

# Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap SPADA di Universitas Dayanu Ikhsanuddin Berdasarkan Dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS)

## An Evaluation of User Satisfaction with SPADA at Dayanu Ikhsanuddin University Based on the Dimensions of End User Computing Satisfaction (EUCS)

Fithriah Musadat<sup>\*1</sup>, Asniati Asniati<sup>2</sup>, Yusriyanti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Dayanu Ikhsanuddin

Jalan Dayanu Ikhsanuddin No. 124 Baubau, Sulawesi Tenggara

e-mail: <sup>\*1</sup>fith.musadat@gmail.com, <sup>2</sup>asniatiangi@unidayan.ac.id, <sup>3</sup>Yusriyanti114@gmail.com

|               |                       |                      |                      |
|---------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Article Info: | Received: 7 Juli 2025 | Revised: 10 Okt 2025 | Accepted: 3 Nov 2025 |
|---------------|-----------------------|----------------------|----------------------|

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Pembelajaran Daring di Universitas Dayanu Ikhsanuddin (SPADA Unidayan) berdasarkan lima dimensi dalam metode End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Pendekatan yang digunakan adalah statistik deskriptif. Data dikumpulkan melalui angket terhadap seluruh mahasiswa pengguna SPADA pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 yang berjumlah 300. Seluruh item instrumen divalidasi menggunakan uji korelasi Pearson dan diuji reliabilitasnya menggunakan Cronbach's Alpha dengan hasil sangat baik ( $\alpha = 0,895$ ). Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa menilai SPADA Unidayan memuaskan. Dengan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif pada seluruh indikator EUCS. Indikator kepuasan pengguna dan user friendly mendapat skor tertinggi. Meskipun demikian, respons netral dan negatif pada aspek ketepatan waktu dan desain visual menunjukkan perlunya perbaikan untuk meningkatkan pengalaman belajar daring.

**Kata kunci**— SPADA, EUCS, kepuasan pengguna, pembelajaran daring, statistik deskriptif

### Abstract

This study aims to evaluate user satisfaction with the Dayanu Ikhsanuddin University Online Learning System (SPADA Unidayan) based on the five dimensions of the End User Computing Satisfaction (EUCS) model: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. A descriptive statistical approach was employed. Data was collected through questionnaires administered to all students who used SPADA during the Odd Semester of the 2024/2025 Academic Year, totaling 300 respondents. All instrument items were validated using Pearson correlation and tested for reliability using Cronbach's Alpha, yielding a very high reliability score ( $\alpha = 0.895$ ). The analysis results indicate that, in general, students perceive SPADA Unidayan as satisfactory, with the majority giving positive responses across all EUCS indicators. User satisfaction and user friendliness received the highest scores. However, neutral and negative responses concerning timeliness and visual design suggest the need for improvements to enhance the overall online learning experience.

**Keywords**— SPADA, EUCS, user satisfaction, online learning, descriptive statistical

---

*This is an open access article under the CC BY-SA license.*



## 1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pendidikan tinggi telah menjadi agenda strategis bagi banyak perguruan tinggi di Indonesia, termasuk Universitas Dayanu Ikhsanuddin (Unidayan). Perubahan lanskap pembelajaran yang semakin mengandalkan teknologi menuntut institusi untuk mengembangkan solusi digital yang adaptif dan berkelanjutan. Bukan hanya untuk menyiapkan mahasiswa di era digital, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas dan menekan biaya operasional [1]. Sebagai bagian dari komitmen terhadap transformasi digital, Unidayan membangun dan mengembangkan platform pembelajaran daring internal yang dinamakan Sistem Pembelajaran Daring Unidayan (SPADA Unidayan). Platform ini dirancang untuk mendukung proses belajar-mengajar secara daring, meningkatkan akses terhadap materi ajar, serta memperluas jangkauan layanan pendidikan tanpa batasan ruang dan waktu. Keberadaan SPADA Unidayan menjadi salah satu pilar penting dalam digitalisasi layanan akademik kampus. Meskipun secara teknis sistem ini telah berjalan, keberhasilan implementasi suatu sistem informasi tidak hanya bergantung pada kelengkapan fitur atau infrastruktur, tetapi juga sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pengguna akhir (*end-user*) terhadap sistem tersebut. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai apakah sistem yang dibangun benar-benar efektif, efisien, dan mendukung kebutuhan pembelajaran. Untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem SPADA Unidayan, dibutuhkan pendekatan evaluasi yang sistematis dan terukur.

