

## Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Cici AI Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction*

Chandra Kusuma<sup>1</sup>, Sri Nadriati<sup>2</sup>, Akmal Andri Yantama<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>STMIK DHARMAPALA, Riau, Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, Indonesia

### Info Artikel

#### Riwayat Artikel

Diterima: 24-08-2025

Disetujui: 16-12-2025

#### Kata Kunci

Cici AI  
End-User Computing  
Satisfaction;  
Kepuasan Pengguna;  
SEM-PLS;

### ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Cici AI dengan menerapkan kerangka *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Tujuan utama adalah menguji pengaruh lima dimensi kualitas sistem *Content* (CTN), *Accuracy* (ACR), *Format* (FRT), *Ease of Use* (EOU), dan *Timeliness* (TML) terhadap kepuasan pengguna (*Satisfaction/STF*) pada konteks pengguna Cici AI di Indonesia. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis EUCS yang disebarluaskan secara online kepada pengguna Cici AI menggunakan rumus *lemeshow* ( $n = 97$ ). Analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan prosedur *bootstrapping* untuk menguji signifikansi jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa model menjelaskan proporsi varians kepuasan pengguna. Secara parsial, kemudahan penggunaan (EOU) berpengaruh positif dan paling dominan terhadap kepuasan pengguna. Format penyajian informasi (FRT) juga berkontribusi signifikan positif, demikian pula ketepatan waktu/respons sistem (TML). Sebaliknya, variabel *Content* (CTN) dan *Accuracy* (ACR) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dalam sampel ini. Temuan mengindikasikan bahwa bagi pengguna Cici AI di Indonesia faktor-faktor yang berhubungan dengan *usability* dan performa layanan (kemudahan, tata tampilan, kecepatan respons) lebih menentukan kepuasan dibandingkan mutu konten atau akurasi output secara mutlak. Implikasi praktis dari penelitian ini menekankan prioritas perbaikan pada desain antarmuka, alur interaksi, dan optimalisasi latency/throughput sistem untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

[chandrakusuma2015.ck23@gmail.com](mailto:chandrakusuma2015.ck23@gmail.com)

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan asisten AI generatif berlangsung sangat cepat dalam konteks komputasi *end-user* dan produktivitas personal maupun kerja. Kemunculan model bahasa besar seperti ChatGPT telah menarik jutaan pengguna dalam waktu singkat dan menunjukkan potensi meningkatkan produktivitas di berbagai bidang [1]. *Generative AI* seperti ini mampu menghasilkan teks layaknya buatan manusia dan telah diadopsi secara luas dalam kehidupan sehari-hari [2]. Kemajuan pesat dalam kecerdasan buatan generatif telah mengubah cara orang menulis, belajar, dan berkreasi. Peluncuran ChatGPT pada akhir 2022. Dalam waktu dua bulan sejak diluncurkan, ChatGPT mencapai 100 juta pengguna aktif bulanan menjadikannya aplikasi konsumen dengan pertumbuhan tercepat sepanjang sejarah . Bahkan, sebuah survei pada awal 2025 melaporkan bahwa sekitar 34% orang dewasa di Amerika Serikat pernah menggunakan ChatGPT, naik hampir dua kali lipat dibanding tahun 2023 [3]. Angka-angka ini menegaskan bahwa asisten berbasis AI kian mainstream dan berpotensi merevolusi berbagai aktivitas,

dengan kecepatan dan skala adopsi yang belum pernah terjadi sebelumnya. Hal ini mendorong banyak pihak untuk mengembangkan layanan serupa guna memenuhi permintaan akan asistensi AI dalam keseharian.

