Jurnal Teknik Informatika dan Teknologi Informasi
Volume 6, Nomor 2, Agustus 2026
e-ISSN: 2827-9387, p-ISSN: 2827-9379, Hal. 583-598
DOI: https://doi.org/10.55606/jutiti.v6i2.7690
Tersedia: https://journalshub.org/index.php/jutiti

Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap *Website* Program Studi Sistem Informasi Universitas XYZ Menggunakan Metode EUCS dan IPA

Faizah Saskiya Indriyani[1*], Nanda Kurnia Wardati[2], Yusril Izzi Arlisa Amiri[3]
[1-3]Program Studi Sistem Informasi, Universitas XYZ, Indonesia
Email: faizahsaskiya@gmail.com[1], nandakurniawardati@unmuhjember.ac.id[2], yusril.amiri@unmuhjember.ac.id[3]
**Penulis Korespondensi: faizahsaskiya@gmail.com*

Abstract*. The Information Systems Study Program website at XYZ University was developed as the primary digital medium for delivering academic and non-academic information. However, preliminary observations indicated several operational challenges, such as delayed data updates, low student visit rates, and a gap between content availability and user needs. This study purpose to assess user satisfaction levels by utilizing the End User Computing Satisfaction (EUCS) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Data collection was conducted via Google Forms questionnaires distributed to 184 respondents, constant of internal users (students and lecturers) and external users (high school/vocational school students and recent graduates). The data analysis methods included descriptive analysis, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, and mapping using the IPA Cartesian diagram. The regression analysis results provide that all EUCS dimensions (Ease of Use, Timeliness Content, Accuracy,* serta *Format) simultaneously had a significant impact on user satisfaction. Partially, the Accuracy, Format, and Ease of Use variables did not contribute a significant positive effect. The IPA matrix analysis showed an overall conformity level of 93%, with the main priority for improvement (Quadrant I) focused on regular information updates and system stability to minimize errors. These recommendations are intended to serve as a guideline for managers to continuously improve the quality of the study program's digital services.*

Keywords*: End User Computing Satisfaction* (EUCS)*; Importance Performance Analysis* (IPA)*; Multiple Linear Regression; Study Program Website; User Satisfaction.*

Abstrak. *Website* Program Studi Sistem Informasi Universitas XYZ dikembangkan sebagai media utama penyampaian informasi akademik dan non-akademik secara digital. Namun, hasil observasi awal mengindikasikan adanya beberapa kendala operasional, seperti keterlambatan pembaruan data, rendahnya intensitas kunjungan mahasiswa, serta kesenjangan konten dengan kebutuhan pengguna. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna dengan memakai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) serta *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengumpulan data dilaksanakan melalui kuesioner memakai *Google Form* kepada 184 responden, yang tersusun atas internal (mahasiswa serta dosen) serta eksternal (siswa-siswa SMA/SMK/sederajat serta lulusan baru). Metode analisis data yang dipakai mencakup analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, pengujian asumsi klasik, serta pemetaan menggunakan diagram Kartesius IPA. Hasil dari analisis regresi memperlihatkan terkait secara bersamaan semua variabel independen (*Ease of Use*, *Timeliness Content*, *Accuracy*, serta *Format*) mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepuasan pengguna. Secara parsial, variabel *Accuracy*, *Format*, serta *Ease of Use* terbukti tidak mempunyai kontribusi positif yang signifikan. Hasil analisis matriks IPA memperlihatkan tingkat kesesuaian keseluruhan sebesar 93%, dengan prioritas perbaikan utama (Kuadran I) difokuskan pada pembaruan informasi berkala dan stabilitas sistem untuk meminimalkan error. Rekomendasi ini diupayakan bisa menjadi pedoman bagi para pengelola dalam memperbaiki mutu pelayanan digital program studi secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *End User Computing Satisfaction* (EUCS); *Importance Performance Analysis* (IPA); Kepuasan Pengguna; Regresi Linear Berganda; *Website* Program Studi.

1. LATAR BELAKANG

Teknologi informasi yang berkembang menunjang berbagai organisasi, mencakup institusi pendidikan, memanfaatkan *website* sebagai media penyampaian informasi, komunikasi, dan layanan kepada pengguna. *Website* pada perguruan tinggi berperan dalam menyediakan informasi akademik, promosi institusi, serta komunikasi antara perguruan tinggi

Naskah Masuk: 25 Mei 2026; Revisi: 26 Juni 2026; Diterima: 27 Juli 2026; Terbit: 04 Agustus 2026

dengan mahasiswa maupun masyarakat. Penelitian Saputro et al., (2022) membuktikan bahwa penerapan *website* sebagai media informasi dan promosi mampu meningkatkan mutu layanan pendidikan serta efektivitas komunikasi. Universitas XYZ memanfaatkan *website* pada tingkat universitas, fakultas, maupun program studi, termasuk *Website* Program Studi Sistem Informasi (Prodi Sistem Informasi). *Website* tersebut menyediakan informasi akademik dan non akademik, seperti profil program studi, kurikulum, serta kegiatan mahasiswa. Namun, observasi awal menemukan kendala berupa informasi yang jarang diperbarui, rendahnya pemanfaatan oleh mahasiswa, dan konten yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna. Kondisi tersebut memperlihatkan terkait fungsi *website* sebagai media layanan informasi belum berjalan secara optimal. Penelitian Rombo et al., (2025) mengungkapkan bahwa rendahnya tingkat kunjungan mahasiswa memperlihatkan *website* belum dimanfaatkan secara optimal.

Permasalahan tersebut berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna sehingga diperlukan evaluasi terhadap kualitas layanan *website*. Dalam mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi, diantaranya *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, serta Timeliness, penelitian ini menggunakan metode EUCS (Artanto et al., 2023). Pengaruh setiap dimensi EUCS pada kepuasan pengguna dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Selain itu, penelitian ini menerapkan metode analisis IPA, untuk membandingkan tingkat kepentingan dengan kinerja layanan, dalam menetapkan atribut layanan mana yang harus diutamakan dalam perbaikan (Zuhaira et al., 2024). Evaluasi terhadap kualitas *website* tidak hanya penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga menjadi dasar bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan digital, mendukung efektivitas penyampaian informasi akademik, memperkuat citra program studi, serta menyediakan informasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa maupun calon mahasiswa. Dengan demikian, hasil evaluasi dapat dimanfaatkan sebagai acuan dalam pengembangan *website* secara berkelanjutan. Meskipun penelitian terkait evaluasi kepuasan pengguna *website* telah seringkali dilaksanakan, penelitian yang secara khusus mengkaji *website* program studi dengan mengombinasikan metode EUCS, regresi linear berganda, dan IPA masih terbatas. Belum ada penelitian yang mengevaluasi *Website* Prodi Sistem Informasi Universitas XYZ menggunakan ketiga metode tersebut. Maka dari itu, tujuan penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan melihat bagaimana setiap dimensi EUCS mempengaruhi kepuasan pengguna, serta menentukan prioritas perbaikan *website* berdasarkan kebutuhan pengguna sehingga dapat menjadi dasar pengembangan *website* yang lebih efektif dan bermanfaat.

2. KAJIAN TEORITIS

Website

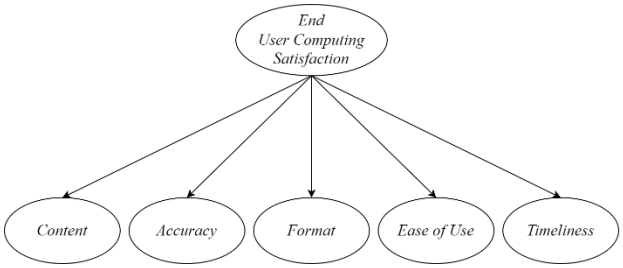
Website adalah sekumpulan halaman digital dengan saling terintegrasi melalui internet juga digunakan dalam memberikan informasi berupa gambar, teks, maupun multimedia (Azmi dkk., 2023). *Website* dibangun dari integrasi kode program, desain antarmuka, dan konten sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna (Nathanael & Ramanda, 2024). Dalam bidang pendidikan, *website* berfungsi sebagai media untuk menyampaikan informasi akademik, promosi, dan komunikasi antara institusi dengan mahasiswa maupun masyarakat luas. Kualitas *website* dipengaruhi oleh kelengkapan, keakuratan, relevansi, serta ketepatan waktu informasi yang disajikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna (Permata et al., 2025).

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja sistem dengan harapan pengguna (Pujana et al., 2023). Semakin baik sistem memenuhi kebutuhan pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasannya (Erlindasari et al., 2025). Pada *website*, kepuasan dipengaruhi oleh kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan kenyamanan dalam berinteraksi dengan sistem (Supardi et al., 2026). Oleh sebab itu, kepuasan pengguna yaitu satu di antara cara untuk mengukur kesuksesan sistem informasi.

End User Computing Satisfaction (EUCS)

Doll dan Torkzadeh ketika tahun 1988 mengembangkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) serta didasarkan pada pengalaman *user* saat menggunakan sistem informasi (Istianah & Yustanti, 2022). EUCS menilai kepuasan pengguna berlandaskan 5 indikator pokok, diantaranya *Content*, *Ease of Use*, *Format*, *Accuracy*, serta *Timeliness* (Marwati & Krisbiantoro, 2023). *Content* menilai kelengkapan juga kesesuaian informasi, *Accuracy* menilai keakuratan juga kesesuaian informasi, *Format* menilai tampilan *interface* sistem, *Ease of Use* menilai kemudahan pemanfaatan sistem, sementara *Timeliness* menilai kesesuaian waktu penyajian informasi (Erlindasari et al., 2025).



Gambar 1. Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

(Sumber: Erlindasari et al., 2025)

Untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna *Website* Prodi Sistem Informasi Universitas XYZ, 5 dimensi ini digunakan sebagai variabel independen. Metode EUCS dipilih karena mampu mengukur kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman langsung ketika menggunakan sistem informasi melalui lima dimensi utama. Dengan demikian, metode ini sesuai untuk mengevaluasi kualitas *website* akademik dari sudut pandang pengguna serta mengidentifikasi aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan *website*.

***Importance Performance Analysis* (IPA)**

Importance Performance Analysis (IPA) sebagai teknik pada tujuan mengevaluasi tingkatan kepentingan (*importance*) juga kinerja (*performance*) suatu produk atau layanan menurut persepsi pengguna (Zuhaira et al., 2024). Metode ini membandingkan tingkat kepentingan dengan kinerja setiap atribut, selanjutnya memetakannya ke dalam diagram kartesius dalam menentukan prioritas perbaikan (Lingga & Sembiring, 2021).



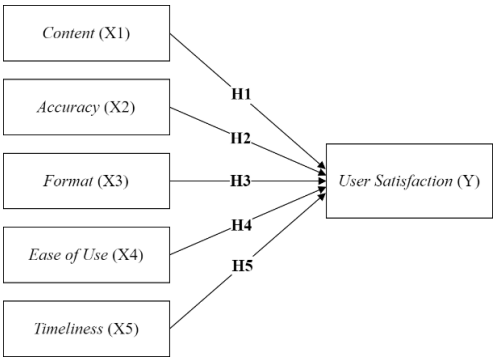
Gambar 2. Diagram Kartesius Analisis IPA.

Diagram kartesius IPA tersusun atas empat kuadran, diantaranya Kuadran I (Prioritas Utama) yang memperlihatkan atribut penting namun dalam kinerja rendah yang membutuhkan perbaikan dengan segera, Kuadran II (Pertahankan Prestasi) menampilkan atribut pokok dalam kinerja yang maksimal, Kuadran III (Prioritas Rendah) menampilkan atribut pada tingkatan kepentingan serta kinerja rendah, serta Kuadran IV (Berlebihan) memperlihatkan atribut berkinerja tinggi tetapi memiliki tingkat kepentingan yang rendah (Wisudawati et al., 2023). Berbeda dengan metode EUCS yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki berdasarkan kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Oleh karena itu, kombinasi metode EUCS dan IPA dalam penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna

terhadap *Website* Program Studi Sistem Informasi Universitas XYZ, tetapi juga menghasilkan rekomendasi prioritas perbaikan yang lebih terarah bagi pengelola *website*.

Kerangka Konseptual dan Hipotesis

Penelitian ini memakai model penelitian yang mengevaluasi pengaruh 5 dimensi EUCS, diantaranya *Content*, *Ease of Use*, *Format*, *Accuracy*, serta *Timeliness* pada kepuasan pengguna. Selain itu, analisis IPA digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan *website*.



Gambar 3. Kerangka Konseptual Penelitian.

Hipotesis untuk penelitian ini dirumuskan seperti berikut: H1: Variabel *Content* (X1) membagikan pengaruh kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada *website* Prodi Sistem Informasi. H2: Variabel *Accuracy* (X2) membagikan pengaruh kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada *website* Prodi Sistem Informasi. H3: Variabel *Format* (X3) membagikan pengaruh kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada *website* Prodi Sistem Informasi. H4: Variabel *Ease of Use* (X4) membagikan pengaruh kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada *website* Prodi Sistem Informasi. H5: Variabel *Timeliness* (X5) membagikan pengaruh kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada *website* Prodi Sistem Informasi.

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif melalui metode survei dalam mengetahui seberapa puas pengguna *Website* Prodi Sistem Informasi Universitas XYZ. Kepuasan pengguna diukur menggunakan metode EUCS, kemudian dianalisis dengan regresi linear berganda dalam mengetahui pengaruh setiap dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna, serta IPA untuk menentukan perbaikan *website* mana yang lebih penting.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian terdiri dari pengguna *Website* Prodi Sistem Informasi Universitas XYZ yang meliputi responden internal dan eksternal. Responden internal terdiri atas 158 mahasiswa aktif dan 5 dosen (N = 163) dengan teknik sampling *proportional stratified random*

sampling. Dalam menetapkan banyaknya sampel responden internal sehingga diterapkan rumus Slovin: $n = N/1+N(e)^2$……..…(i)

Keterangan: n = Ukuran sampel yang dicari, N = Total anggota populasi, e = Taraf kesalahan (*margin of error*) = 0,05 Menurut rumus tersebut diperoleh: $n = \frac{163}{1+163(0,05)^2} = \frac{163}{1+0,4075} = \frac{163}{1,4075} = 115,80817 \approx 116$. Selanjutnya, jumlah sampel pada setiap strata dihitung menggunakan alokasi proporsional dengan rumus: $S_1 = N_1/N$ x n…….(ii)

Keterangan s_i = Banyaknya sampel per strata (kelompok), N_i = Banyaknya populasi per strata, N = Total anggota populasi, n = Total sampel yang sudah dihitung. Berdasarkan rumus tersebut, maka diperoleh: Mahasiswa $s_i = \frac{158}{163} \times 116 = 0,9693 \times 116 = 112,44 \approx 112$. Dosen; $s_i = \frac{5}{163} \times 116 = 0,0306 \times 116 = 3,55 \approx 4$, Sehingga diperoleh sampel internal sebanyak 112 mahasiswa dan 4 dosen.

Responden eksternal merupakan siswa SMA/SMK/sederajat atau calon mahasiswa yang pernah mengakses *website* Prodi Sistem Informasi dan dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Karena jumlah populasinya tidak diketahui, ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Cochran: $n_o = Z^2.p.q/e^2$……..(iii)

Keterangan: n_0 = Ukuran sampel yang dicari, Z^2 = Nilai Z pada kurva normal untuk tingkat kepercayaan tertentu, p = Peluang benar, q = Peluang salah, e^2 = Tingkat kesalahan sampel. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh: $n = \frac{1,645^2 .0,05 .0,05}{0,01} = \frac{2,706 .0,25}{0,01} = \frac{0,6765}{0,01} = 67,65 \approx 68$. Dengan demikian, total sampel penelitian berjumlah 184 responden, terdiri atas 116 responden internal (112 mahasiswa dan 4 dosen) serta 68 responden eksternal.