Banyak metode yang dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem, diantaranya metode *Service Quality* (ServQual), *Website Quality* (WebQual), *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Customer Satisfaction Score* (CSAT), *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Techonologi Acceptance Model* (TAM) [2, 3, 4, 5, 6, 7, 8]. Metode EUCS menjadi salah satu yang paling banyak digunakan karena metode ini menggunakan kerangka kerja yang sistematis untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* [5, 6, 9, 10].

Penerapan EUCS untuk menilai tingkat kepuasan pengguna sistem pembelajaran tingkat universitas pun juga telah banyak dilakukan. Salah satunya dilakukan oleh Triandika dkk. (2023). Penelitian tersebut menggunakan EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna situs *e-learning* Universitas Terbuka dengan hasil berupa rekomendasi kepada para pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas layanan *e-Learning* [6]. Penelitian serupa dilakukan oleh Novializa dkk. (2022). Objek dari penelitian ini adalah *e-Learning* STKIP PGRI Sumatera Barat. Hasilnya, aspek format dan ketepatan waktu penyajian informasi menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *e-learning* [9].

Melalui evaluasi berdasarkan model EUCS, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengguna, khususnya mahasiswa, merasa puas terhadap sistem SPADA yang diimplementasikan di Unidayan. Hasil dari evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kelebihan dan kelemahan SPADA Unidayan, serta menjadi dasar rekomendasi bagi pengembangan dan peningkatan layanan sistem pembelajaran daring di masa mendatang.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap SPADA Unidayan berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh [10].

### 2.1 Populasi

Penggunaan SPADA di Unidayan tidak bersifat wajib pada setiap mata kuliah. Oleh karena itu, populasi dalam penelitian ini fokus pada pengguna SPADA selama Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025. Total seluruhnya berjumlah 300 orang. Jumlah tersebut masih tergolong kecil dan dapat dijangkau sepenuhnya, sehingga penelitian ini menggunakan pendekatan sensus dengan melibatkan seluruh populasi sebagai responden tanpa melalui teknik sampling.

### 2.2 Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan instrument angket tertutup dengan penilaian berbasis skala likert 5 poin, 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Instrument angket ini disusun berdasarkan lima dimensi EUCS dan ditambahkan variable kepuasan pengguna secara keseluruhan. Instrumen lengkap dapat dilihat pada Tabel 1.

### 2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 2.3.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, validitas instrument diuji menggunakan pendekatan analisis korelasi Pearson (*Product Moment*). Pengujian validitas menggunakan Persamaan 1 kemudian dilanjutkan dengan melihat nilai dari korelasi item total yang dikoreksi. Jika suatu item memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan dinilai valid [11].

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (1)$$

#### 2.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil yang konsisten jika digunakan berulang kali dalam kondisi yang relatif sama. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* (Persamaan 2), yang dihitung untuk masing-masing dimensi EUCS serta secara keseluruhan. Hasil uji ini akan dikategorikan berdasarkan interpretasi pada Tabel 2 [11].

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (2)$$

Keterangan:

k = jumlah butir pertanyaan

$\sigma_i^2$  = varians dari masing-masing butir

$\sigma_t^2$  = varians total

Tabel 1. Angket Penelitian Berdasarkan Dimensi EUCS

| Variabel                                    | Indikator                   | Pertanyaan  |
|---|-----------------------------|---|
| Isi ( <i>Content</i> )                      | Kualitas data               | C1: Apakah informasi yang disediakan oleh SPADA Unidayan sesuai dengan kebutuhan Anda?                            |
|   | Relevansi data              | C2: Apakah penyediaan konten yang dibutuhkan oleh pengguna memenuhi harapan Anda?                                 |
|   | Kelengkapan data            | C3: Apakah konten yang disediakan oleh SPADA Unidayan lengkap dan komprehensif?                                   |
|   | Manfaat                     | C4: Apakah konten yang disediakan bermanfaat dan memenuhi kebutuhan Anda?   |
| Akurat ( <i>Accuracy</i> )                  | Akurat                      | A1: Apakah penampilan informasi dan <i>output</i> yang diberikan oleh SPADA Unidayan telah akurat?                |
|   | Kesesuaian informasi        |   |
|   | Terpercaya                  | A2: Apakah Anda merasa puas dengan akurasi informasi yang disediakan oleh SPADA Unidayan?                         |
| Bentuk ( <i>Format</i> )                    | Tema                        | F1: Apakah format <i>output</i> yang disediakan SPADA Unidayan sesuai dengan kebutuhan Anda?                      |
|   | Tampilan                    | F2: Apakah tampilan hasil <i>output</i> yang diberikan oleh SPADA Unidayan jelas dan mudah dimengerti untuk Anda? |
|   | Warna                       | F3: Apakah desain antarmuka pengguna SPADA Unidayan menarik dan estetis untuk Anda?                               |
|   | Tata letak                  | F4: Apakah desain antarmuka SPADA Unidayan memudahkan Anda dalam mengakses informasi?                             |
| Kemudahan penggunaan ( <i>Ease of use</i> ) | <i>User friendly</i>        | E1: Apakah SPADA Unidayan mudah dimengerti dan dipelajari?  |
|   | Efisiensi                   | E2: Apakah Anda merasa akses ke SPADA Unidayan sangatlah mudah?   |
| Ketepatan waktu ( <i>Timeliness</i> )       | <i>Up to date</i>           | T1: Apakah informasi yang Anda butuhkan selalu tersedia dan terkini di SPADA Unidayan?                            |
|   | <i>Response time</i>        | T2: Apakah informasi yang Anda butuhkan disediakan dengan tepat waktu oleh SPADA Unidayan?                        |
| Kepuasan pengguna ( <i>Satisfaction</i> )   | Kepuasan pengguna           | Y1: Apakah anda puas menggunakan SPADA Unidayan?  |
|   | Kesesuaian dengan kebutuhan | Y2: Apakah SPADA Unidayan telah memenuhi kebutuhan Anda?  |

Tabel 2. Interpretasi Nilai Cronbach's Alpha (Sumber: Saputri dkk., 2023)

| Nilai Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) | Interpretasi                       |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| $\geq 0,90$                         | Sangat tinggi (sangat andal)       |
| 0,80 – 0,89                         | Tinggi (andal)                     |
| 0,70 – 0,79                         | Cukup (cukup andal)                |
| 0,60 – 0,69                         | Rendah (kurang andal)              |
| 0,50 – 0,59                         | Sangat rendah (tidak andal)        |
| $< 0,50$                            | Tidak dapat diterima (tidak andal) |

## 2.4 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan statistik deskriptif untuk menganalisis data yang diperoleh dari angket. Statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi [12, 13]. Statistik deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran atau ringkasan mengenai tanggapan responden terhadap masing-masing indikator dalam instrumen penelitian berdasarkan dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil identifikasi, diketahui bahwa tingkat pemanfaatan SPADA Unidayan pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 masih relatif rendah, yakni hanya sekitar 6% dari total 4.905 mahasiswa aktif di Universitas Dayanu Ikhsanuddin. Pengguna SPADA tersebut berasal dari Fakultas Teknik, yaitu 175 mahasiswa dari Program Studi Teknik Informatika dan 125 mahasiswa dari Program Studi Teknik Sipil. Dengan demikian, jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 300 mahasiswa.

