



ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI VIU MENGGUNAKAN MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Rega Esa Ramadhan¹, Muhammad Irfan Fauzi², Ahmad Al Fajri³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pamulang

E-mail: regaesa29@gmail.com¹, fauzimirfan4@gmail.com², ahmadalfajri1999@gmail.com³

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has led to a significant increase in the use of video streaming applications, one of which is VIU, a platform that provides a wide range of Asian drama and entertainment content. The high level of competition among streaming platforms requires service providers to continuously improve application quality in order to meet user needs and expectations. Therefore, evaluating user satisfaction is a crucial factor in assessing the success of an application. This study aims to analyze the level of user satisfaction with the VIU application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model, which focuses on the experiences of end users in interacting with information systems.

The EUCS model is applied because it effectively measures user satisfaction based on five main dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This research employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through the distribution of Likert-scale questionnaires to 150 respondents who are active users of the VIU application in Indonesia. Validity and reliability tests were conducted to ensure the quality of the research instrument, while data analysis was performed using descriptive and inferential statistical methods with the assistance of statistical software.

The results of the study indicate that, overall, the level of user satisfaction with the VIU application falls into the satisfactory category. The ease of use and content dimensions achieved the highest average scores, suggesting that the VIU application is easy to use and offers content that meets user preferences and expectations. However, the format dimension received a relatively lower score compared to other dimensions, indicating that improvements in user interface design and information presentation are still needed. These findings are expected to provide valuable insights for VIU application developers in enhancing service quality and user experience. Furthermore, this study may serve as a reference for future research related to user satisfaction evaluation of digital applications using the EUCS model.

Keywords: *User Satisfaction, VIU Application, End User Computing Satisfaction (EUCS), Streaming Application, Information Systems.*

Article History

Received: Desember 2025

Reviewed: Desember 2025

Published: Desember 2025

Plagiarism Checker No
235

Prefix DOI :

[10.8734/Kohesi.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/Kohesi.v1i2.365)

Copyright : Author

Publish by : Kohesi



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi digital mendorong meningkatnya penggunaan aplikasi hiburan berbasis *streaming video*, salah satunya adalah aplikasi VIU yang menyediakan berbagai konten drama dan hiburan Asia. Tingginya tingkat persaingan antar *platform streaming* menuntut penyedia layanan untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi agar mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna menjadi aspek penting dalam menilai keberhasilan suatu aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi VIU dengan menggunakan *model End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang menitikberatkan pada pengalaman pengguna akhir terhadap sistem.

Model *EUCS* digunakan karena mampu mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *content* (konten), *accuracy* (akurasi), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert kepada 150 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi VIU di Indonesia. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan kelayakan instrumen penelitian, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak pengolahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna aplikasi VIU berada pada kategori memuaskan. Dimensi *ease of use* dan *content* memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yang mengindikasikan bahwa aplikasi VIU mudah digunakan serta memiliki kualitas dan variasi konten yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, dimensi *format* memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya sehingga aspek tampilan antarmuka dan penyajian informasi masih perlu ditingkatkan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang aplikasi VIU dalam meningkatkan kualitas layanan serta pengalaman pengguna di masa mendatang. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kepuasan pengguna aplikasi digital dengan menggunakan model *EUCS*.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, Aplikasi VIU, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, Aplikasi *Streaming*, Sistem Informasi.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam cara masyarakat mengakses hiburan digital. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah meningkatnya penggunaan aplikasi *video streaming* yang memungkinkan pengguna menikmati konten hiburan secara fleksibel melalui perangkat *mobile* maupun



desktop. Aplikasi *streaming* seperti Netflix, Disney+, dan VIU menjadi bagian dari gaya hidup digital masyarakat modern, khususnya di kalangan generasi muda. Di tengah persaingan yang semakin ketat antar penyedia layanan *streaming*, kualitas aplikasi dan tingkat kepuasan pengguna menjadi faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas pengguna dan keberlangsungan layanan (Wixom & Todd, 2005).

