

**ANALISIS *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* BESMART**

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh :

**EL – NIKMATUL IZZA
09010621007**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : El – Nikmatul Izza
NIM : 09010621007
Program Studi : Sistem Informasi
Angkatan : 2021

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

“Analisis *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap kepuasan pengguna website BESMART”.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 3 Mei 2025

Yang Menyatakan,



(El – Nikmatul Izza)
09010621007

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh :

NAMA : EL – NIKMATUL IZZA

NIM : 09010621007

JUDUL : ANALISIS *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(IPA) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE
BESMART

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 29 Mei 2025

Menyetujui

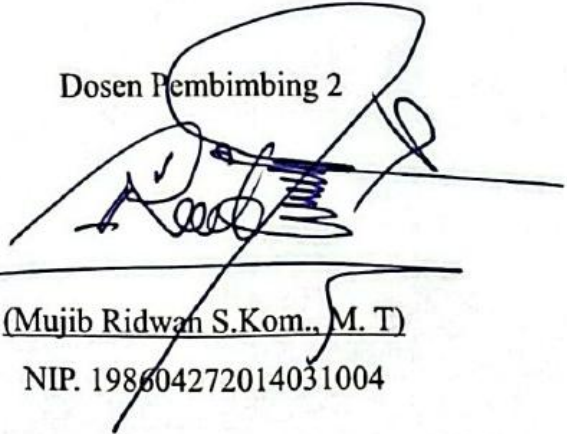
Dosen Pembimbing 1



(Dr. Ilham, S.Kom., M.Kom)

NIP. 198011082014031002

Dosen Pembimbing 2



(Mujib Ridwan S.Kom., M. T)

NIP. 198604272014031004

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi El – Nikmatul Izza ini telah dipertahankan
di depan tim penguji skripsi
di Surabaya, 17 Juni 2025

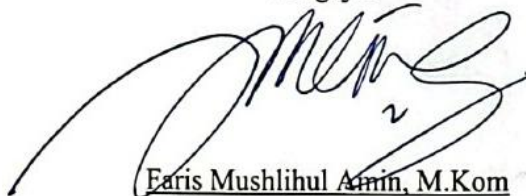
Mengesahkan,
Dewan Penguji

Penguji 1



Dwi Rolliawati, M.T
NIP. 197909272014032001

Penguji 2



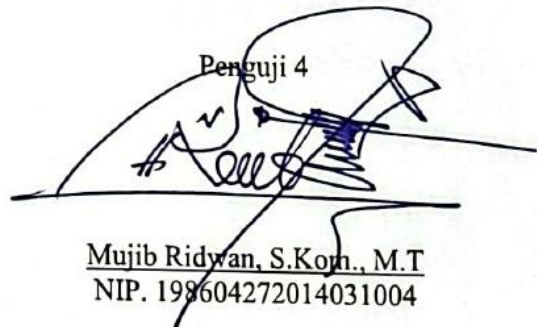
Faris Mushlihul Amin, M.Kom
NIP. 198808132014031001

Penguji 3



Dr. Ilham, S.Kom., M.Kom
NIP. 198011082014031002

Penguji 4



Mujib Ridwan, S.Kom., M.T
NIP. 198604272014031004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UN Sunan Ampel Surabaya



Dr. A. Saepul Hamdani, M.Pd
NIP. 196507312000031002

LEMBAR PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : El – Nikmatul Izza
NIM : 09010621007
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi / Sistem Informasi
E-mail address : nibiruspaces@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Analisis End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Important Performance Analysis (IPA)

Terhadap Kepuasan Pengguna Website BESMART

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Juni 2025

Penulis

El – Nikmatul Izza

ABSTRAK

ANALISIS *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* BESMART

Oleh :

El – Nikmatul Izza

Website BESMART merupakan layanan digital Pemerintah Kota Surabaya yang digunakan untuk mengelola program Beasiswa Pemuda Tangguh. Seiring bertambahnya jumlah penerima beasiswa, kualitas layanan website ini perlu dievaluasi secara berkala agar tetap relevan dengan kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website BESMART dengan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode EUCS digunakan untuk menilai kepuasan berdasarkan lima dimensi, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Sedangkan metode IPA digunakan untuk memetakan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 384 responden yang merupakan mahasiswa aktif penerima beasiswa tahun 2024. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori puas berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI), meskipun masih terdapat beberapa indikator yang memerlukan peningkatan, khususnya pada dimensi Accuracy dan Format. Temuan dari kuadran IPA mengidentifikasi indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan dan indikator yang perlu dipertahankan. Rekomendasi dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan strategis bagi pengelola website BESMART dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, EUCS, IPA, BESMART, Beasiswa Pemuda Tangguh.