### 3.2 Pengujian Instrumen Penelitian

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

| Indikator | R-Hitung | R-Tabel | Keterangan |
|-----------|----------|---------|------------|
| C1        | 0.449    | 0.113   | Valid      |
| C2        | 0.512    | 0.113   | Valid      |
| C3        | 0.563    | 0.113   | Valid      |
| C4        | 0.533    | 0.113   | Valid      |
| A1        | 0.584    | 0.113   | Valid      |
| A2        | 0.629    | 0.113   | Valid      |
| F1        | 0.661    | 0.113   | Valid      |
| F2        | 0.695    | 0.113   | Valid      |
| F3        | 0.711    | 0.113   | Valid      |
| F4        | 0.682    | 0.113   | Valid      |
| E1        | 0.661    | 0.113   | Valid      |
| E2        | 0.671    | 0.113   | Valid      |
| T1        | 0.696    | 0.113   | Valid      |
| T2        | 0.684    | 0.113   | Valid      |
| Y1        | 0.600    | 0.113   | Valid      |
| Y2        | 0.607    | 0.113   | Valid      |

Berdasarkan hasil pengujian validitas menggunakan koefisien korelasi Pearson pada 16 item instrument seperti pada Tabel 4, seluruh item menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar daripada nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,113 pada taraf signifikansi 5% dengan jumlah responden sebanyak 300. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan dalam angket dapat dikategorikan sebagai valid dan layak digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pengguna SPADA Unidayan dalam penelitian ini.

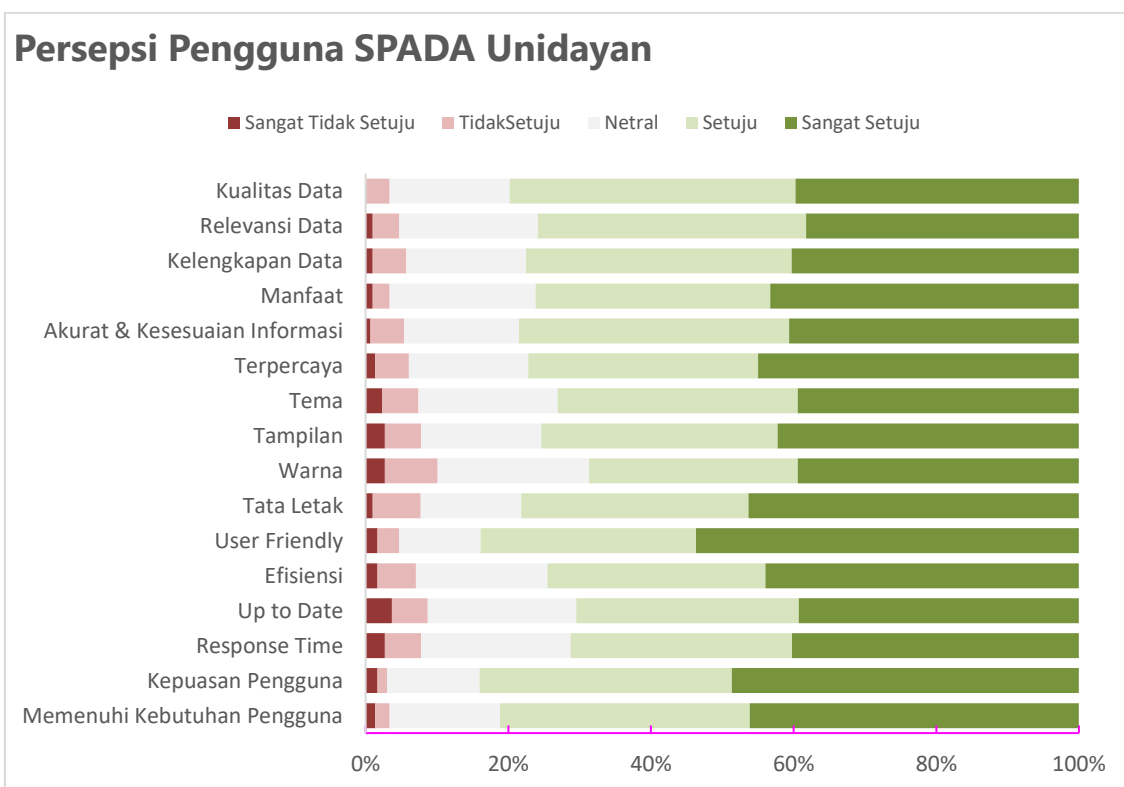
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

| Reability Statistics |            |
|----------------------|------------|
| Cronbach Alpha       | N of Items |
| .895                 | 16         |

Pengujian reliabilitas instrumen menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* menghasilkan nilai sebesar 0,895 untuk 16 item yang digunakan. Nilai ini menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi berdasarkan interpretasi pada Tabel 2. Dengan demikian, instrumen penelitian ini dapat dianggap reliabel dan dapat dipercaya untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap SPADA Unidayan.