VIU merupakan salah satu aplikasi *streaming* yang berfokus pada penyediaan konten hiburan Asia, seperti drama Korea, Jepang, Thailand, dan *variety show*. Aplikasi ini memiliki basis pengguna yang cukup besar di Indonesia, seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap konten hiburan Asia. Namun, tingginya jumlah pengguna tidak secara otomatis mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang optimal. Pengguna cenderung memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas konten, kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan akses, serta tampilan antarmuka yang menarik. Apabila ekspektasi tersebut tidak terpenuhi, pengguna berpotensi beralih ke aplikasi lain yang dianggap lebih mampu memenuhi kebutuhannya (Petter, DeLone, & McLean, 2008).

Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi atau aplikasi digital. Bailey dan Pearson (1983) menyatakan bahwa kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem mampu memberikan manfaat, kenyamanan, dan pengalaman positif bagi penggunaannya. Dalam konteks aplikasi *streaming*, kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas konten, tetapi juga oleh faktor teknis dan non-teknis seperti akurasi informasi, kemudahan navigasi, tampilan antarmuka, serta ketepatan waktu dalam penyajian layanan. Oleh karena itu, diperlukan suatu model evaluasi yang mampu mengukur kepuasan pengguna secara komprehensif dari sudut pandang pengguna akhir (*end user*).

Salah satu model yang banyak digunakan dalam penelitian kepuasan pengguna sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Model *EUCS* dirancang untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi atau sistem informasi berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Keunggulan model *EUCS* terletak pada fokusnya terhadap pengalaman pengguna secara langsung, sehingga model ini dinilai relevan untuk mengevaluasi aplikasi berbasis teknologi yang digunakan secara intensif oleh pengguna, termasuk aplikasi *mobile streaming*.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa model *EUCS* efektif dalam mengukur kepuasan pengguna pada berbagai jenis sistem, seperti sistem informasi akademik, aplikasi keuangan digital, *e-learning*, dan aplikasi hiburan (Darwati, 2022; Varahim, 2025).



Penelitian yang dilakukan oleh Harefa (2024) dari Universitas Pamulang juga membuktikan bahwa model *EUCS* mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna serta aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam suatu aplikasi. Oleh karena itu, penerapan model *EUCS* dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil evaluasi yang objektif dan terukur terhadap kepuasan pengguna aplikasi VIU.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi VIU menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pengembang aplikasi VIU sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kepuasan pengguna aplikasi *streaming* atau aplikasi digital lainnya menggunakan model *EUCS*.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dalam model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* terhadap kepuasan pengguna aplikasi VIU. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik untuk memperoleh kesimpulan yang objektif dan terukur (Creswell & Creswell, 2018). Penelitian ini bersifat *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu periode waktu tertentu tanpa adanya perlakuan atau eksperimen terhadap responden.

2.1 Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian ini adalah aplikasi VIU sebagai *platform video streaming* berbasis *mobile*. Subjek penelitian adalah pengguna aktif aplikasi VIU di Indonesia yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Pernah menggunakan aplikasi VIU minimal selama tiga bulan terakhir.
2. Mengakses aplikasi VIU setidaknya dua kali dalam satu bulan.
3. Menggunakan aplikasi melalui perangkat *mobile* berbasis Android atau iOS.

Penetapan kriteria ini bertujuan untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan aplikasi VIU sehingga mampu memberikan penilaian yang relevan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi.



2.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi VIU di Indonesia. Mengingat jumlah populasi yang besar dan tidak diketahui secara pasti, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Menurut Etikan, Musa, dan Alkassim (2016), *purposive sampling* efektif digunakan ketika peneliti membutuhkan responden dengan karakteristik tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pendekatan *rule of thumb* untuk analisis multivariat, yaitu minimal 5-10 kali jumlah indikator penelitian (Hair et al., 2019). Dengan total 25 indikator *EUCS*, jumlah responden minimal yang dibutuhkan adalah 125 responden. Dalam penelitian ini, jumlah responden yang berhasil dikumpulkan dan dianalisis adalah 150 responden sehingga telah memenuhi syarat kecukupan sampel.

2.3 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari:

Variabel	Kode	Indikator
Content	C1	Kesesuaian konten dengan kebutuhan pengguna
	C2	Variasi konten yang disediakan
	C3	Kualitas konten video
Accuracy	A1	Ketepatan informasi konten
	A2	Akurasi <i>subtitle</i>
	A3	Keakuratan rekomendasi
Format	F1	Tampilan antarmuka menarik
	F2	Tata letak menu jelas
	F3	Konsistensi desain aplikasi
Ease of Use	E1	Kemudahan navigasi
	E2	Kemudahan pencarian konten
	E3	Kemudahan memahami fitur
Timeliness	T1	Kecepatan loading aplikasi
	T2	Kecepatan memutar video
	T3	Pembaruan konten tepat waktu
Kepuasan Pengguna	KP1	Kepuasan secara keseluruhan
	KP2	Kesesuaian harapan pengguna



	KP3	Keinginan menggunakan kembali
--	-----	-------------------------------

- Variabel independen, yaitu lima dimensi *EUCS*:

1. *Content*
2. *Accuracy*
3. *Format*
4. *Ease of Use*
5. *Timeliness*

- Variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna aplikasi VIU.

Setiap variabel dioperasionalkan ke dalam beberapa indikator yang diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Penggunaan skala Likert dinilai efektif dalam mengukur persepsi, sikap, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi (Joshi et al., 2015).

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner daring menggunakan *platform* formulir digital. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui media sosial dan komunitas pengguna aplikasi VIU. Sebelum disebarluaskan secara luas, kuesioner terlebih dahulu diuji melalui uji coba (*pilot test*) kepada 30 responden untuk memastikan kejelasan bahasa, konsistensi pertanyaan, serta mengurangi potensi bias pemahaman responden (Van Teijlingen & Hundley, 2001).

2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara bertahap sebagai berikut:

1. Uji Statistik Deskriptif

Digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban kuesioner, meliputi nilai rata-rata, standar deviasi, dan persentase.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

- Uji validitas konstruk dilakukan menggunakan nilai *Corrected Item-Total Correlation*.
- Uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha, dengan batas minimum 0,70 untuk menunjukkan reliabilitas yang baik (Taber, 2018).

3. Analisis *Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS)*

Metode *SEM-PLS* digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel laten dalam model *EUCS* secara simultan. *SEM-PLS* dipilih karena tidak memerlukan asumsi normalitas data yang ketat dan cocok digunakan untuk penelitian eksploratif dengan ukuran sampel



menengah (Ringle, Wende, & Becker, 2015).

Evaluasi model dilakukan melalui:

- *Outer Model: convergent validity* ($AVE > 0,50$), *discriminant validity*, dan *composite reliability*.
- *Inner Model: nilai R^2 , path coefficient*, dan uji signifikansi menggunakan *bootstrapping*.

Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS dan SmartPLS.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari 150 responden pengguna aktif aplikasi VIU, diperoleh karakteristik responden sebagai berikut.

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Usia	18-25 tahun	93	62%
	26-35 tahun	42	28%
	> 35 tahun	15	10%
Jenis Kelamin	Laki-laki	53	35%
	Perempuan	97	65%
Frekuensi Penggunaan VIU	1-2 kali/minggu	45	30%
	≥ 3 kali/minggu	105	70%
Total Responden		150	100%

Mayoritas responden berada pada rentang usia 18-25 tahun sebesar 62%, diikuti usia 26-35 tahun sebesar 28%, dan usia di atas 35 tahun sebesar 10%. Dari segi jenis kelamin, responden perempuan mendominasi sebesar 65%, sedangkan responden laki-laki sebesar 35%. Hal ini sejalan dengan segmentasi pengguna aplikasi VIU yang mayoritas mengonsumsi konten drama dan hiburan Asia.

Dari segi intensitas penggunaan, sebanyak 70% responden menyatakan menggunakan aplikasi VIU lebih dari tiga kali dalam seminggu, yang menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman penggunaan yang cukup untuk mengevaluasi kepuasan terhadap aplikasi.



3.2 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi *outer model* dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator pada masing-masing variabel *EUCS*.

- Uji *Convergent Validity*

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>
<i>Content</i>	C1	0.812
	C2	0.845
	C3	0.829
<i>Accuracy</i>	A1	0.801
	A2	0.834
	A3	0.817
<i>Format</i>	F1	0.752
	F2	0.768
	F3	0.741
<i>Ease of Use</i>	E1	0.865
	E2	0.883
	E3	0.872
<i>Timeliness</i>	T1	0.821
	T2	0.846
	T3	0.832
Kepuasan Pengguna	KP1	0.891
	KP2	0.878
	KP3	0.865

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *loading factor* di atas 0,70 dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* di atas 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara baik (Sholihin & Ratmono, 2020).