ABSTRACT

ANALYSIS OF END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) ON USER SATISFACTION OF BESMART WEBSITE

By :

El – Nikmatul Izza

The BESMART website is a digital service of the Surabaya City Government used to manage the Resilient Youth Scholarship program. As the number of scholarship recipients increases, the quality of this website's services needs to be evaluated periodically to remain relevant to user needs. This study aims to analyze the level of user satisfaction with the BESMART website using the End User Computing Satisfaction (EUCS) and Importance Performance Analysis (IPA) approaches. The EUCS method is used to assess satisfaction based on five dimensions, namely Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. Meanwhile, the IPA method is used to map improvement priorities based on the level of importance and performance. This study is quantitative in nature by distributing questionnaires to 384 respondents who are active students receiving scholarships in 2024. The results of the analysis show that the level of user satisfaction is in the satisfied category based on the Customer Satisfaction Index (CSI) value, although there are still several indicators that require improvement, especially in the Accuracy and Format dimensions. The findings from the IPA quadrant identify indicators that are the main priority for improvement and indicators that need to be maintained. Recommendations from this study are expected to be a strategic reference for BESMART website managers in improving service quality and user experience.

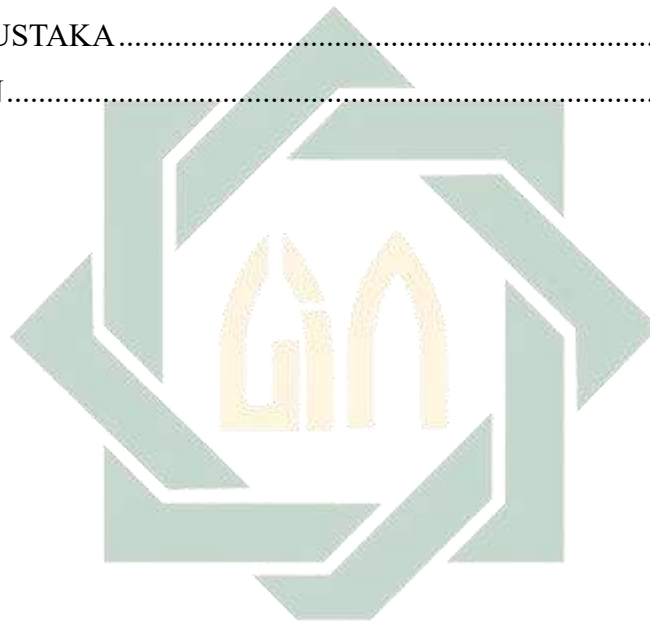
Keywords: User Satisfaction, EUCS, IPA, BESMART, Pemuda Tangguh Scholarship

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	v
LEMBAR PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
MOTTO.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	18
1.1 Latar Belakang.....	18
1.2 Rumusan Masalah	21
1.3 Batasan Masalah.....	21
1.4 Tujuan Penelitian	22
1.5 Manfaat Penelitian.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	23
2.2 Dasar Teori	27
2.2.1 Kepuasan Pengguna	27
2.2.2 End User Computing Satisfaction (EUCS).....	28
2.2.3 Importance Performance Analysis (IPA)	31
2.2.4 Penelitian Kuantitatif	34
2.2.5 Skala Likert.....	35
2.2.6 Populasi Dan Sample	36

2.2.7 Uji Validitas Dan Realibilitas	36
2.2.8 Matrix Indikator	39
2.2.9 Customer Satisfaction Index(CSI)	40
2.3 BESMART	42
2.4 Integrasi Keilmuan	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	46
3.1 Desain Penelitian	46
3.1.1 Identifikasi Masalah.....	47
3.1.2 Studi Literatur	47
3.1.3 Penentuan Populasi dan Sampel	48
3.1.4 Perancangan Instrumen Kuisisioner	48
3.1.5 Validasi Instrumen	50
3.1.6 Penyebaran Kuisisioner	50
3.2.7 Analisis Data	51
3.2.8 Kesimpulan	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	49
4.1.1 Uji Validitas	49
4.1.2 Uji Realibilitas	50
4.2 Deskripsi Sebaran Responden	50
4.3 Deskripsi Distribusi Data	53
4.3.1 <i>Content</i>	53
4.3.2 <i>Accuracy</i>	54
4.3.3 <i>Format</i>	55
4.3.4 <i>Ease Of Use</i>	56
4.3.5 <i>Timeliness</i>	57