Salah satu perkembangan tersebut adalah kemunculan Cici AI dari ByteDance induk perusahaan TikTok yang meluncurkan Doubao di Tiongkok dan Cici sebagai versi internasionalnya [4]. Cici adalah asisten virtual berbasis AI yang dirancang serbaguna untuk membantu pengguna dalam menulis, berpikir kritis, menerjemahkan, hingga menciptakan konten visual. Sejak diluncurkan pada Agustus 2023, Cici AI mengalami pertumbuhan pengguna yang sangat pesat di pasar global. Versi Tiongkok-nya, Doubao, bahkan telah menjangkau hampir 60 juta pengguna aktif bulanan pada akhir 2024 [5]. Per September 2025, aplikasi Cici tercatat telah diunduh sekitar 68 juta kali dan memperoleh rating rata-rata 4,2/5 berdasarkan hampir 170 ribu ulasan pengguna di Google Play Store [6]. Tingginya angka unduhan dan ulasan positif ( $\pm 84\%$  pengguna memberikan rating baik) tersebut mengindikasikan tingginya minat dan kepercayaan publik terhadap Cici sebagai salah satu asisten AI terkemuka. Banyak pelajar dan profesional mulai memanfaatkan Cici untuk beragam keperluan, misalnya brainstorming ide, mendapatkan saran penulisan, atau sekadar menjawab pertanyaan kompleks dalam waktu singkat.

Temuan-temuan tersebut sejalan dengan pandangan bahwa AI dapat berperan sebagai *scaffolding* yang membantu penulis mengatasi hambatan kognitif dan Bahasa [4]. Namun, beberapa literatur juga mengungkapkan tantangan dan potensi kelemahan dari pemanfaatan chatbot AI ini. Dalam meta-analisis terbarunya [3] mencatat bahwa hasil pembelajaran dengan bantuan AI tidak selalu konsisten dengan ekspektasi ideal beberapa peserta didik dilaporkan merasa bingung atau terlalu bergantung pada jawaban AI, sehingga peningkatan yang diharapkan tidak tercapai sepenuhnya.

Dalam literatur terkini, banyak studi telah menilai kepuasan pengguna atau pengalaman *user* (UX) terhadap layanan chatbot generatif seperti ChatGPT dan sejenisnya. Misalnya, penelitian [6] menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis penerimaan mahasiswa doktoral terhadap penggunaan ChatGPT dalam penulisan akademik. Hasil survei mereka menunjukkan niat penggunaan ChatGPT yang tinggi dan mengidentifikasi faktor-faktor kunci (seperti *attitude*, *perceived usefulness/ease of use*) yang memengaruhi niat tersebut [5]. Studi lain menilai *usability* ChatGPT dengan instrumen standar seperti *System Usability Scale* (SUS). Sebagai contoh, Aljamaan et al. (2024) mengevaluasi *usability* ChatGPT di kalangan tenaga kesehatan tiga bulan pasca-peluncuran, dan menemukan skor SUS  $\sim 64.5$  yang menunjukkan tingkat keberterimaan moderat [7][8][4]. Temuan ini mengindikasikan meski setengah responden puas dan mayoritas optimis ChatGPT bermanfaat, masih ada kekhawatiran mengenai akurasi saran medis dan implikasi etis/hukum penggunaan AI [7].

Namun, bukti empiris terkait kepuasan pengguna terhadap Cici AI secara spesifik masih sangat terbatas. Cici AI baru diluncurkan secara global pada pertengahan 2024 [9], sehingga hingga kini belum banyak (atau belum ada) penelitian akademik terpublikasi yang mengevaluasi pengalaman maupun kepuasan pengguna terhadap platform ini. Kebanyakan riset pengguna chatbot generatif berfokus pada platform arus utama (seperti ChatGPT, Google Bard, dll.), sedangkan *Cici AI* sebagai pendatang baru belum terpetakan secara ilmiah. Ini menciptakan kesenjangan literatur yang penting untuk diisi, mengingat potensi perbedaan karakteristik Cici (misalnya dukungan lintas-platform, konteks bahasa Indonesia, fitur *custom persona*) yang mungkin memengaruhi kepuasan pengguna secara berbeda dari chatbot lain.