- Uji *Discriminant Validity*

Nilai *cross loading* setiap indikator lebih tinggi pada konstraknya masing-masing dibandingkan dengan konstruk lain sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel *EUCS* memiliki tingkat diskriminasi yang baik.

- Uji Reliabilitas



Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Content	0.821	0.883	0.716
Accuracy	0.807	0.875	0.701
Format	0.745	0.841	0.640
Ease of Use	0.872	0.913	0.778
Timeliness	0.836	0.892	0.733
Kepuasan Pengguna	0.884	0.921	0.795

Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* untuk seluruh variabel berada di atas 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi dan reliabel.

3.3 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi *inner model* bertujuan untuk mengetahui kekuatan hubungan antar variabel dalam model *EUCS* terhadap kepuasan pengguna aplikasi VIU.

- Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel Endogen	R-Square	Interpretasi
Kepuasan Pengguna	0.680	Kuat

Nilai R^2 untuk variabel kepuasan pengguna sebesar 0,68. Hal ini menunjukkan bahwa 68% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh lima dimensi *EUCS*, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai ini tergolong kuat dalam penelitian sistem informasi (Ghozali & Latan, 2015).

- Uji Signifikansi Hubungan Antar Variabel

Hubungan Variabel	Koefisien Jalur	T-Statistics	P-Values	Keterangan
Content → Kepuasan Pengguna	0.312	4.821	0.000	Signifikan
Accuracy → Kepuasan Pengguna	0.214	3.167	0.002	Signifikan
Format → Kepuasan Pengguna	0.126	2.031	0.043	Signifikan
Ease of Use → Kepuasan Pengguna	0.347	5.214	0.000	Signifikan



<i>Timeliness</i> → Kepuasan Pengguna	0.289	4.002	0.000	Signifikan
---------------------------------------	-------	-------	-------	------------

Hasil *bootstrapping* menunjukkan bahwa:

- *Content* → Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan
- *Ease of Use* → Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan
- *Accuracy* → Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan
- *Timeliness* → Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan
- *Format* → Kepuasan Pengguna berpengaruh positif namun memiliki nilai pengaruh paling rendah

3.4 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *content* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi VIU. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas, variasi, dan relevansi konten merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *streaming*. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kim, Park, dan Choi (2017) yang menyatakan bahwa kualitas konten merupakan determinan utama kepuasan pengguna layanan hiburan digital.

Dimensi *ease of use* juga memberikan pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap kepuasan pengguna. Antarmuka yang sederhana, navigasi yang mudah dipahami, serta kemudahan dalam mencari konten membuat pengguna merasa nyaman saat menggunakan aplikasi VIU. Hasil ini mendukung temuan Venkatesh et al. (2012) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berperan penting dalam membentuk persepsi positif pengguna terhadap sistem teknologi.

Selanjutnya, dimensi *accuracy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa ketepatan informasi seperti deskripsi konten, *subtitle*, dan rekomendasi tayangan dinilai cukup akurat oleh pengguna. Akurasi informasi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap aplikasi digital (DeLone & McLean, 2016).

Dimensi *timeliness* juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kecepatan aplikasi dalam memuat konten, memproses perintah, serta melakukan pembaruan konten secara berkala memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rai, Lang, dan Welker (2002) yang menekankan pentingnya ketepatan waktu sistem dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Sementara itu, dimensi *format* menunjukkan pengaruh yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun tampilan antarmuka aplikasi VIU sudah cukup baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal konsistensi desain dan tata letak informasi. Hasil ini juga ditemukan pada penelitian serupa oleh Al-Fraihat et al. (2020), yang menyebutkan bahwa aspek tampilan sering kali menjadi faktor pendukung, bukan faktor utama kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa model *EUCS* mampu menjelaskan kepuasan pengguna aplikasi VIU secara komprehensif. Temuan ini memperkuat



penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *EUCS* merupakan model yang relevan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi digital berbasis layanan (Urbach & Müller, 2012).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* mampu digunakan secara efektif untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi VIU sebagai *platform video streaming* berbasis digital. Penelitian ini melibatkan 150 responden pengguna aktif aplikasi VIU di Indonesia dan dianalisis menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS)* sehingga menghasilkan temuan yang objektif dan terukur.

