

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI LIVIN' BY
MANDIRI MENGGUNAKAN METODE EUCS DENGAN PENAMBAHAN
VARIABEL *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE***

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Daffah Thoriqotul 'Izzah Islamiyyah

09040621056

**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 : Daffah Thoriqotul 'Izzah Islamiyyah
NIM : 09040621056
Program Studi : Sistem Informasi
Angkatan : 2021

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI MENGGUNAKAN METODE EUCS DENGAN PENAMBAHAN VARIABEL *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE*". 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, 18 September 2025

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAI TEMPEL', and a serial number 'OB4A8ANX200390176'.

(Daffah Thoriqotul 'Izzah Islamiyyah)
NIM. 09040621056

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh,

Nama : Daffah Thoriqotul 'Izzah Islamiyyah

NIM : 09040621056

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin' By Mandiri
Menggunakan Metode EUCS Dengan Penambahan Variabel
Perceived Usefulness dan *Perceived Ease Of Use*

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 18 September 2025

Dosen Pembimbing 1



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

Dosen Pembimbing 2



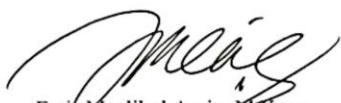
Noor Wahyudi, M.Kom., CPIA
NIP. 198403232014031002

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Daffah Thoriqotul 'Izzah Islamiyyah ini telah dipertahankan
Di depan tim penguji skripsi
Di Surabaya, 16 Desember 2025

Mengesahkan,
Dewan Penguji

Dosen Penguji 1


Faris Muslihul Amin, M.Kom
NIP. 198808132014031001

Dosen Penguji 2


Andhy Permadi, M.Kom
NIP. 198110142014031002

Dosen Penguji 3


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

Dosen Penguji 4


Noor Wahyudi, M.Kom, CPIA
NIP. 198403232014031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Ampel Surabaya


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

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : DAFFAH THORIQOTUL 'IZZAH ISLAMIYYAH
NIM : 09040621056
Fakultas/Jurusan : SAINS DAN TEKNOLOGI / SISTEM INFORMASI
E-mail address : daffahthoriotul@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 KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI

MENGGUNAKAN EUCS DENGAN PENAMBAHAN VARIABEL PERCEIVED

USEFULNESS DAN PERCEIVED EASE OF USE

berserta 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, 30 Desember 2025

Penulis



Daffah Thoriotul 'Izzah Islamiyyah

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin' by Mandiri Menggunakan Metode EUCS Dengan Penambahan Variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease Of Use*

Oleh:

Daffah Thoriqotul 'Izzah Islamiyyah

Livin' by Mandiri merupakan aplikasi *mobile banking* yang dikembangkan oleh Bank Mandiri untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri pada mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan penambahan variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa pengguna aplikasi Livin' by Mandiri dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri berada pada kategori tinggi. Variabel *Format*, *Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *Content*, *Accuracy*, dan *Timeliness* tidak berpengaruh signifikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri, khususnya pada kalangan mahasiswa.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, *Mobile banking*, EUCS, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*

UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

ABSTRACT

Analysis of User Satisfaction with the Livin' by Mandiri Application Using the EUCS Method with the Addition of the Variables Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use

By:

Daffah Thoriqotul 'Izzah Islamiyyah

Livin' by Mandiri is a mobile banking application developed by Bank Mandiri to facilitate customers in conducting various banking transactions digitally. This study aims to analyze the level of satisfaction of Livin' by Mandiri application users among students at UIN Sunan Ampel Surabaya. This study uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) method with the addition of the variables Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use to measure user satisfaction with mobile banking applications. Data was collected through questionnaires distributed to students who use the Livin' by Mandiri application using purposive sampling techniques. Data analysis was performed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) method. The results showed that the level of satisfaction among users of the Livin' by Mandiri application was high. The variables of Format, Ease of Use, Perceived Usefulness, and Perceived Ease of Use had a significant effect on user satisfaction, while the variables of Content, Accuracy, and Timeliness did not have a significant effect. The results of this study are expected to provide an overview of the factors that influence user satisfaction with the Livin' by Mandiri application, especially among students.