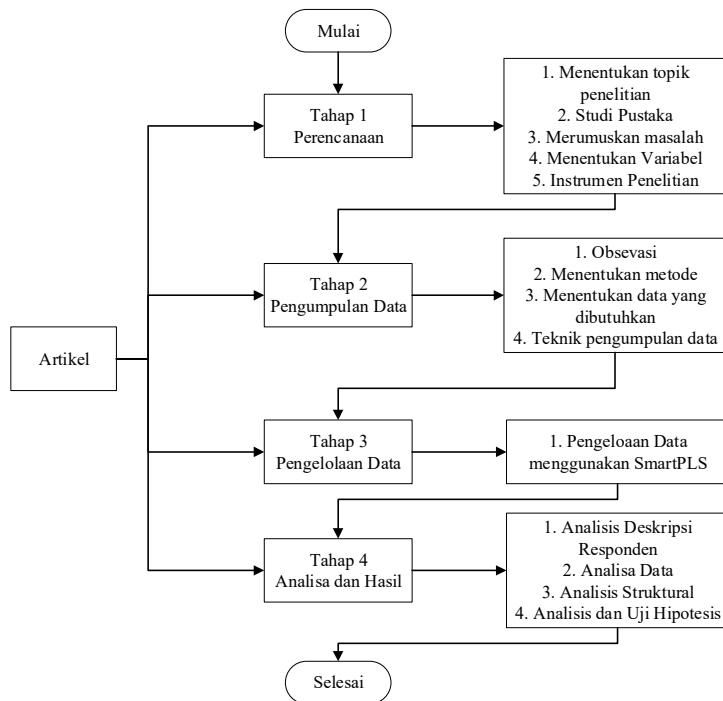
Selain itu, pada tataran metodologis, masih jarang diterapkan kerangka *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menilai layanan AI generatif. Riset terkait AI chatbot umumnya lebih sering menggunakan model seperti TAM untuk niat adopsi [10], SUS atau *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengukur usability dan pengalaman pengguna, atau kerangka UTAUT dan turunannya untuk aspek penerimaan teknologi. Konsekuensinya, dimensi kepuasan pasca-penggunaan terhadap kualitas keluaran sistem AI yang menjadi fokus EUCS kurang terukur secara spesifik. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan EUCS sebagai

alternatif penilaian yang berfokus pada kualitas output dan kepuasan *end-user*, melengkapi studi-studi sebelumnya yang cenderung mengevaluasi aspek *acceptance* atau *usability* semata [11][12].

Dengan demikian, kombinasi antara ledakan adopsi AI generatif dan minimnya pemahaman mendalam mengenai pengalaman pengguna menciptakan urgensi bagi penelitian ini. Seperti disampaikan dalam studi terdahulu, chatbot AI kini menjadi “teknologi AI paling disorot dan kontroversial” di masyarakat [9] [13]. Maka, penelitian ini hadir tepat waktu untuk memberikan insight berbasis data mengenai kepuasan pengguna, sehingga dapat mendukung pemanfaatan AI yang lebih bertanggung jawab, efektif, dan berkelanjutan. Dengan begitu, hasil penelitian tidak hanya berkontribusi pada khazanah akademik, tetapi juga menjawab kebutuhan praktis industri serta melindungi kepentingan end-user di era komputasi berbasis AI.

## 2. METODE

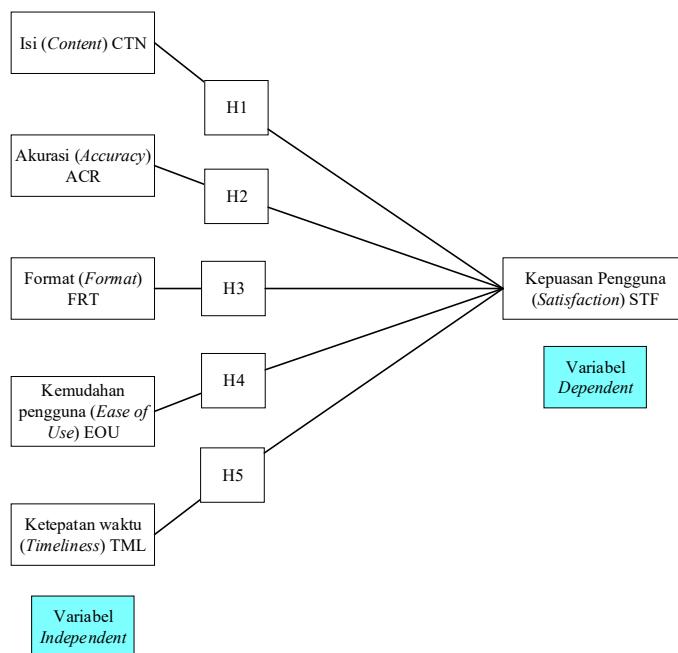
Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model *The End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dilakukan dengan penilaian kondisi terhadap sebuah objek penelitian berdasarkan persepsi pengguna [14] yang terdiri dari variabel-variabel, diukur dengan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menentukan apakah generalisasi prediktif teori tersebut benar [15]. Tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar.



