi Satisfication data diperkuat kebenarannya berdasarkan hasil dari nilai statistiknya $1,103 < 1,984$. Nilai 1984 batas standar dari T Tabel dengan jumlah responden 100 Adapun bukti lainnya yang memperkuat variable X1 tidak signifikan mempengaruhi Satisfication nilai p value yang dihasilkan yaitu $0,270 > 0,005$ menunjukkan apabila data tersebut tidak signifikan mempengaruhi variable X2 terhadap Satisfication
- Variabel X4 signifikan mempengaruhi Satisfication data diperkuat kebenarannya berdasarkan hasil dari nilai statistiknya $2,951 < 1,984$. Nilai 1,984 batas standar dari T Tabel dengan jumlah responden 100 Adapun bukti lainnya yang memperkuat variable X1 tidak signifikan mempengaruhi Satisfication nilai p value yang dihasilkan yaitu $0,0003 < 0,005$ menunjukkan apabila data tersebut signifikan mempengaruhi variable X2 terhadap Satisfication

- e. Variabel X5 signifikan mempengaruhi Satisfication data diperkuat kebenarannya berdasarkan hasil dari nilai statistiknya $5,072 < 1,984$. Nilai 1,984 batas standar dari T Tabel dengan jumlah responden 100 Adapun bukti lainnya yang memperkuat variable X1 tidak signifikan mempengaruhi Satisfication nilai p value yang dihasilkan yaitu $0,000 < 0,005$ menunjukkan apabila data tersebut signifikan mempengaruhi variable X2 terhadap Satisfication.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Metode EUCS bisa menganalisis kepuasan Aplikasi Discord Hasil pengujian menggunakan tools smart pls 4 terhadap EUCS dengan mepergunakan responden Pengguna Discord memberikan respon hasil. Uji validitas diskriminan dari smart pls terhadap metode eucs dengan yang mempergunakan responden Pengguna Discord memberikan apa bila kualitas X1,X4,X5 mempengaruhi tingkat kepuasan secara signifikan dan indicator X2,X3 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga pada penelitian berikutnya disarankan untuk melakukan perbaikan pada indicator X2,X3 untuk meningkatkan kinerja aplikasi discord dan menjaga kepuasan aplikasi discord .

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Putra Raihan and Y. Rachma Putri, "POLA KOMUNIKASI GROUP DISCORD PUBG.INDO.FUN MELALUI APLIKASI DISCORD COMMUNICATION PATTERN DISCORD GROUP PUBG.INDO.FUN THROUGH APPLICATION DISCORD." 2025.
- [2] N. Anam, D. Abdul Fatah, and H. Sukri, "RANCANG BANGUN APLIKASI PEMBAYARAN INTERNET BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE RAPID APPLICATION DEVELOPMENT," 2025.
- [3] N. Azis, G. Pribadi, and M. Savitrie Nurcahya, "Analisa dan Perancangan Aplikasi Pembelajaran Bahasa Inggris Dasar Berbasis Android," *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, vol. 4, no. 3, 2020.
- [4] S. Tita Faulina *et al.*, "Penerapan Metode Waterfall pada Aplikasi Pemesanan Soundsystem Dan Organ Tunggal Jefri," 2021. [Online]. Available: www.polinpdg.ac.id
- [5] D. Damayani Pohan and U. S. Fitria, "JENIS JENIS KOMUNIKASI," 2021. [Online]. Available: <http://pusdikra-publishing.com/index.php/jrss>
- [6] C. H. Yulannugroho, "KEPUASAN REMAJA MENGGUNAKAN APLIKASI DISCORD (Studi Deskriptif Kuantitatif Kepuasan Remaja Menggunakan Aplikasi Discord di Surabaya)." 2020.
- [7] L. Khotimah Harahap, "Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square) Oleh," 2020.
- [8] P. G. Subhaktiyasa, "Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif," *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, vol. 9, no. 4, pp. 2721–2731, Nov. 2024, doi: 10.29303/jipp.v9i4.2657.
- [9] N. Suryani, Ms. Jailani, N. Suriani, R. Raden Mattaher Jambi, and U. Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, "Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan." [Online]. Available: <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- [10] S. Dias Andika and W. Agustiono, "ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TUBAN DENGAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION," 2024.
- [11] E. Istianah and W. Yustanti, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," 2022.
- [12] Y. Yolangga and D. Y. Hardiyanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim dengan Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, vol. 4, no. 4, pp. 1199–1208, Jul. 2024, doi: 10.57152/malcom.v4i4.1423.
- [13] D. A. Simaremare and A. Juniadi, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna e-Learning dengan Menggunakan End User Computing Satisfication," *Jurnal Komputer Antartika*, vol. 1, p. 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.mediaantartika.id/index.php/jka>