Instrumen Dan Pengumpulan Data

Instrumen penelitian berbentuk kuesioner dengan disusun menurut variabel kepuasan pengguna dan lima dimensi EUCS. Pengukuran dilakukan dengan menerapkan skala Likert 5 poin, dalam poin pertama Sangat Tidak Setuju hingga poin kelima Sangat Setuju. Memakai Google Form, data dikumpulkan secara *online*. Kelima dimensi EUCS, dianatranya *Format*, *Timeliness*, *Ease of Use*, *Accuracy*, serta *Content* juga satu variabel independen merupakan *User Satisfaction* yang dimanfaatkan dalam penelitian ini. Tabel 1 membuktikan instrumen yang dimanfaatkan pada penelitian ini.

Tabel 1. Instrumen Penelitian.

Variabel	Kode	Pertanyaan
Content (Isi)	CO1	*Website* Prodi SI Universitas XYZ menyajikan konten yang jelas serta sesuai dengan kebutuhan pengguna.
	CO2	Informasi yang disediakan pada *website* Prodi SI Universitas XYZ berguna bagi kebutuhan akademik saya.
	CO3	Teks atau deskripsi informasi pada *website* Prodi SI Universitas XYZ mudah dipahami.
	CO4	*Website* Prodi SI Universitas XYZ menyajikan data atau informasi yang lengkap serta berkualitas.
	CO5	Konten pada *website* Prodi SI Universitas XYZ sudah sesuai dengan informasi yang saya butuhkan.
Accuracy (Akurasi)	ACC1	*Website* Prodi SI Universitas XYZ menampilkan data atau informasi secara benar dan akurat.
	ACC2	Informasi yang ditampilkan pada *website* Prodi SI Universitas XYZ sesuai dengan menu yang dipilih pengguna.
	ACC3	*Website* Prodi SI Universitas XYZ bisa dipakai dengan baik tanpa mengalami banyak kesalahan (*error*).
	ACC4	*Output* yang ditampilkan pada fitur pencarian *website* Prodi SI Universitas XYZ sesuai dengan input pencarian pengguna.
Format (*Format*)	FOR1	*Website* Prodi SI Universitas XYZ mempunyai tampilan menu dan antarmuka (*interface*) yang menarik.
	FOR2	*Website* Prodi SI Universitas XYZ mempunyai kombinasi warna yang serasi dan nyaman dilihat.
	FOR3	Tata letak (*layout*) menu pada *website* Prodi SI Universitas XYZ memudahkan saya menemukan informasi.
	FOR4	*Website* Prodi SI Universitas XYZ mempunyai tata letak (*layout*) yang rapi dan teratur.
	FOR5	Ukuran dan jenis huruf (*font*) yang dipakai pada *website* Prodi SI Universitas XYZ jelas dan mudah dibaca.
Ease of Use (Kemudahan Pengguna)	EOU1	*Website* Prodi SI Universitas XYZ mudah dipakai.
	EOU2	Menu dan tampilan pada *website* Prodi SI Universitas XYZ mudah dipahami.
	EOU3	*Website* Prodi SI Universitas XYZ mudah diakses dimana saja serta kapan saja secara lancar tanpa memerlukan koneksi internet berkecepatan tinggi.
Timeliness (Ketepatan Waktu)	TIM1	*Website* Prodi SI Universitas XYZ bisa menampilkan halaman/tampilan informasi dengan cepat saat diakses (di bawah 1 menit).
	TIM2	*Website* Prodi SI Universitas XYZ memperbarui informasi atau berita kegiatan prodi secara berkala.
	TIM3	Fitur pencarian pada *website* Prodi SI Universitas XYZ menampilkan hasil pencarian dengan cepat (di bawah 1 menit).
User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)	US1	*Website* Prodi SI Universitas XYZ mampu mencukupi kebutuhan informasi pengguna.
	US2	Informasi pada *website* Prodi SI Universitas XYZ bisa diandalkan.
	US3	*Website* Prodi SI Universitas XYZ mempermudah saya untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

Sebelum dimanfaatkan untuk pengumpulan data, instrumen penelitian yang telah dibuat diuji reliabilitas juga validitasnya. Untuk menguji validitas, metoe Pearson Product Moment digunakan dalam taraf signifikansi sejumlah 5% maupun 0,05. Nilai validitas dilaksanakan melalui membandingkan nilai r_{hitung} setiap butir pernyataan terhadap nilai r_{tabel}. Nilai r_{tabel} dihitung menurut derajat kebebasan ($df = n - 2$), dalam jumlah responden sejumlah 184 sehingga didapat $df = 182$ dan nilai $r_{tabel} = 0{,}1448$. Setiap butir pernyataan ditetapkan valid bila untuk nilai r_{hitung} melampaui r_{tabel}. Hasil pengujian mengindikasikan mengenai keseluruhan indikator pada variabel *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *User Satisfaction*,

Timeliness, serta *Content* memperoleh nilai r_{hitung} dengan melampaui r_{tabel}. Maka instrumen penelitian secara keseluruhan dianggap valid juga mempunyai kemampuan dalam mengukur konstruk yang diteliti. Selanjutnya, reliabilitas diuji menerapkan metode *Cronbach's Alpha* dalam memahami seberapa konsistensi instrumen penelitian. Setiap variabel ditetapkan reliabel bila meraih *Cronbach's Alpha value* melampaui 0,60. Hasil pengujian mengindikasikan mengenai semua variabel pada penelitian memperoleh di atas 0,60 untuk *Cronbach's Alpha value*. Maka sebabnya, instrumen yang dimanfaatkan pada penelitian ini dianggap reliabel serta layak dimanfaatkan menjadi alat pengumpulan data pada penelitian ini.

