

## ABSTRAK

Febronia Angelin (03081190024)

### ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI ZENLY MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

(xiv + 85; 25; 19; 33)

Aplikasi Zenly merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk pencarian dan pemantauan lokasi seseorang secara *real-time* yang banyak dimanfaatkan sebagai aplikasi untuk mencegah kriminalitas. Namun, fenomena permasalahan yang ditemukan pada aplikasi Zenly masih belum mampu memberikan kepuasan kepada pengguna ketika menggunakan aplikasinya dan masih menuai kritikan. Dari permasalahan tersebut, perlunya dilakukan analisis mengenai tingkat kepuasan pengguna sebagai dasar untuk pengembangan dan perbaikan sistem sehingga kualitas suatu sistem dapat terjaga. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Zenly. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *online*. Studi ini menetapkan pengguna aplikasi Zenly yang pernah memberikan ulasan terhadap aplikasi hingga bulan Agustus 2022 sebanyak orang sebagai populasi studi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan ditentukan dengan rumus Slovin sehingga hasil akhir didapat sampel sebanyak 100 orang. Kuesioner disusun dengan menggunakan dimensi metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian didapatkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Zenly yaitu faktor akurasi (*accuracy*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Sedangkan, faktor yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Zenly yaitu faktor isi (*content*) dan bentuk (*format*).

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna, Aplikasi Zenly, Pencegahan Kriminalitas, Metode EUCS

Referensi: 25

## **ABSTRACT**

Febronia Angelin (03081190024)

### ***ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING USER SATISFACTION WITH ZENLY APPLICATIONS USING END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD***

(xiv + 85; 25; 19; 33)

*Zenly is an application that is used to search and monitor a person's location in real-time which is widely used as an application to prevent crime. However, the phenomenon of problems found in the Zenly application is still not able to provide satisfaction to users when using the application and is still receiving criticism. From these problems, it is necessary to analyze the level of user satisfaction as a basis for system development and improvement so that the quality of a system can be maintained. This study was conducted to identify the factors that influence user satisfaction and determine the level of user satisfaction with the Zenly application. Data was collected by distributing online questionnaires. The population in this study were users of the Zenly application who had reviewed the application until August 2022 as many as 572,000 people. The sampling technique in this study used the purposive sampling technique and was determined by the Slovin formula so that the final result obtained a sample of 100 people. The questionnaire was prepared using the dimensions of the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results showed that the factors that have a positive and significant effect on user satisfaction in using the Zenly application are the accuracy factor, ease of use, and timeliness. Meanwhile, the factors that have no significant effect on user satisfaction in using the Zenly application are format and content factors.*

*Keywords: User Satisfaction, Zenly Application, Crime Prevention, EUCS Method*

*References: 25*