Keywords: *User Satisfaction, Mobile banking, EUCS, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use*

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Dasar Teori.....	14
2.2.1 Kepuasan Pengguna	14
2.2.2 <i>Mobile banking</i>	14
2.2.3 Livin' by Mandiri.....	15
2.2.4 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	17
2.2.5 <i>Perceived Usefulness</i>	19
2.2.6 <i>Perceived Ease of Use</i>	19
2.2.7 <i>Partial Least Squares – Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</i>	20
2.3 Integrasi Keilmuan	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Alur Penelitian	23

3.3	Identifikasi Masalah	23
3.4	Studi Literatur	24
3.5	Penentuan Populasi dan Sampel.....	24
3.6	Penentuan Model dan Hipotesis.....	25
3.7	Indikator Penelitian	26
3.8	Perancangan Kuesioner.....	29
3.9	Pengujian Instrument Penelitian	33
3.10	Pengumpulan Data	33
3.11	Analisis Data	33
3.11.1	Outer Model	33
3.11.2	Inner Model.....	34
3.12	Interpretasi hasil	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4. 1	Deskripsi Objek Penelitian.....	36
4. 2	Pengumpulan Data	37
4. 3	Pengujian Instrumen.....	38
4. 4	Demografi Responden.....	41
4. 4. 1	Jenis Kelamin Responden	41
4. 4. 2	Semester Responden	42
4. 4. 3	Fakultas Responden	43
4. 5	Analisis Deskriptif Data.....	43
4.5.1	<i>Content</i>	44
4.5.2	<i>Accuracy</i>	46
4.5.3	<i>Format</i>	47
4.5.4	<i>Easy Of Use</i>	48
4.5.5	<i>Timeliness</i>	49
4.5.6	<i>Perceived Usefulness</i>	50
4.5.7	<i>Perceived Ease of Use</i>	51
4.5.8	<i>User Satisfaction</i>	52
4. 6	Analisis Data	53
4.6.1	Outer Model	53
4.6.2	Inner Model.....	58
4. 7	Interpretasi Hasil dan Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	65

4.7.1 H1 : Pengaruh <i>Content</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> pada aplikasi Livin' by Mandiri.....	65
4.7.2 H2 : Pengaruh <i>Accuracy</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> pada aplikasi Livin' by Mandiri.....	67
4.7.3 H3 : Pengaruh <i>Format</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> pada aplikasi Livin' by Mandiri.....	68
4.7.4 H4 : Pengaruh <i>Easy of Use</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> pada aplikasi Livin' by Mandiri.....	70
4.7.5 H5 : Pengaruh <i>Timeliness</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> pada aplikasi Livin' by Mandiri.....	71
4.7.6 H6 : Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> pada aplikasi Livin' by Mandiri	72
4.7.7 H7 : Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> pada aplikasi Livin' by Mandiri	73
BAB V PENUTUP.....	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	83

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi <i>Mobile banking</i> Terpopuler di Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Ulasan Aplikasi Livin' by Mandiri di Google Play Store	3
Gambar 2. 1 Halaman Awal Livin' by Mandiri	15
Gambar 2. 2 Fitur Aplikasi <i>Mobile banking</i> Livin' by Mandiri	16
Gambar 2. 3 Instrument EUCS oleh Doll & Torkzadeh	18
Gambar 4. 1 Aplikasi Livin' by Mandiri	36
Gambar 4. 2 Tautan Google Form	37
Gambar 4. 3 Presentase Jenis Kelamin Responden	42
Gambar 4. 4 Presentase Semester Responden.....	42
Gambar 4. 5 Presentase Fakultas Responden.....	43
Gambar 4. 6 Model Struktural	58
Gambar 4. 7 Hasil Pengujian Model Penelitian	65



