

ABSTRAK

Deanaz Andhivida (03081190048)

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI LAYANAN ONLINE SAMSAT (SIGNAL) TERHADAP PELAYANAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi layanan online Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Kota Medan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). SIGNAL merupakan aplikasi resmi pemerintah untuk mempermudah pengurusan pajak kendaraan bermotor secara online. Namun, aplikasi ini masih mendapat banyak kritik dari masyarakat terkait kepuasan penggunaannya. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Analisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier berganda menunjukkan bahwa kelima dimensi EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan *Ease of Use* dan *Content* menjadi faktor paling dominan. Temuan ini diharapkan menjadi acuan untuk pengembangan aplikasi SIGNAL ke depan agar kualitas layanan dan kepuasan pengguna meningkat.

Kata kunci : Kepuasan Pengguna, SIGNAL, Aplikasi Layanan Online, *End User Computing Satisfaction*

ABSTRACT

Deanaz Andhivida (03081190048)

ANALYSIS OF USER SATISFACTION ON THE ONLINE SAMSAT SERVICE APPLICATION (SIGNAL) TOWARDS CUSTOMER SERVICE USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD

This study aims to analyze user satisfaction with the Samsat Digital Nasional (SIGNAL) online service application in Medan City using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. SIGNAL is an official government application to facilitate online vehicle tax services. However, the app still receives criticism regarding user satisfaction. Questionnaires were distributed to 100 respondents. Descriptive statistics and multiple linear regression analysis show that all five EUCS dimensions (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness) significantly affect user satisfaction, with Ease of Use and Content being the most dominant factors. These findings are expected to guide future SIGNAL application development to improve service quality and user satisfaction.

Keywords: User Satisfaction, SIGNAL, Online Service Application, End User Computing Satisfaction