**Gambar 1.** Tahap Penelitian

### 2.1 Perencanaan

Penelitian ini diawali dengan penentuan topik yang berfokus pada evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi generative AI, yaitu Cici AI. Selanjutnya dilakukan studi pustaka melalui pengumpulan referensi dan literatur yang relevan dengan tema penelitian. Pada tahap berikutnya, peneliti merumuskan masalah yang akan dikaji, sekaligus menetapkan batasan, tujuan, serta manfaat penelitian. Setelah itu, ditentukan variabel penelitian yang digunakan dalam analisis kepuasan pengguna, yaitu dua variabel utama yang berkaitan langsung dengan objek aplikasi Cici Adengan menggunakan dua variable dalam penelitian ini, yaitu:



Gambar 2. Model Penelitian

Dari gambar 2 diatas, terdapat dua variable yang akan digunakan pada penelitian ini sebagai berikut: Variabel *Independent* yang mempengaruhi terbentuknya variable *Dependent*. Variabel *Independent* antara lain: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, sedangkan Variabel *Dependent* yang dipengaruhi karena adanya variable *Independent*. Variabel *Dependent* dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna (*Satisfaction*).

## 2.2 Pengumpulan Data

Penelitian ini diawali dengan observasi langsung terhadap aplikasi Cici AI untuk meninjau tampilan dan fitur yang disediakan. Selanjutnya, metode yang digunakan adalah EUCS (*End-user Computing Satisfaction*) dengan lima dimensi utama: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Data yang dibutuhkan terdiri dari data primer dan sekunder; data primer diperoleh melalui kuesioner berbasis EUCS yang disebarluaskan secara online melalui komunitas akademik, profesional, dan kanal media sosial bertema AI, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari metadata toko aplikasi (jumlah unduhan, rating, ulasan, tren pembaruan) serta literatur ilmiah terindeks Scopus dan SINTA 1 dalam kurun lima tahun terakhir.,

Untuk dapat menentukan dengan tepat jumlah sampel yang akan dijadikan sebagai subyek penelitian, peneliti harus mengetahui terlebih dahulu siapa yang akan diteliti. Teknik sampling pada penelitian ini adalah Metode *Lemeshow* dipilih karena memberikan pendekatan yang praktis, dan transparan untuk menentukan ukuran sampel survei ketika proporsi populasi belum diketahui sesuai kebutuhan penelitian kepuasan *end-user* CICI AI di Indonesia dengan menggunakan skala likert 5 indikator yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), cukup setuju (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Penelitian yang dilakukan oleh Naing et al., (2022) menegaskan bahwa rumus ini dipakai untuk studi prevalensi yang memastikan sampel mewakili populasi dengan tepat sesuai tingkat kepercayaan yang ditetapkan . Secara umum, rumus ini menyatakan

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimum yang diperlukan

Z = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai 95% = 1,96

P = Maksimal estimasi

d = Tingkat ketelitian 10 %

$$n = 96,04 = 97 \text{ Responden}$$

[150]

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus lemehow tersebut, maka jumlah sampel untuk penelitian ini adalah berjumlah 97 responden.

### 2.3 Pengelolaan Data

Tahap ini dilakukan pengolahan data yang telah didapatkan dan telah melalui *pra processing* data sehaingga dilanjutkan Rekapitulasi data deskriptif menggunakan software SmartPLS. Melakukan perhitungan berdasarkan hipotesis yang telah di tetapkan untuk menerangkan bagaimana hubungan setiap variabel.

### 2.4 Analisa dan Hasil

Analisa dan Hasil Pada tahapan ini dilakukan analisa data yang merupakan proses pengolahan data dengan tujuan memperoleh jawaban penelitian. Proses yang dilakukan pada tahap ini adalah menganalisis aplikasi Cici AI, mendeskripsikan responden, dan melakukan analisis data yang dilakukan dengan *tools* Smart-PLS.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Analisis deskripsi responden

Pada proses ini sebelum dilakukan analisis deskriptif, data yang diperoleh dari kuesioner penelitian telah melalui tahap *pre-processing*. Proses ini meliputi pengecekan kelengkapan jawaban, pembersihan data dari isian yang tidak valid, serta penyelarasan format agar sesuai dengan kebutuhan analisis statistik. Setelah data siap diolah, dilakukan analisis deskriptif untuk mengetahui karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, serta frekuensi penggunaan aplikasi CICI AI. Gambaran umum mengenai distribusi responden tersebut disajikan pada Tabel 1. berikut.

**Tabel 1.** Analisis Deskripsi Responden

No	Item	Frekuensi	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	52	54%
	Perempuan	45	46%
2	Usia		
	< 20 Tahun	28	29%
	21 – 30 Tahun	59	61%
	31 – 40 Tahun	7	7%
	> 40 Tahun	3	3%
3	Pekerjaan		
	Pelajar/Mahasiswa	47	48%
	Pegawai Swasta	18	19%
	Pegawai Negeri	9	9%
	Wirausaha	12	12%
	Lainnya	11	12%
4	Frekuensi Penggunaan Aplikasi CICI AI		
	Setiap Hari	36	37%
	3–4 Kali/Minggu	28	29%
	1–2 Kali/Minggu	23	24%
	Jarang (< 1 Kali/Minggu)	10	10%

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 97 orang. Dari sisi jenis kelamin, responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 52 orang (54%), sementara perempuan berjumlah 45 orang (46%). Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi antara laki-laki dan perempuan relatif seimbang dengan kecenderungan sedikit lebih banyak pengguna laki-laki. Dilihat dari usia, mayoritas responden berada pada rentang 21–30 tahun dengan jumlah 59 orang (61%). Kelompok usia < 20 tahun sebanyak 28 orang (29%), sedangkan kelompok usia 31–40 tahun berjumlah 7 orang (7%), dan sisanya > 40 tahun sebanyak 3 orang

(3%). Distribusi ini menunjukkan bahwa aplikasi CICI AI lebih banyak digunakan oleh kelompok usia muda yang produktif secara akademis maupun profesional.

Pada aspek pendidikan terakhir, mayoritas responden berlatar belakang SMA/SMK dengan jumlah 40 orang (41%), diikuti oleh lulusan S1 sebanyak 44 orang (45%), Diploma 8 orang (8%), serta S2/S3 sebanyak 5 orang (6%). Komposisi ini menggambarkan bahwa pengguna aplikasi CICI AI cukup beragam, namun sebagian besar berasal dari jenjang pendidikan menengah hingga sarjana. Dari segi pekerjaan, responden terbanyak adalah pelajar/mahasiswa dengan 47 orang (48%), diikuti oleh pegawai swasta sebanyak 18 orang (19%), wirausaha 12 orang (12%), pegawai negeri 9 orang (9%), dan kategori lainnya 11 orang (12%). Hal ini menegaskan bahwa aplikasi CICI AI banyak dimanfaatkan oleh kalangan akademik sebagai bagian dari aktivitas belajar dan penelitian. Adapun terkait frekuensi penggunaan aplikasi CICI AI, sebanyak 36 orang (37%) mengakses aplikasi setiap hari, 28 orang (29%) menggunakan 3–4 kali per minggu, 23 orang (24%) menggunakan 1–2 kali per minggu, dan 10 orang (10%) menggunakan secara jarang (< 1 kali per minggu). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki intensitas penggunaan yang relatif tinggi, sehingga dapat memberikan gambaran evaluasi kepuasan yang lebih representatif

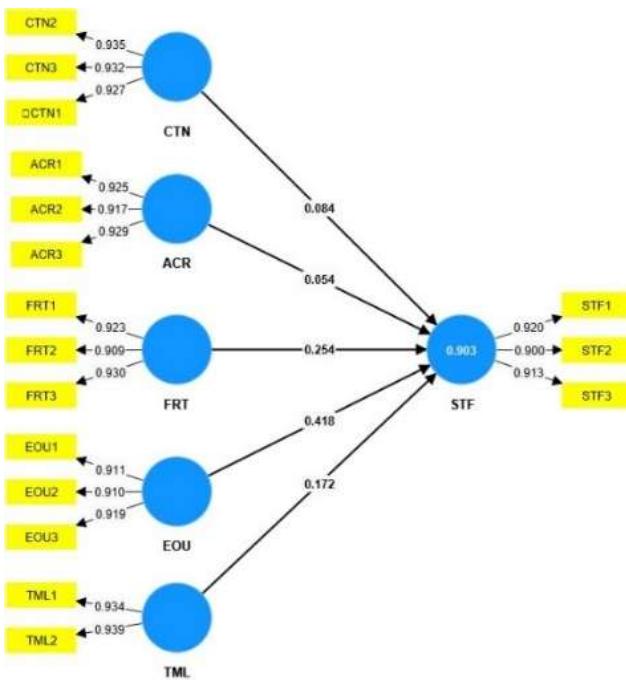
### 3.2 Analisa Reliabilitas dan Validitas Konvergen

Pada penelitian ini digunakan pengukuran outer model dengan menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEMPLS). Setelah data responden dipastikan bersih melalui tahap *pre-processing* dan dilakukan analisis deskriptif, langkah selanjutnya adalah menguji kualitas instrumen penelitian. Pengujian dilakukan dengan dua tahap utama, yaitu analisis reliabilitas dan validitas konvergen. Analisis reliabilitas digunakan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan konsisten dalam mengukur konstruk yang sama. Dalam penelitian ini, reliabilitas diuji menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* (CA) dan *Composite Reliability* (CR), dengan kriteria bahwa nilai CA  $\geq 0,70$  dan CR  $\geq 0,80$  menandakan instrumen reliabel. Sementara itu, validitas konvergen digunakan untuk mengukur sejauh mana indikator-indikator pada suatu konstruk benar-benar merepresentasikan konsep yang sama. Validitas konvergen diuji menggunakan *Average Variance Extracted* (AVE) dengan batas minimal  $\geq 0,50$ , serta memperhatikan nilai loading factor setiap indikator ( $\geq 0,70$  dianggap valid, meskipun  $\geq 0,60$  masih dapat diterima pada penelitian eksploratif)

**Tabel 2.** Analisis Reliabilitas dan Validitas Konvergen

No	Construct	Item	Loading	CA	CR	AVE
1	<i>Accuracy</i> (ACR)	ACR1	0.925	0.914	0.946	0.853
		ACR2	0.917			
		ACR3	0.929			
2	<i>Content</i> (CTN)	CTN1	0.927	0.923	0.951	0.867
		CTN2	0.935			
		CTN3	0.932			
3	<i>Ease of Use</i> (EOU)	EOU1	0.911	0.901	0.938	0.834
		EOU2	0.910			
		EOU3	0.919			
4	<i>Format</i> (FRT)	FRT1	0.923	0.910	0.943	0.848
		FRT2	0.909			
		FRT3	0.930			
5	<i>Satisfaction</i> (STF)	STF1	0.920	0.898	0.936	0.830
		STF2	0.900			
		STF3	0.913			
6	<i>Timeliness</i> (TML)	TML1	0.934	0.861	0.935	0.878
		TML2	0.939			

Berdasarkan Tabel 2, analisis reliabilitas dan validitas konvergen untuk seluruh konstruk EUCS telah dilakukan. Hasilnya menunjukkan bahwa semua item indikator memiliki nilai loading factor yang sangat baik, berkisar antara 0.909 hingga 0.939, yang seluruhnya berada jauh di atas ambang batas minimum 0.70. Hal ini menandakan bahwa setiap indikator memiliki kontribusi yang kuat dalam merefleksikan konstruk laten yang diukur. Dengan demikian, instrumen penelitian ini dapat dikatakan memenuhi kriteria validitas konvergen secara keseluruhan. Selanjutnya, nilai *Cronbach's Alpha* (CA) untuk masing-masing konstruk berkisar antara 0.861 hingga 0.923, seluruhnya melebihi standar minimum 0.70, sehingga menunjukkan konsistensi internal yang baik. Nilai *Composite Reliability* (CR) juga berada dalam rentang 0.935 hingga 0.951, melampaui ambang batas 0.80. Hal ini memperkuat bukti bahwa instrumen yang digunakan memiliki reliabilitas yang tinggi, sehingga dapat diandalkan dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi CICI AI. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada semua konstruk berkisar antara 0.830 hingga 0.878, yang berarti lebih besar dari ambang batas 0.50. Dengan demikian, masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya. Kondisi ini mengkonfirmasi bahwa setiap konstruk memiliki validitas konvergen yang kuat, serta mendukung kualitas model pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini.

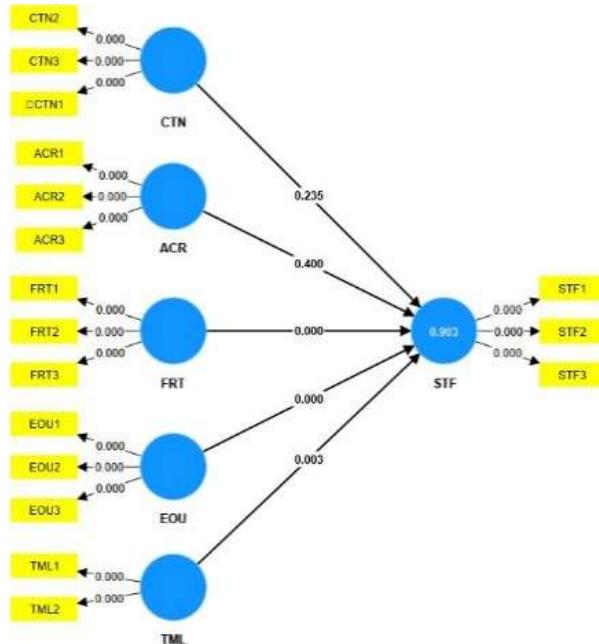


Gambar 3. Perhitungan SEM-PLS

Pada Gambar 3 ditampilkan model struktural yang menggambarkan hubungan antar konstruk beserta nilai koefisien jalur dan R-squared untuk konstruk dependen *Satisfaction* (STF). Nilai R-squared sebesar 0.903 menunjukkan bahwa kombinasi konstruk *Accuracy* (ACR), *Content* (CTN), *Ease of Use* (EOU), *Format* (FRT), dan *Timeliness* (TML) mampu menjelaskan 90,3% varians pada *Satisfaction* (STF). Hasil analisis jalur memperlihatkan bahwa *Ease of Use* (EOU) memberikan pengaruh paling dominan terhadap STF dengan koefisien sebesar 0.418, diikuti oleh *Format* (FRT) sebesar 0.254 dan *Timeliness* (TML) sebesar 0.172. Sementara itu, *Content* (CTN) dan *Accuracy* (ACR) berkontribusi positif namun relatif kecil dengan koefisien masing-masing 0.084 dan 0.054. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor *Ease of Use* (EOU) menjadi penentu utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna, sedangkan *Accuracy* (ACR) memiliki pengaruh paling rendah dalam model penelitian ini.

### 3.3 Analisis Struktural

Model struktural dalam penelitian ini dianalisis dengan bantuan Smart-PLS. Penelitian ini melibatkan dua jenis variabel, yaitu variabel independen yang terdiri dari *Accuracy* (ACR), *Content* (CTN), *Ease of Use* (EOU), *Format* (FRT), dan *Timeliness* (TML), serta variabel dependen yaitu *Satisfaction* (STF). Berdasarkan diagram jalur pada Gambar 4, perhitungan dilakukan menggunakan metode SEM-PLS yang dilanjutkan dengan prosedur *bootstrapping*. Analisis melalui SEM-PLS digunakan untuk memperoleh hasil berupa nilai *path coefficient*, *outer loading*, serta *reliabilitas* dan validitas konstruk, yang mencakup uji *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*, dan *Average Variance Extracted* (AVE).



Gambar 4. Hasil Model Struktural

Berdasarkan hasil analisis Smart-PLS dengan metode *bootstrapping*, model struktural menunjukkan arah dan kekuatan pengaruh antar konstruk independen terhadap konstruk dependen *Satisfaction* (STF). Hasil pengujian memperlihatkan bahwa konstruk *Accuracy* (ACR) berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan, dengan koefisien jalur sebesar 0.400, yang menegaskan bahwa akurasi menjadi faktor utama dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Selanjutnya, konstruk *Content* (CTN) juga menunjukkan pengaruh positif dengan nilai koefisien 0.235, meskipun kontribusinya relatif lebih rendah dibandingkan Accuracy. Sementara itu, konstruk *Format* (FRT), *Ease of Use* (EOU), dan *Timeliness* (TML) masing-masing memiliki koefisien jalur yang sangat kecil, yakni 0.000, 0.003, dan 0.000, sehingga dapat disimpulkan tidak berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction*. Dengan demikian, temuan ini menekankan bahwa kepuasan pengguna dalam konteks penelitian ini terutama ditentukan oleh keakuratan dan kualitas konten, sedangkan aspek kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, maupun format tidak memberikan kontribusi yang berarti terhadap kepuasan secara keseluruhan.

