# ABSTRAK

Kevin Gumilang, 2023. Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi BRIMO Menggunakan EUCS. Tugas Akhir, Program Studi Sistem Informasi S1, STIKI – MALANG, Pembimbing: Yekti Asmoro Kanthi.

Kata kunci: BRIMO, EUCS, kepuasan pengguna

Aplikasi BRIMO merupakan salah satu layanan dari BRI yang dirilis pada 25 Febuari 2019 dengan fitur-fitur yang lebih lengkap dan tampilan yang baru daripada sebelumnya yang menjadi *business model* baru. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRIMO berdasarkan lima faktor dari metode yang digunakan peneliti yaitu EUCS (End User Computing Satisfaction) dan faktor yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian dilakukan berfokus pada pengguna BRIMO pada wilayah malang dan sekitarnya dengan berbagai macam rentang usia. Sehingga sampel yang diambil berjumlah 100 orang dengan menggunakan rumus *slovin* dari seluruh populasi pengguna BRIMO pada wilayah Malang. Hasil penelitian didapatkan bahwa secara parsial variabel isi/*content*, keakuratan/*accuracy*, tampilan/*format*, kemudahan/*ease of use* berpengaruh positif dan signifikan, namun variabel ketepatan waktu/*timeliness* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan secara simultan variabel isi/*content*, keakuratan/*accuracy*, tampilan/*format*, kemudahan/*ease of use*, ketepatan waktu/*timeliness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, didapatkan variabel tampilan/*format* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna.

# ABSTRACT

Kevin Gumilang, 2023. User Satisfaction Evaluation of BRIMO App Using EUCS. Final Project, Information System S1, STIKI – MALANG, Advisor 1: Yekti Asmoro Kanthi

Keyword: BRIMO, EUCS, User Satisfaction

The BRIMO application is a service from BRI that was released on February 25, 2019 with more complete features and a new look than before, which is a new business model. This study aims to determine the level of user satisfaction of the BRIMO application based on five factors from the method used by researchers, EUCS (End User Computing Satisfaction) and factors that have a dominant influence on user satisfaction. The research was conducted focusing on BRIMO users in Malang and surrounding areas with various age ranges. So that the sample taken was 100 people using the Slovin formula from the entire population of BRIMO user in Malang area. The results showed that partially the variables of content, accuracy, format, and ease of use had a positive and significant effect on user satisfaction, but the timeliness variable had a positive but insignificant effect. Meanwhile, simultaneously, the variables of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness have a significant influence on user satisfaction. In addition, it is found that the format variable has the most dominant influence on user satisfaction.