### 3.3 Analisis Kepuasan Pengguna

Hasil responden pengguna SPADA Unidayan dapat dilihat pada Gambar 1. Secara umum, data menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori “Setuju” dan “Sangat Setuju” untuk hampir semua indikator. Ini menandakan bahwa sistem pembelajaran daring SPADA Unidayan dinilai cukup baik dan memuaskan oleh pengguna. Jawaban kategori “Sangat Tidak Setuju” dan “Tidak Setuju” tergolong rendah, yang memperkuat temuan tersebut. Meskipun demikian, kehadiran nilai netral yang cukup signifikan dan merata di seluruh indikator yang ada menunjukkan adanya keraguan sebagian responden terhadap SPADA Unidayan.



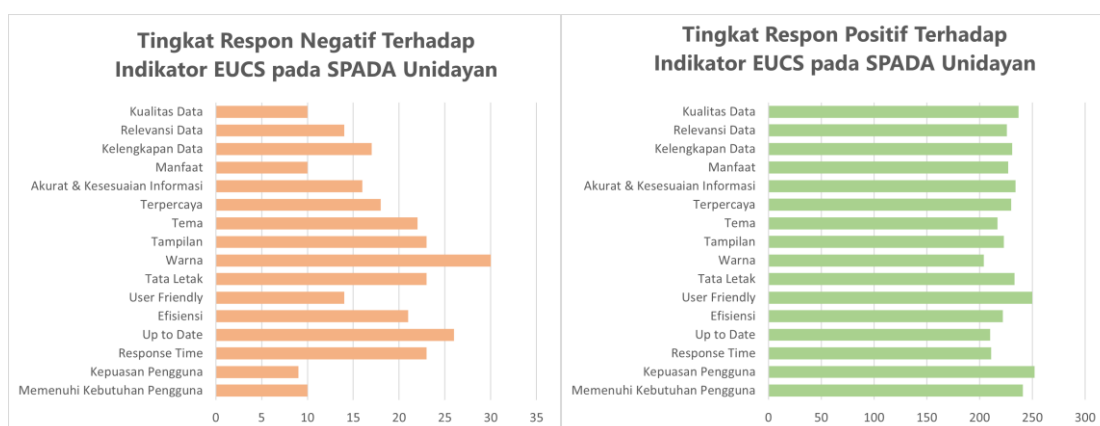
Gambar 1. Distribusi Persepsi Mahasiswa terhadap Kinerja SPADA Unidayan Ditinjau dari Dimensi EUCS

Tabel 5 menunjukkan hasil tabulasi data ringkasan frekuensi tertinggi pada masing-masing indikator EUCS. Dari 16 indikator yang ada, 13 indikator yang didominasi jawaban

“Sangat Setuju”, 3 lainnya “Setuju”. Hal ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa sebagian besar mahasiswa cenderung merasa puas terhadap SPADA Unidayan.