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Indikator Variabel.....	26
Tabel 3. 2 Kuesioner Penelitian	29
Tabel 3. 3 Skala Likert	32
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	38
Tabel 4. 2 Fornell-Larcker Crriterion.....	39
Tabel 4. 3 Nilai Cross Loading	39
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4. 5 Skala Interval Mean	44
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Variabel Content.....	45
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Variabel Accuracy	46
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Variabel Format.....	47
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Variabel Easy Of Use	48
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Variabel Timeliness.....	49
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Variabel Perceived Usefulness	50
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Variabel Perceived Ease of Use	51
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Variabel User Satisfaction	52
Tabel 4. 14 Uji Validitas Konvergen	54
Tabel 4. 15 Uji Fornell-Lacker criterion	55
Tabel 4. 16 Nilai Cross Loading	56
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 18 Nilai R-Square	59
Tabel 4. 19 Hasil Uji Effect Size	60
Tabel 4. 20 Hasil Uji Q-Square.....	60
Tabel 4. 21 Hasil Rata-Rata Nilai AVE	61
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	62
Tabel 4. 23 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	74

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R., & Wardhana, A. (2016). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap behavioral intention dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) pada pengguna Instant Messaging LINE di Indonesia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 20(1), 24–32.
<https://doi.org/10.20885/jsb.vol20.iss1.art3>
- Akbar, B. B. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi Dan Informatika*, 3(1), 24–32.
<https://doi.org/10.47747/jpsii.v3i1.613>
- Anggraini, N., Kurniawan, D., Wedhasmara, A., Oktadini, N. R., Sevtiyuni, P. E., & Rifai, A. (2024). Analisis Faktor Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Transportasi Online: Pengukuran dengan Metode EUCS dan UTAUT (Studi Kasus: Aplikasi Mobile Maxim). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 7(1), 19–29. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i1.36292>
- 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>
- Az-zahra, C. K., Sari, D. N., Sukmayanti, M., Humaira, R. Z., & Ajmalia, R. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Keamanan Livin' by Mandiri Pada Mahasiswa Kota Tangerang. *X(02)*, 40–45.
- Bawardi, F. S., Rachmadi, A., & Wardani, N. H. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7694–7700.
- Chan, F., Kurniawan, A. R., Kalila, S., Amalia, F., Apriliani, D., & Herdana, S. V. (2020). THE IMPACT OF BULLYING ON THE CONFIDENCE OF ELEMENTARY SCHOOL STUDENT. *PENDAS MAHAKAM: Jurnal Pendidikan Dasar*, 4(2), 152–157. <https://doi.org/10.24903/pm.v4i2.347>
- Cipta Hadi, D. S., & Assegaff, S. (2022). Analisis Aplikasi Mobile banking Jenius Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 7(4), 666–677.
<https://doi.org/10.33998/jurnalmsi.2022.7.4.691>
- Dari, S. W., Islam, U., & Sunan, N. (2022). Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, EUCS, e-jurnal. 16.
- Darwati, L. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 21(4), 34–42.
<https://doi.org/10.32409/jikstik.21.4.3217>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing

Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction Professor of MIS and Strategic Management The University of Toledo Gholamreza Torkzadeh Assistant Professor of Information Systems. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274.
<http://www.jstor.org/stable/248851><http://www.jstor.org/page/info/about/policies/terms.jsp><http://www.jstor.org>

Fakhirah, A. Al, & Sekarwati, K. A. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 21(4), 319–330.

Fanfa, H. S., Apriliani, D. S., Pratama, G. A., & Wulansari, A. (2024). *Analisis Penerimaan Penggunaan Tiktokshop Pada Gen Z Dengan Metode TAM. April 2021*, 149–157.

Fantika Sari, P., Dellia, P., Fauzan Azizi, A., Ayu Mashitoh, P., Dwi Putra Iriansyah, M., & Sa'adah, L. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Banking Brimo Pada Mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(4), 7608–7614.
<https://doi.org/10.36040/jati.v8i4.10309>

Fitratul Aini, Fitriani Muttakin, Tengku Khairil Ahsyar, & Eki Saputra. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65–76.
<https://doi.org/10.37396/jsc.v6i1.288>

Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Query: Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 1–8.
<http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>

Fred D. Davis. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*.
<http://www.jstor.org/action/showPublisher?publisherCode=miscr>

Gumelar, P. A., & Indriyanti, A. D. (2023). Penerapan Metode End User Computing Satisfaction dan Technology Acceptance Model dengan Analisis Partial Least Square untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin' by Mandiri. *Jeisbi*, 04(2), 52–61. www.tempo.co,

Hair et al. (2014). Multivariate Data Analysis. In *International Journal of Multivariate Data Analysis* (Vol. 1, Issue 2).

Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) - Joseph F. Hair, Jr., G. Tomas M. Hult, Christian Ringle, Marko Sarstedt. In *Sage*.

Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.
<https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>

Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least

- squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121.
<https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(4), 36–44.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>
- Jamal, A., Mangkona, S., & Wahyudin, W. (2023). Transformasi Industri Keuangan melalui Perkembangan Teknologi Finansial (Fintech): Analisis Tantangan dan Peluang. *Movere Journal*, 5(02), 297–304.
<https://doi.org/10.53654/mv.v5i02.390>
- Kanthi, Y. A., Gumilang, K., & Aminah, S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pengguna BRImo Menggunakan EUCS. *Teknika*, 13(1), 155–163.
<https://doi.org/10.34148/teknika.v13i1.772>
- Khotimah, N. F., & Yusuf, A. (2024). Information System Success Model pada Aplikasi ALAMI Sharia. *Jurnal Perspektif*, 22(1), 7–15.
<https://doi.org/10.31294/jp.v22i1.16669>
- Lukmanul Hakim, & Euphrasia Susy Suhendra. (2021). The Influence Of Perception Of Benefits, Easy Of Use, Use, Trust, And Availability Of Features On Satisfaction Of Use Of Bca Mobile banking Services (Sejabodetabek). *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(5), 1731–1736. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v2i5.343>
- Lutfi, A. M., Wahyuni, P., & Mardiana, T. (2020). Pengaruh Job Embeddedness Terhadap Job Performance Yang Dimediasi Oleh Organizational Citizenship Behavior. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 4(3), 332–352.
<https://doi.org/10.24034/j25485024.y2020.v4.i3.4235>
- Mandiri. (n.d.). *Edukasi Cara Penggunaan Livin' by Mandiri*. 2024.
<https://www.bankmandiri.co.id/en/livin/edukasi>
- Mari, U., Harahap, A., Pohan, R., & Ramadan, S. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile banking Sumut Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Sistem Komputer TGD*, 7(2), 257–264. <https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jsk/index>
- Nurhaeda, Sugiyono, & Hasbi, M. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Mobile banking Bank Syariah Indonesia dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *DiJITAC: Digital Journal of Information Technology and Communication*, 2(2), 29–36.
- Populix. (2024). *Mobile banking Terpopuler di Indonesia 2024*. 5 Juni.
<https://data.goodstats.id/statistic/mobile-banking-terpopuler-di-indonesia-2024-MdFQB>
- Puspitasari, N., Tampubolon, W., & Taruk, M. (2021). Analisis Metode EUCS Dan HOT-FIT Dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi

- Manajemen Kepegawaian (SIMPEG). *Jurnal SITECH : Sistem Informasi Dan Teknologi*, 4(1), 19–28. <https://doi.org/10.24176/sitech.v4i1.6031>
- Putra, R. D. P. R. D., & Prehanto, D. R. (2021). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Computing Satisfaction Sa. 02, 04.*
<https://id.scribd.com/document/659482590/Analisis-Kepuasan-Pengguna-Aplikasi-Flip-id-menggunakan-TAM-EUCS>
- Putri, D., & Sihotang, F. P. (2022). Penerapan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Untuk Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile di Kota Palembang. *MDP Student Conference*, 32–38.
<https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/msc/article/view/1660>
- Rahadi, D. R. (2023). Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) 2023. *CV. Lentera Ilmu Madani, Juli*, 146.
- Rosmasari, R., Agus, F., & Alfirmama, D. N. (2023). Analisis Penerimaan Aplikasi *Mobile banking* Bankaltimara Menggunakan Metode Technology Acceptance Model. *Jurnal Rekayasa Teknologi Informasi (JURTI)*, 7(2), 135. <https://doi.org/10.30872/jurti.v7i2.11267>
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162–175.
<https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375>
- Setyaningrat, D., Annas Mushlihlin, I., & Zunaidi, A. (2023). Strategi Digitalisasi untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Proceedings of Islamic Economics, Business and Philanthropy*, 2(1), 54–76.
<https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings>
- Silaen, M. R. A., Indah, D. R., Firdaus, M. A., & Novianti, H. (2023). Penerapan Model UTAUT untuk Mengetahui Faktor-Faktor dalam Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Pengawasan Daerah (SIMWASDA). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 10(2), 376.
<https://doi.org/10.30865/jurikom.v10i2.5939>
- Singarimbun, M., & Shofian, E. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta LP3ES 1995.
- Sudirjo, F., Ekasari, S., Hendayani, N., Dharmawan, D., & Launtu, A. (2024). Application of The End User Computing Satisfaction Method to Analyze User Satisfaction Toward the Quality of *Mobile banking* Services. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 6, 150–154. <https://doi.org/10.60083/jidt.v6i1.490>
- Sulaeman, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Cakrawala Citramega. *Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia Dan Keuangan*, 6(1), 125–145.

- Umar, S., Fitriansyah, A., & Ar-Rasyid, H. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Livin Bank Mandiri pada Mahasiswa ITB Swadharma Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 9(2), 992–1008. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1728>
- Valda, I., Farogi, A., & Safitri, E. M. (2024). Evaluasi Faktor Penerimaan Nasabah Terhadap Aplikasi *Mobile banking* Syariah Menggunakan Modifikasi Tam (Studi Kasus: Bsi Mobile). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(3). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i3.4828>
- Wafa Khairunnisa, Komara, M. A., & Imay Kurniawan. (2023). Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Kabupaten Purwakarta Dengan Menggunakan Metode Combined Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior (C-Tam-Tpb). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(3), 1445–1451. <https://doi.org/10.36040/jati.v7i3.6997>
- Walfajri, M., & Mahadi, T. (2021). *Bank Mandiri siapkan Livin' by Mandiri sebagai super app di era bank digital*. 8 Maret. <https://keuangan.kontan.co.id/news/bank-mandiri-siapkan-livin-by-mandiri-sebagai-super-app-di-era-bank-digital>
- Widyawati, N. G., Purnama, B., & Mulyono, H. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Payment Universitas Menggunakan Metode EUCS dan TAM. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 4(8), 490–499. <https://doi.org/10.47065/tin.v4i8.4717>
- Zahra, F, A., & Putra, R, A. (2022). Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi brimo menggunakan metode eucs (studi kasus nasabah bri unit Kertapati). *Buku Prosiding Seminar Nasional Efisiensi Energi Untuk Peningkatan Daya Saing Industri Manufaktur Dan Otomotif Nasional (SNEEMO)*, 18–23.
- Zhou, T. (2011). *An empirical examination of initial trust in mobile banking*. 21(5), 527–540. <https://doi.org/10.1108/10662241111176353>