Analisis Data

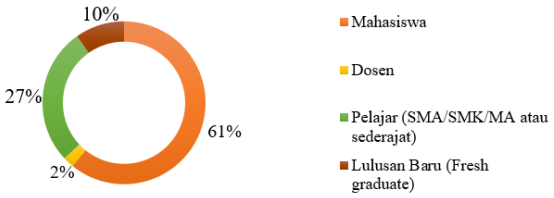
Tahapan analisis data untuk penelitian ini mencakup analisis deskriptif dalam mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna, uji asumsi klasik melingkupi uji multikolinearitas, normalitas, serta heteroskedastisitas, juga analisis regresi linear berganda lewat uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2). Berikutnya, metode IPA dimanfaatkan dalam membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut sehingga diperoleh prioritas perbaikan *website* berdasarkan diagram kartesius.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan penelitian ini merupakan untuk melaksanakan evaluasi tingkat kepuasan pengguna *Website* Prodi Sistem Informasi Universitas XYZ menerapkan metode EUCS, regresi linear berganda, dan IPA. Data didapatkan menerapkan pembagian kuesioner pada 184 responden dengan terdiri atas 116 responden internal dan 68 responden eksternal. Uji instrumen, analisis deskriptif, uji hipotesis, koefisien determinasi, uji asumsi klasik, hingga analisis IPA adalah beberapa analisis data yang dilaksanakan pada penelitian ini.

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 184 responden dengan tersusun atas 116 responden internal, yaitu mahasiswa dan dosen Prodi Sistem Informasi Universitas XYZ, serta 68 responden eksternal yang berasal dari pelajar SMA/SMK/MA sederajat dan lulusan baru (*fresh graduate*). Untuk memberikan gambaran yang lebih baik tentang demografi responden, status, jenis kelamin, usia, dan asal sekolah/prodi digunakan untuk menganalisis karakteristik responden. Distribusi responden berdasarkan status disajikan pada Gambar 4.



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status.

Berdasarkan Gambar 4, responden penelitian terdiri atas 112 mahasiswa (61%), 50 pelajar SMA/SMK/MA atau sederajat (27%), 18 lulusan baru (fresh graduate) (10%), dan 4 dosen (2%). Komposisi tersebut memperlihatkan terkait penelitian melibatkan berbagai kelompok pengguna *website*, baik pengguna internal maupun calon pengguna, sehingga penilaian yang diperoleh berasal dari beragam sudut pandang. Berdasarkan jenis kelamin, responden internal terdiri dari 63 laki-laki (54,3%) dan 53 perempuan (45,7%). Sementara itu, responden eksternal terdiri atas 16 laki-laki (23,5%) dan 52 perempuan (76,5%). Berdasarkan usia, responden internal didominasi oleh rentang usia 20-30 tahun sebanyak 95 responden, sedangkan responden eksternal didominasi oleh rentang usia 18-20 tahun sebanyak 44 responden, diikuti usia 15-17 tahun sejumlah 19 responden sedangkan usia ≥21 tahun sejumlah 5 responden. Distribusi usia tersebut mengindikasikan mengenai responden mencakup dalam kelompok usia secara relevan dengan penggunaan *website* Prodi Sistem Informasi, baik sebagai pengguna aktif maupun calon pengguna.

Berdasarkan asal sekolah/prodi, responden internal berasal dari Prodi Sistem Informasi Universitas XYZ, sedangkan responden eksternal berasal dari berbagai SMA/sederajat. Jumlah responden eksternal terbanyak berasal dari SMAN 1 Jember sebanyak 17 responden (9,2%), diikuti SMKN 1 Sumberasih sebanyak 13 responden (7,1%), SMAN 5 Jember sebanyak 8 responden (4,3%), dan MAN 2 Probolinggo sebanyak 6 responden (3,3%), sedangkan sisanya berasal dari beberapa sekolah lain dengan jumlah responden yang relatif sedikit. Variasi asal sekolah tersebut memperlihatkan terkait penelitian melibatkan responden dalam latar belakang pendidikan secara bervariasi, dengan demikian hasil evaluasi *website* diharapkan dapat memberikan gambaran persepsi pengguna secara lebih komprehensif.

Tingkat Kepuasan Pengguna

Analisis deskriptif dilakukan untuk membagikan gambaran awal terkait tingkat kepuasan pengguna untuk *website* Prodi Sistem Informasi Universitas XYZ, analisis deskriptif dilaksanakan menurut lima indikator EUCS, diantaranya *Ease of Use*, *Accuracy*, *Timeliness*, *Format*, serta *Content.* Nilai rata-rata pada setiap dimensi dihitung menggunakan skala Likert 5 poin. Hasil analisis deskriptif ada pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Pengujian Analisis Deskriptif.

Variabel	Rata-Rata Variabel	Kategori
Content (X1)	4,10	Puas
Accuracy (X2)	4,07	Puas
Format (X3)	4,09	Puas
Ease of Use (X4)	4,19	Puas
Timeliness (X5)	3,90	Puas

Berdasarkan Tabel 2, kelima dimensi EUCS memperoleh skor rata-rata pada kategori "Puas", dengan menunjukkan bahwa pengguna sebagian besar menganggap kualitas *website* Prodi Sistem Informasi Universitas XYZ baik. Dimensi *Ease of Use* memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 4,19. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa *website* mudah dipelajari, mudah dioperasikan, dan navigasi yang tersedia telah mendukung proses pencarian informasi. Kondisi tersebut menjadi indikator bahwa desain antarmuka *website* telah memenuhi harapan pengguna sehingga aspek kemudahan penggunaan perlu dipertahankan oleh pengelola *website*. Dimensi *Timeliness* yang paling rendah menunjukkan bahwa pengguna masih mengharapkan pembaruan informasi yang lebih konsisten dan cepat. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengelola *website* perlu meningkatkan frekuensi pembaruan informasi akademik maupun nonakademik agar informasi yang disampaikan tetap relevan dan terpercaya. Dengan keseluruhan, hasil analisis deskriptif mengindikasikan mengenai *website* telah memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik. Hasil ini dapat digunakan sebagai dasar untuk melaksanakan analisis pengaruh tiap dimensi EUCS pada kepuasan pengguna dengan menerapkan analisis regresi linear berganda.

Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilaksanakanya pengujian hipotesis, uji asumsi klasik dilaksanakan dalam memastikan mengenai model regresi linear berganda mencukupi asumsi yang dipersyaratkan sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian diantaranya uji normalitas, multikolinearitas, juga heteroskedastisitas. Uji normalitas dilaksanakan dalam mengetahui apakah data residual pada *regression model* terdistribusi normal. Pengujian *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dilakukan terhadap nilai *Unstandardized Residual*. Dalam kasus dimana nilai P-*value* melampaui 0,05, model regresi dianggap mencukupi asumsi normalitas. Tabel 3 memperlihatkan hasil uji normalitas.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas.

Keterangan	Nilai
N	184
Kolmogorof-Smirnov	0,065
P-*value*	0,055

Dari Tabel 3, diperoleh nilai P-*value* di atas daripada taraf signifikansi 0,05. Model regresi telah mencukupi asumsi normalitas karena data residual berdistribusi normal. Berikutnya, uji multikolinearitas juga dilaksanakan untuk memastikan apakah terdapat hubungan linear secara besar antara *independent variable*. *Tolerance value* serta *Variance Inflation Factor* (VIF) dimanfaatkan untuk melakukan pengujian. Jika untuk *Tolerance value* melampaui 0,10 serta VIF di bawah 10, model regresi menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas (Marhawati et al., 2022). Tabel 4 memperlihatkan hasil uji multikolinearitas.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas.

Variabel	*Tolerance*	VIF	Keterangan
Content (X1)	0,333	3,005	Tidak terdapat multikolinearitas
Accuracy (X2)	0,300	3,332	Tidak terdapat multikolinearitas
Format (X3)	0,391	2,559	Tidak terdapat multikolinearitas
Ease of Use (X4)	0,351	2,853	Tidak terdapat multikolinearitas
Timeliness (X5)	0,503	1,989	Tidak terdapat multikolinearitas

Tabel 4 membuktikan mengenai keseluruhan variabel independen memperoleh *Tolerance value* melampaui 0,10 sementara nilai VIF di bawah 10, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan linear yang tinggi tiap variabel independen, dengan makna model regresi tidak membuktikan gejala multikolinearitas. Selanjutnya, uji heteroskedastisitas juga dilaksanakan dalam memastikan apakah ada ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Pengujian menggunakan *Spearman's Rho* yang dimanfaatkan dalam tujuan mengorelasikan masing-masing variabel independen terhadap nilai *Unstandardized Residual*. Dalam kasus di mana nilai P-*value* melampaui 0,05, model regresi ditetapkan tidak adanya heteroskedastisitas. Tabel 5 membuktikan hasil uji heteroskedastisitas.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas.

Variabel	Koefisien Korelasi	P-*Value*	Keterangan
Content (X1)	-0,029	0,698	Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
Accuracy (X2)	-0,041	0,584	Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
Format (X3)	-0,061	0,408	Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
Ease of Use (X4)	-0,005	0,942	Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
Timeliness (X5)	-0,004	0,957	Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

Berdasarkan Tabel 5, keseluruhan variabel independen memperoleh nilai P-*value* yang melampaui 0,05. Kondisi itu membuktikan mengenai tidak adanya korelasi yang signifikan antara setiap variabel independen pada nilai residual, maka model regresi tidak terdapat masalah heteroskedastisitas. Secara keseluruhan, hasil uji normalitas, multikolinearitas, serta heteroskedastisitas mengindikasikan mengenai model regresi sudah mencukupi semua asumsi klasik. Maka dari itu, data penelitian ini layak dimanfaatkan dalam analisis regresi linear berganda dalam menguji pengaruh dimensi EUCS pada kepuasan pengguna *website* Prodi Sistem Informasi Universitas XYZ.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilaksanakan menerapkan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease of Use (X4), serta Timeliness (X5) pada Kepuasan Pengguna Website Prodi Sistem Informasi Universitas XYZ. Analisis regresi linear berganda dilaksanakan dalam mendapatkan model hubungan diantara variabel independen pada variabel dependen. Pada hasil analisis diraih persamaan regresi yakni. Y=1,388+0,367X_1+0,002X_2+0,111X_3+0,005X_4+0,080X_5. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa semua koefisien regresi pada nilai positif, dengan demikian peningkatan dalam setiap variabel independen cenderung meningkatkan kepuasan pengguna website. Besarnya pengaruh dari setiap variabel kemudian diuji melalui uji F serta uji t. Uji F dilaksanakan dalam mengetahui apakah semua variabel independen secara kolektif berpengaruh pada kepuasan pengguna. Hasil pengujian ini tampak pada Tabel 6.

Tabel 6. Uji F.

Uji F	
F	P-*Value*
55.795	0,000

Berdasarkan Tabel 6, didapatkan sejumlah 55,795 untuk nilai F_{hitung} dalam nilai P-*value* sejumlah 0,000. Hasil ini mengindikasikan mengenai variabel *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease of Use* (X4), serta *Timeliness* (X5) secara serentak mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepuasan pengguna *website* Prodi Sistem Informasi Universitas XYZ. Selanjutnya, uji t dilaksanakan dalam mengetahui pengaruh setiap variabel independen terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian tampak pada Tabel 7.

Tabel 7. Uji T.

Variabel	**t**	**P-*value***
(Constant)	1,982	0,049
Content (X1)	7,016	0,000
Accuracy (X2)	0,034	0,973
Format (X3)	2,458	0,015
Ease of Use (X4)	0,060	0,952
Timeliness (X5)	1,364	0,174

Berdasarkan Tabel 7, variabel *Content* (X1) memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas isi informasi merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna *website*. Informasi yang lengkap, relevan, dan sesuai kebutuhan akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap *website* sebagai media informasi akademik. Variabel *Format* (X3) juga berpengaruh signifikan, hal ini menunjukkan bahwa tampilan antarmuka yang menarik dan penyusunan informasi yang sistematis memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik sehingga meningkatkan

kepuasan pengguna. Sedangkan untuk variabel yang tidak signifikan, variabel *Accuracy* (X2), *Ease of Use* (X4), serta *Timeliness* (X5) Timeliness tidak berpengaruh secara parsial. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun ketiga aspek tersebut memperoleh penilaian baik dari responden, keberadaannya belum menjadi faktor pembeda utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna ketika dianalisis bersama variabel lainnya. Untuk mengevaluasi kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna, dilakukan pengujian koefisien determinasi (*Adjusted R²*). Hasil pengujian ini tampak pada Tabel 8.

Tabel 8. Uji Koefisien Determinan.

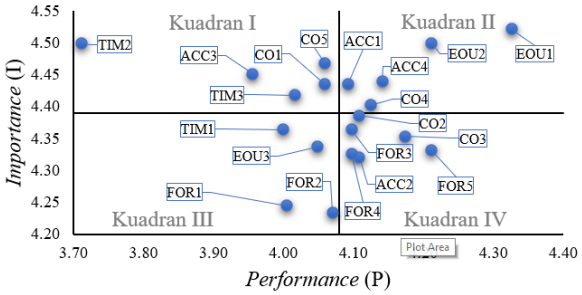
Model	***Adjusted R²***
1	0,600

Menurut Tabel 8, nilai *Adjusted R²* tercatat sejumlah 0,600, dengan makna mengenai variabel *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease of Use* (X4), serta *Timeliness* (X5) secara keseluruhan mampu menjelaskan 60% perubahan kepuasan pengguna *website*, sementara 40% sisanya dipengaruhi dari faktor eksternal dengan tidak mencakup pada model penelitian.

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa kesesuaian antara performa dan kepentingan *website* Prodi Sistem Informasi Universitas XYZ berada dalam kategori baik. Akan tetapi, hasil pemetaan diagram kartesius menunjukkan beberapa atribut berada pada Kuadran I yang harus diperbaiki sebagai prioritas utama, yaitu atribut CO1 dan CO5 menunjukkan bahwa pengguna mengharapkan konten yang lebih relevan dan sesuai kebutuhan. Atribut ACC3 mengindikasikan perlunya peningkatan stabilitas sistem agar kesalahan (error) dapat diminimalkan. Selain itu, atribut TIM2 dan TIM3 menunjukkan bahwa pembaruan informasi secara berkala serta kecepatan fitur pencarian masih menjadi harapan utama pengguna. Oleh karena itu, pengelola *website* sebaiknya memprioritaskan pengembangan pada kelima atribut tersebut agar peningkatan kualitas layanan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, atribut yang berada pada Kuadran II semestinya dipertahankan sebab sudah memenuhi ekspektasi pengguna. Atribut pada Kuadran III memiliki prioritas yang lebih rendah. Atribut pada Kuadran IV memperlihatkan kinerja dengan cenderung berlebihan namun tingkat kepentingannya relatif rendah sehingga sumber daya dapat dialokasikan secara lebih proporsional pada atribut yang lebih membutuhkan perbaikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Azzahra & Prabowo (2024), yang menunjukkan bahwa atribut terkait pembaruan informasi dan keandalan sistem menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas *website* berdasarkan analisis IPA. Dengan demikian, hasil pemetaan IPA pada

penelitian ini memberikan rekomendasi yang lebih terarah bagi pengelola *website* dalam menentukan prioritas pengembangan layanan digital. Hasil pemetaan diagram kartesius dari analisis IPA dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Pemetaan Hasil Analisis IPA.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan terkait tingkat kepuasan pengguna untuk *Website* Prodi Sistem Informasi Universitas XYZ menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) masuk dalam kategori puas. Indikator *Ease of Use* meraih nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,19, sedangkan dimensi *Timeliness* (ketepatan waktu) meraih nilai terendah 3,90. Hasil pada analisis regresi linear berganda mengindikasikan mengenai secara bersamaan variabel *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease of Use* (X4), serta *Timeliness* (X5) membagikan pengaruh signifikan pada kepuasan pengguna (F = 55,795; P-*value* = 0,000). Secara parsial, hanya variabel *Content* serta *Format* yang berpengaruh positif serta signifikan pada kepuasan pengguna, sedangkan pada variabel *Accuracy*, *Ease of Use*, serta *Timeliness* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Nilai *Adjusted* R^2 sebesar 0,600 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan 60% variasi untuk kepuasan pengguna. Temuan dari *Importance Performance Analysis* (IPA) mengidentifikasi lima indikator yang menjadi fokus utama perbaikan, yaitu CO1, CO5, ACC3, TIM2, dan TIM3 yang menunjukkan bahwa pengelola *website* perlu memprioritaskan peningkatan kualitas dan relevansi konten, meningkatkan stabilitas sistem untuk meminimalkan kesalahan (*error*), memperbarui informasi secara berkala, serta meningkatkan kecepatan fitur pencarian. Selain memberikan gambaran tingkat kepuasan pengguna, penelitian ini juga menghasilkan rekomendasi prioritas perbaikan *website* yang dapat dijadikan acuan bagi pengelola Prodi Sistem Informasi Universitas XYZ dalam meningkatkan kualitas layanan digital secara berkelanjutan. Penelitian ini terbatas terhadap objek *Website* Prodi Sistem Informasi Universitas XYZ dengan variabel yang mengacu pada dimensi EUCS, maka hasil penelitian belum mampu digeneralisasikan

pada objek yang berbeda. Maka dari itu, penelitian berikutnya disarankan dalam melibatkan objek penelitian secara lebih luas, menambahkan variabel lainnya yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna, serta menggunakan metode evaluasi lain sebagai pembanding sehingga didapat hasil secara lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

Artanto, F. A., Kusumawardhani, H. H., Khoirruchim, A., & Himawan, G. (2023). End user computing satisfaction (EUCS) pada analisis kepuasan penggunaan website Openlearning. *Teknomatika*, *13*(01), 13–21. https://openlearning.com/

Azmi, M. I., Mardhia, M. M., Anwar, N., & Aretama, L. B. (2023). Analisis dan implementasi usulan perbaikan website BIMAWA Universitas Ahmad Dahlan dengan metode usability testing dan heuristic evaluation. *Jurnal Sarjana Teknik Informatika*, *11*(1), 1–9. https://doi.org/10.12928/jstie.v11i1.25815

Azzahra, F. Y., & Prabowo, D. A. (2024). Evaluasi kualitas website English Competency Test (ECT) terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS dan IPA. *Jurnal Tekno Kompak*, *18*(2), 414. https://doi.org/10.33365/jtk.v18i2.4171

Erlindasari, Dzakiyullah, N. R., Ratnasari, A., & Harahap, A. A. (2025). Analisis kepuasan pengguna website SMP Negeri 2 Pajangan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, *24*(1), 95–104. https://doi.org/10.32409/jikstik.24.1.3688

Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis kepuasan pengguna pada aplikasi Jenius dengan menggunakan metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan perspektif pengguna. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, *3*, 36–44.

Lingga, N. A., & Sembiring, P. (2021). Implementation of importance performance analysis to analyze customer satisfaction in PT. Bank Tabungan Negara KCP Simalingkar Medan. *Journal of Mathematics Technology and Education*, *1*(1), 63–76. https://doi.org/10.32734/jomte.v1i1.7334

Marwati, E., & Krisbiantoro, D. (2023). Analisis tingkat kepuasan pengguna web students Universitas Amikom Purwokerto menggunakan metode EUCS. *Journal of Information System Management (JOISM)*, *4*(2), 67–72. https://doi.org/10.24076/joism.2023v4i2.902

Nathanael, J., & Ramanda, K. (2024). Analisis kepuasan pengguna terhadap website E-Learning (MY-BEST) menggunakan metode EUCS. *Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI)*, *3*(2), 33–39. https://doi.org/10.30872/atasi.v3i2.1843

Ningrum, P. W. E., & Nuryana, I. K. D. (2024). Analisis kepuasan pengguna MELISA menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, *5*(3), 237–249. https://doi.org/10.26740/jeisbi.v5i3.63646

Permata, A. T., Hadiapurwa, A., & Ramadhan, S. Y. (2025). User satisfaction of Museum Pendidikan Nasional website: An EUCS & DeLone McLean approach. *Record and Library Journal*, *11*(2), 283–297. https://doi.org/10.20473/rlj.V11-I2.2025.282-297

Pujana, G., Ardwi Pradnyana, I. M., & Resika Artha, I. K. (2023). Analisis kepuasan pengguna E-Rapor menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) di SMP Negeri 1 Sukasada. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, *12*(1), 57–66. https://doi.org/10.23887/karmapati.v12i1.58994

Rombo, L. S., Firman, & Sahiruddin. (2025). Analisis usability website Program Studi PTI Unimuda Sorong menggunakan metode System Usability Scale untuk meningkatkan kunjungan mahasiswa. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia (JPTI)*, *5*(11), 3469–3481. https://doi.org/10.52436/1.jpti.1167

Saputro, H., Zuliyana, N., Wakit, A., & Rochmanto, D. (2022). Penerapan teknologi website sekolah untuk peningkatan promosi pada MTS NU Mafatihul Ulum Sidorekso Kudus. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *3*(1), 259–263. https://doi.org/10.31004/cdj.v3i1.3766

Supardi, S. F. N., Sabarudin, D. N. R., & Matahari. (2026). Analisis kualitas website Prodi PTI di Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong menggunakan metode WebQual 4.0. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, *15*(1 Februari), 789–798. https://doi.org/10.58230/27454312.3643

Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan metode Importance-Performance Analysis (IPA) untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Lengkiti. *Integrasi: Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, *8*(1). https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969

Zuhaira, I. A., Pujiani, I., & Selamat, R. (2024). Analisis manajemen data kualitas layanan E-Commerce menggunakan metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis. *INFOTECH Journal*, *10*(2), 245–251. https://doi.org/10.31949/infotech.v10i2.10933