Tabel 5. Ringkasan Frekuensi Tertinggi Indikator EUCS

| Variabel                                    | Indikator                   | Kategori Dominan    | Interpretasi Singkat  |
|---|-----------------------------|---------------------|---|
| Isi ( <i>Content</i> )                      | Kualitas data               | Setuju (119)        | Mayoritas menganggap data dalam SPADA Unidayan berkualitas. |
|   | Relevansi data              | Setuju (112)        | Informasi yang tersedia dianggap relevan.                   |
|   | Kelengkapan data            | Sangat Setuju (120) | Informasi dinilai sangat lengkap.                           |
|   | Manfaat                     | Sangat Setuju (129) | Responden merasa SPADA sangat bermanfaat.                   |
| Akurat ( <i>Accuracy</i> )                  | Akurat                      | Sangat Setuju (121) | Akurasi informasi dalam SPADA diapresiasi.                  |
|   | Kesesuaian informasi        | Sangat Setuju (134) | SPADA dinilai dapat memberikan informasi yang sesuai        |
|   | Terpercaya                  | Sangat Setuju (117) | SPADA dianggap sebagai sumber informasi yang terpercaya.    |
| Bentuk ( <i>Format</i> )                    | Tema                        | Sangat Setuju (125) | Desain tema sistem dianggap menarik.                        |
|   | Tampilan                    | Sangat Setuju (117) | Tampilan antarmuka sistem sangat memuaskan.                 |
|   | Warna                       | Sangat Setuju (138) | Skema warna sistem sangat disukai.                          |
|   | Tata letak                  | Sangat Setuju (160) | Tata letak dinilai sangat teratur dan memudahkan navigasi.  |
| Kemudahan penggunaan ( <i>Ease of use</i> ) | <i>User friendly</i>        | Sangat Setuju (131) | Sistem sangat mudah digunakan oleh mahasiswa.               |
|   | Efisiensi                   | Sangat Setuju (117) | SPADA dianggap sangat efisien dalam menunjang pembelajaran. |
| Ketepatan waktu ( <i>Timeliness</i> )       | <i>Up to date</i>           | Sangat Setuju (119) | Informasi di SPADA dinilai mutakhir.                        |
|   | <i>Response time</i>        | Sangat Setuju (146) | Sistem merespons permintaan pengguna dengan cepat.          |
| Kepuasan pengguna ( <i>Satisfaction</i> )   | Kepuasan pengguna           | Sangat Setuju (137) | Sebagian besar pengguna sangat puas dengan SPADA.           |
|   | Kesesuaian dengan kebutuhan | Setuju (119)        | SPADA memenuhi kebutuhan pembelajaran pengguna.             |



Gambar 2. Visualisasi Tingkat Respon Negatif dan Positif terhadap Indikator EUCS pada SPADA Unidayan

Gambar 2 menyajikan dua diagram batang yang memvisualisasikan hasil rekuisioner:

1. Tingkat respon negatif menunjukkan jumlah responden yang memberikan jawaban “Tidak Setuju” dan “Sangat Tidak Setuju” terhadap masing-masing indikator EUCS pada SPADA Unidayan
2. Tingkat respon positif menunjukkan jumlah responden yang memilih jawaban “Setuju” dan “Sangat Setuju” terhadap masing-masing indikator EUCS pada SPADA Unidayan

Berdasarkan analisis terhadap tanggapan 300 responden, seluruh indikator dalam dimensi EUCS menunjukkan tingkat respon positif minimal sebesar 68%. Indikator dengan tingkat respon positif tertinggi adalah Kepuasan Pengguna (84%) dan *User Friendly* (83,3%). Hal ini mencerminkan tingkat penerimaan dan kenyamanan pengguna terhadap SPADA Unidayan. Meskipun indikator Warna menunjukkan tingkat respon positif paling rendah (68%), nilai tersebut tetap menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap aspek visual sistem. Secara umum, hasil ini mengindikasikan bahwa SPADA telah memenuhi ekspektasi pengguna pada berbagai dimensi kualitas sistem pembelajaran daring, baik dari sisi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), maupun ketepatan waktu (*timeliness*).

Meskipun respon positif mendominasi, indikator dengan respon netral tinggi (11% - 21%) patut diperhatikan. Pada variable ketepatan waktu, baik *response time* maupun *up to date*, dapat mengindikasikan sebagian pengguna merasa ragu atau merasa kualitas pada aspek ini belum konsisten. Respons netral yang tertinggi juga ada pada indikator warna, hal ini bisa karena SPADA Unidayan menggunakan warna netral seperti putih, abu-abu, dan biru muda sehingga tidak ada alasan spesifik untuk mengkritik atau memberikan pujian.

Hal yang tidak boleh dikesampingkan lainnya yaitu kemunculan respon negatif meski dalam skala yang kecil. Indikator warna mendapat respon negatif tertinggi sebesar 10%, sedangkan tampilan, tata letak, dan tema mendapat masing-masing 8%. Hal ini menunjukkan bahwa desain visual SPADA Unidayan menjadi aspek yang paling banyak dikritik, walau masih dalam batas wajar. Kritik terhadap kecepatan sistem dan pembaruan menunjukkan angka masing-masing 8% dan 9%. Ini perlu dioptimalkan untuk mendukung pengalaman dan kenyamanan pengguna SPADA Unidayan dalam pembelajaran. Beberapa indikator terkait konten, khususnya ketepatan (6%) dan relevansi data (5%), menunjukkan adanya kebutuhan peningkatan.