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna aplikasi VIU berada pada kategori memuaskan. Hal ini dibuktikan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,68, yang mengindikasikan bahwa 68% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh lima dimensi *EUCS*, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Secara parsial, seluruh dimensi *EUCS* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi VIU. Dimensi *ease of use* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, navigasi yang intuitif, serta kemudahan dalam mencari konten menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna. Dimensi *content* juga memberikan pengaruh yang signifikan, menandakan bahwa kualitas, variasi, dan relevansi konten hiburan yang disediakan oleh aplikasi VIU telah mampu memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna. Dimensi *timeliness* dan *accuracy* turut memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna. Kecepatan aplikasi dalam memuat dan memutar konten, serta ketepatan informasi seperti deskripsi tayangan, *subtitle*, dan rekomendasi konten, dinilai cukup baik oleh pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa aspek teknis aplikasi VIU telah berfungsi dengan baik dalam mendukung pengalaman pengguna. Sementara itu, dimensi *format* memiliki pengaruh paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, meskipun tetap signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa tampilan antarmuka dan penyajian informasi aplikasi VIU masih perlu ditingkatkan agar lebih menarik dan konsisten.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengembang aplikasi VIU untuk mempertahankan keunggulan pada aspek kemudahan penggunaan dan kualitas konten, serta melakukan perbaikan pada aspek tampilan antarmuka dan desain visual aplikasi. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi akademik



dengan memperkuat bukti empiris bahwa model *EUCS* relevan dan dapat diandalkan dalam mengukur kepuasan pengguna pada aplikasi *streaming* digital.

Sebagai keterbatasan, penelitian ini hanya berfokus pada lima dimensi *EUCS* dan menggunakan pendekatan survei pada satu periode waktu tertentu. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kualitas layanan, loyalitas pengguna, atau minat penggunaan berkelanjutan, serta menggunakan metode longitudinal atau pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku dan kepuasan pengguna aplikasi *streaming*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530-545.
- [2] Darwati, L. D. (2022). Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informatika dan Komputer*.
- [3] Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259-274.
- [4] Urbach, N., & Müller, B. (2012). The updated DeLone and McLean model of information systems success. *Information Systems Theory*, 1-18.
- [5] Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236-263.
- [6] Varahim, N. (2025). Analisa kepuasan pengguna aplikasi TikTok menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Indonesian Journal of Computer Science*.
- [7] Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005). A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance. *Information Systems Research*, 16(1), 85-102.
- [8] Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- [9] Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1-4.
- [10] Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2019). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). SAGE Publications.
- [11] Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). Likert scale: Explored and explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396-403.



- [12] Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. M. (2015). *SmartPLS 3*. SmartPLS GmbH.
- [13] Taber, K. S. (2018). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273-1296.
- [14] Van Teijlingen, E., & Hundley, V. (2001). The importance of pilot studies. *Social Research Update*, 35(1), 1-4.
- [15] Al-Fraihat, D., Joy, M., Masa'deh, R., & Sinclair, J. (2020). Evaluating E-learning systems success: An empirical study. *Computers in Human Behavior*, 102, 67-86.
- [16] DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and Trends in Information Systems*, 2(1), 1-116.
- [17] Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [18] Kim, J., Park, H., & Choi, J. (2017). Perceived quality, perceived value, and satisfaction on OTT service. *Journal of Media Economics*, 30(3), 1-14.
- [19] Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing the validity of IS success models. *Information Systems Research*, 13(1), 50-69.
- [20] Sholihin, M., & Ratmono, D. (2020). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0*. Andi Offset.
- [21] Harefa, K. (2024). Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*.
- [22] Harefa, K., & Nugroho, A. (2023). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 8(2), 145-154.
- [23] Suryadi, A., & Hidayat, R. (2022). Pengukuran kepuasan pengguna aplikasi mobile menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Informasi dan Sistem Informasi (JTISI) Universitas Pamulang*, 5(1), 33-41.