4.4 Analisis End User Computing Satisfaction (EUCS)	58
4.5 Analisis Kepuasan Berdasarkan Customer Satisfaction Index.....	59
4.6 Analisis Importance Performance Analysis.....	61
4.7 Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Hasil Analisis	67
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	78



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Desain Penelitian.....	46
Gambar 4. 2. Chart Jenis Kelamin	51
Gambar 4. 3. Hasil Analisis IPA	63



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2. 2. Skala Likert	35
Tabel 2. 3. Matrix Indikator	40
Tabel 2. 4. Kriteria Tingkat Kepuasan CSI	41
Tabel 2. 5. Kriteria Kepuasan CSI	42
Tabel 3. 1. Instrumen Pertanyaan	48
Tabel 4. 1. Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4. 2. Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4. 3. Karakteristik Sebaran Data Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4. 4. Karakteristik Sebaran Data Berdasarkan PTN	52
Tabel 4. 5. Distribusi Jawaban Variabel Content Importance	53
Tabel 4. 6. Distribusi Jawaban Variabel Content Performance	54
Tabel 4. 7. Distribusi Jawaban Variabel Accuracy Importance.....	54
Tabel 4. 8. Distribusi Jawaban Variabel Accuracy Performance.....	55
Tabel 4. 9. Distribusi Jawaban Variabel Format Importance	55
Tabel 4. 10. Distribusi Jawaban Variabel Format Performance	56
Tabel 4. 11. Distribusi Jawaban Variabel Ease Of Use Importance.....	56
Tabel 4. 12. Distribusi Jawaban Variabel Ease Of Use Performance.....	56
Tabel 4. 13. Distribusi Jawaban Variabel Timeliness Importance.....	57
Tabel 4. 14. Distribusi Jawaban Variabel Timeliness Performance	57
Tabel 4. 15. Pengaruh EUCS terhadap Kepuasan Pengguna	58
Tabel 4. 16. Perhitungan CSI	59
Tabel 4. 17. Analisis GAP	61
Tabel 4. 18. Nilai Rata - Rata Kinerja dan Kepentingan.....	62
Tabel 4. 19. Hasil Kuadran I	63
Tabel 4. 20. Hasil Kuadran II	65
Tabel 4. 21. Hasil Kuadran IV	66

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Ar-Rasyid, T. Y. R., Hanggara, B. T., & Rachmadi, A. (n.d.). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)*.
- Ayu Rinjani, A. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10(2), 123. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v10i2.655>
- Crudu, V. (2025). User Centered Design - Engage Users with Intuitive Interfaces for Enhanced Experience. *MoldStud*. https://moldstud.com/articles/p-user-centered-design-engage-users-with-intuitive-interfaces-for-enhanced-experience?utm_source=chatgpt.com
- Dan, R., & Aitem, V. A. (1994). *Reliabilitas dan validitas aitem*.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Ernungtyas, N. F., & Qadrifa, S. S. (2023). *The government website as user 's information source : A model of user satisfaction , information , and system quality*. 53(2), 197–214.
- Faradilla, A., Indah, D. R., & Sevtiyuni, P. E. (n.d.). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website CDC Unsri Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
- Farisi, M. N., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 109–121. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.169>

- Firmansyah, M., Masrun, M., & Yudha S, I. D. K. (2021). ESENSI PERBEDAAN METODE KUALITATIF DAN KUANTITATIF. *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156–159. <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.46>
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43–52. <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.406>
- Frisina, P. G., Munene, E. N., Finnie, J., Oakley, J. E., Frisina, P. G., Munene, E. N., Finnie, J., & Oakley, J. E. (2020). Analysis of end-user satisfaction with electronic health records in college / university healthcare. *Journal of American College Health*, 0(0), 1–7. <https://doi.org/10.1080/07448481.2020.1762610>
- Haerani, K., Imtihan, K., & Murniati, W. (2024). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIDAWAI MENGGUNAKAN END USER COMPUTING STATISFACTION (EUCS) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) ANALYSIS OF SIDAWAI APPLICATION USER SATISFACTION USING END USER COMPUTING STATISFACTION (EUCS) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). 11(4), 845–854. <https://doi.org/10.25126/jtiik.1148906>
- Hamzah, M. L., Hultari, L. A., & Purwati, A. A. (2022). ANALYSIS OF E-LIBRARY BASED ON LEVEL OF USER SATISFACTION USING EUCS AND IPA METHODS. 4(1), 599–610.
- Hamzah, M. L., Rahmadhani, R. F., & Purwati, A. A. (2022). An Integration of Webqual 4 . 0 , Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index on E-Campus. 12(3), 25–50. <https://doi.org/10.33168/JSMS.2022.0302>
- Hua, J., & Chen, W. Y. (2019). Prioritizing urban rivers' ecosystem services: An importance-performance analysis. *Cities*, 94, 11–23. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.05.014>
- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

- Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- Index, C. S., Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Iksari, D. M. (n.d.). *ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX THE ANALYSIS OF CONSUMER PERCEPTION USED IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD AND*. 4(2).
- Jangku, W. S., Candiasa, I. M., & Sunarya, I. M. G. (n.d.). *Evaluasi Kualitas E-Government Menggunakan Metode E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA) dan Heuristic Evaluation*.
- Nawir, F., & Hendrawan, S. A. (2024). *The Impact of Website Usability and Mobile Optimization on Customer Satisfaction and Sales Conversion Rates in E-commerce Businesses in Indonesia*. 2(01), 15–30. <https://doi.org/10.58812/esiscs.v2i01>
- 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)*. 05(03).
- Pendahuluan, A. (n.d.). *Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss*. 18210047.
- Perdana, A. A., Utami, M. C., & Aini, Q. (2021). *END USER COMPUTING SATISFACTION : MODEL ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MENGGUNAKAN PARTIAL LEAST SQUARE STRUCTURAL EQUATION MODELING (STUDI KASUS) ANALYSIS OF AUTO2000 MOBILE USER SATISFACTION USING END USER*. 8(6). <https://doi.org/10.25126/jtiik.202183586>
- Prososial, P. (2021). *Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial*. 4(4), 279–284. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>

- Purbobinuko, Z. K., & Wurianing, R. (2020). *Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS. Dr Soetarto Yogyakarta*. 8(2), 80–91.
- Qholisa, S. N., & Nudin, S. R. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi JConnect Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. 04(02).
- Ranius, M. I. A., Sutabri, T., & Ranius, A. Y. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 135–140. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.136>
- Rifdah Abadiyah, D. P. (n.d.). *Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Bank di Surabaya*.
- Savitri, D. (2024). *Beasiswa Pemuda Tangguh Kota Surabaya 2024 Dibuka, Bisa Dapat Uang UKT-Biaya Hidup*. DetikEdu. <https://www.detik.com/edu/beasiswa/d-7156267/beasiswa-pemuda-tangguh-kota-surabaya-2024-dibuka-bisa-dapat-uang-ukt-biaya-hidup>
- Sekaran, U., & Wiley, J. (n.d.). *Research Methods for business*.
- Simamora, B. (2022). *Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan*. 12(1), 84–93.
- Simatupang, D. N., & Zagoto, T. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Di Puskesmas Sibabangun Menggunakan Metode EUCS Tahun 2023. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 32–39. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v3i1.2672>
- Sma, P. J. (n.d.). *Bakti sosial*. 2(2), 144–153.
- Suasapha, A. H., Studi, P., Pariwisata, D., Bali, P. P., & Bali, N. D. (2020). *SKALA LIKERT UNTUK PENELITIAN PARIWISATA ; BEBERAPA*. 19(1), 29–40.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan*

Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. 9, 2721–2731.

- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., & Panatap, J. (2024). *Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)*. 3(1), 1–12.
- Utami, M. P., Guntara, R. G., & Purwaamijaya, B. M. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi By . U Menggunakan Metode EUCS dan IPA*. 4(2), 47–59.
- Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: A Literatur Review. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 15(3), 26–40. <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i3.74>
- Winantu, A., & Viony, S. I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD STMIK El Rahma Dengan Metode EUCS dan IPA. *Jurnal Informatika Komputer, Bisnis dan Manajemen*, 21(3), 30–42. <https://doi.org/10.61805/fahma.v21i3.7>
- Winardi, C. B., Pramiyati, T., & Wadu, R. M. B. (2021). *Analisis Penilaian Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Website Yayasan Beasiswa Jakarta Menggunakan Metode Webqual 4.0*.
- Yazid, M. A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (n.d.). *Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis)*.