

Analisis Kepuasan Masyarakat Jabodetabek Terhadap Aplikasi KRL Access dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) = Analysis of Jabodetabek Community Satisfaction with the KRL Access Application Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method

Sisiliana Savitri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920527446&lokasi=lokal>

Abstrak

KRL Access merupakan aplikasi yang diluncurkan PT KCI pada tahun 2014 yang berfungsi untuk membantu pengguna KRL agar dapat mengetahui jadwal dan posisi KRL secara real time. Walaupun KRL Access sudah diluncurkan sejak lama, namun hal tersebut tidak membuat para pengguna KRL Access merasa puas terhadap performas aplikasi tersebut. Hal itu dikarenakan masih terdapat beberapa permasalahan didalamnya seperti informasi yang dihasilkan tidak akurat, error pada aplikasi, desain yang monoton dan lain-lain. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat jabodetabek terhadap aplikasi krl access dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Adapun pendekatan penelitian pada penelitian ini yaitu kuantitatif dengan teknik pengambilan data mix method yang menggabungkan antara metode kuantitatif dan kualitatif melalui survei, wawancara mendalam, dan studi literatur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis kepuasan masyarakat jabodetabek terhadap aplikasi krl access dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) tergolong dalam kategori puas dengan jumlah penilaian puas diberikan oleh 93 responden (90,54%). Hal tersebut terbukti dari lima dimensi EUCS yang semuanya tergolong dalam kategori puas, meliputi dimensi Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness.

.....KRL Access is an application launched by PT KCI in 2014 that functions to help KRL users know the KRL schedule and position in real-time. Even though KRL Access was launched for years, this did not make KRL Access users feel satisfied with the application's performance. That's because there are still some problems in it such as inaccurate information generated, errors in applications, monotonous designs, and others. Therefore, this study aims to analyze the satisfaction of the Jabodetabek community with the KRL Access application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The research approach In this stud" is 'uantitative with mixed method data collection techniques that combine quantitative and qualitative methods through surveys, in-depth interviews, and literature studies. The results of this study indicate that the analysis of Jabodetabek community satisfaction with the KRL Access application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method belongs to the satisfied category with the number of satisfied ratings given by 93 respondents (90.54%). This is evident from the five EUCS dimensions, all of which fall into the satisfied category, including the dimensions of Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness.