

ABSTRAK

Saat ini teknologi semakin berkembang di berbagai bidang dan salah satunya pada bidang transportasi. Dengan semakin mudahnya didapatkan transportasi pada suatu daerah semakin memudahkan orang dalam kehidupan sehari-hari dan hal ini juga memberi dampak pada berbagai bidang salah satunya bidang ekonomi. Penggunaan aplikasi transportasi online adalah salah satu jawaban untuk mempermudah hal tersebut. Saat ini di kota Gorontalo aplikasi Maxim adalah aplikasi yang banyak dipakai dibandingkan dengan aplikasi transportasi online lainnya. Hal itu dikarenakan harganya cenderung lebih murah dan memiliki fitur pilihan kendaraan yang identik di Kota Gorontalo yaitu Bentor. Oleh karena hal ini menjadi suatu yang dibutuhkan dalam melakukan kegiatan sehari-hari masyarakat sehingga diperlukan untuk menganalisis kepuasan pengguna untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Pada penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pengguna digunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction) dikarenakan dapat memperlihatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang ditinjau dari 5 variabel yaitu accuracy, content, ease of use, format, dan timeliness. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan pembagian kuesioner yang berdasarkan metode EUCS secara random kepada pengguna Maxim di Kota Gorontalo. Dari hasil penelitian yang dilakukan setiap variabel mendapatkan nilai 3 dari total 4 skor nilai yang arti masyarakat puas dengan aplikasi Maxim. Dengan hal itu aplikasi perlu lebih diperbaharui dan ditingkatkan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Maxim, EUCS