

ABSTRAK

Industri *food and beverage*, termasuk Fore Coffee, sangat bergantung pada pemanfaatan teknologi digital, terutama aplikasi *mobile*. Pengguna aplikasi Fore Coffee melaporkan berbagai keluhan, di antaranya biaya pengiriman yang mahal, estimasi waktu pemrosesan pesanan yang tidak akurat, masalah *bug* atau *error* dalam aplikasi, pilihan metode pembayaran yang terbatas, dan kecepatan aplikasi yang kurang optimal. Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang mencakup lima variabel utama, seperti *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Dari 454 responden kuesioner, 400 di antaranya adalah pengguna aplikasi Fore Coffee, dan data ini yang digunakan untuk analisis. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi faktor-faktor dominan yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan aplikasi berdasarkan kebutuhan spesifik pengguna. Validitas dan reliabilitas data telah terkonfirmasi melalui pengujian *Factor Loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H5 diterima, sementara H1, H2, H3, dan H4 tidak diterima karena nilai *p-value* kurang dari 0,05. Berdasarkan temuan ini, rekomendasi perbaikan aplikasi mencakup estimasi waktu tunggu yang akurat dan dinamis, opsi penjadwalan pesanan yang fleksibel, notifikasi promo yang relevan, program loyalitas berbasis poin (*check-in*), penawaran promo eksklusif (*cashback*/diskon), dan fitur umpan balik pengguna untuk optimasi berkelanjutan.

Kata kunci: *Kepuasan pengguna, Fore Coffee, aplikasi mobile, EUCS, teknologi informasi*