#### 4. KESIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa menilai SPADA Unidayan memuaskan. Dengan mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan positif pada seluruh indikator EUCS. Indikator *kepuasan pengguna* dan *user friendly* mendapat skor tertinggi. Meskipun demikian, respons netral dan negatif pada aspek ketepatan waktu dan desain visual menunjukkan perlunya perbaikan untuk meningkatkan pengalaman belajar daring.

#### 5. SARAN

Diperlukan kajian lanjutan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi munculnya respons negatif dari pengguna, sekaligus memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif bagi pengembangan sistem SPADA Unidayan di masa mendatang. Kajian tersebut dapat dilakukan melalui pendekatan kualitatif, seperti penggunaan angket terbuka maupun wawancara mendalam.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kambau, R. A. (2024). Proses Transformasi Digital pada Perguruan Tinggi di Indonesia. *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi Dan Teknologi*, 1(3), 126-136.
- [2] Yang, Q., Wang, Z. S., Feng, K., & Tang, Q. Y. (2024). *Investigating the crucial role of logistics service quality in customer satisfaction for fresh e-commerce: A mutually validating method based on SERVQUAL and service encounter theory*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 81, 103940.
- [3] Anwarudin, A., Fadlil, A., & Yudhana, A. (2024). *Academic Information Systems and User Satisfaction with e-ServQual and WebQual 4.0 Approach Method*. *International Journal of Information Science and Management (IJISM)*, 22(2), 35-54.
- [4] Manurung, A., Siringoringo, Y. B. P., & Marpaung, J. L. (2024). *Satisfaction Analysis of The Establishment of a Website-Based Rank System Using Customer Satisfaction Index (CSI) And Importance Performance Analysis (IPA) Methods*. *Sinkron: jurnal dan penelitian teknik informatika*, 8(2), 1233-1240.
- [5] Hermila, A., Bau, R. T. R., & Saputra, A. M. A. (2023). Analyzing Constraints From EUCS Evaluation Results: Anticipating Potential Flaws in the Future Development of Information Systems. *Jurnal Pekommas*, 8(2), 149-156.
- [6] Triandika, L. S., Rachmaningsih, D. M., & Wijaya, A. F. (2021). *Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs E-Learning Universitas Terbuka dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *Sebatik*, 25(2), 598-603.
- [7] Pramanda, R., & Mutiah, N. (2024). *Usability Analysis of the Indofarm Application to Measure Customer Satisfaction Using the Customer Satisfaction Index and User Experience Questionnaire*. *POSITIF: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 10(2).
- [8] Mustafa, A. S., & Garcia, M. B. (2021, November). *Theories integrated with technology acceptance model (TAM) in online learning acceptance and continuance intention: A systematic review*. In 2021 1st Conference on online teaching for mobile education (OT4ME) (pp. 68-72). IEEE.
- [9] Novializa, R., Rini, F., & Irsyadunas, I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode *Prodi Teknik Informatika Universitas Dayanu Ikhsanuddin Baubau*  
<http://ejournal.unidayan.ac.id/index.php/JIU>

EUCS Pada Mahasiswa Pengguna E-Learning STKIP PGRI Sumatera Barat. JTEV (Jurnal Teknik Elektro dan Vokasional), 8(2), 213-218.

- [10] Doll, W. J., T., G., (2021). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction Professor of MIS and Strategic Management the University of Toledo Gholamreza Torkzadeh*. MIS Quarterly, 1213512(2), 259-274.
- [11] Saputri, A.H., Zulhijrah, Larasati, N. J., Shaleh. (2023). *Analisis Instrumen Assesmen: Validitas, Reliabilitas, Tingkat Kesukaran dan Daya Beda Butir Soal*.
- [12] Saputra, R., Sanjaya, M.R., 2019. *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction*.
- [13] Sutisna, I. (2020). *Statistika Penelitian*. Universitas Negeri Gorontalo, 1(1), 1-15.