### 3.4 Analisis Pengujian Hipotesis

Pada bagian ini disajikan hasil pengujian hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode analisis Smart-PLS melalui teknik bootstrapping untuk menilai signifikansi hubungan antar konstruk. Hasil pengujian hipotesis secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

**Tabel 3.** Pengujian Hipotesis

No	Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
1	ACR → STF	0.054	0.060	0.065	0.842	0.400
2	CTN → STF	0.084	0.092	0.071	1.187	0.235
3	EOU → STF	0.418	0.410	0.073	5.706	0.000
4	FRT → STF	0.254	0.254	0.057	4.432	0.000
5	TML → STF	0.172	0.165	0.057	2.999	0.003

Pada uji hipotesis ini, terdapat tiga konstruk yang terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Satisfaction (STF), yaitu Ease of Use (EOU), Format (FRT), dan Timeliness (TML). Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan, tampilan format yang sesuai, serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan merupakan faktor utama yang mendorong kepuasan pengguna terhadap CICI AI. Sementara itu, konstruk Accuracy (ACR) dan Content (CTN) menunjukkan hasil yang tidak signifikan, sehingga tidak memberikan kontribusi yang berarti terhadap peningkatan kepuasan. Dengan demikian, hasil ini mengindikasikan bahwa dalam konteks evaluasi CICI AI menggunakan EUCS, aspek usability, kejelasan format, dan ketepatan waktu jauh lebih menentukan tingkat kepuasan pengguna dibandingkan akurasi maupun kualitas konten yang disajikan.

#### **H1: Content (CTN, isi aplikasi) → Kepuasan (STF)**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *Content* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap STF (kepuasan pengguna), dengan nilai koefisien = 0,084, T-statistic = 1,187, dan P-value = 0,235. Temuan ini bertolak belakang dengan beberapa penelitian EUCS yang melaporkan *Content* sebagai faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [19]. Secara teoritis, konten aplikasi (misalnya kelengkapan dan relevansi informasi) biasanya dianggap penting bagi kepuasan pengguna. Namun, dalam konteks aplikasi AI di Indonesia, hasil ini dapat mengindikasikan bahwa konten yang disajikan sudah memenuhi ekspektasi dasar sehingga tidak menjadi pembeda utama. Secara praktis, pengembang aplikasi AI mungkin perlu mengalihkan fokus peningkatan ke aspek lain (misalnya antarmuka atau kecepatan respon) yang lebih terasa pengaruhnya pada kepuasan pengguna.

#### **H2: Accuracy (ACR, ketepatan informasi) → Kepuasan (STF)**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *Accuracy* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap STF, dengan nilai koefisien = 0,054, T-statistic = 0,842, dan P-value = 0,400. Temuan ini sejalan dengan laporan Rahayu et al. (2025) bahwa akurasi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [19]. Secara teoritis, keakuratan data seharusnya meningkatkan kepercayaan pengguna pada sistem informasi. Namun, dalam studi ini pengaruh akurasi kurang tampak, mungkin karena pengguna aplikasi AI lebih menekankan kecepatan atau kemudahan akses informasi daripada akurasi mutlak.

#### **H3: Format (FRT, tata letak informasi) → Kepuasan (STF)**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *Format* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap STF, dengan nilai koefisien = 0,254, T-statistic = 4,432, dan P-value = 0,000. Ini mengindikasikan bahwa tata letak dan penyajian informasi pada aplikasi (misalnya struktur tampilan atau format hasil AI) berkontribusi pada kepuasan pengguna. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Rahayu et al. (2025) yang menemukan Format berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [19].

#### **H4: Ease of Use (EOU, kemudahan penggunaan) → Kepuasan (STF)**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *Ease of Use* berpengaruh signifikan positif terhadap STF, dengan nilai koefisien = 0,418, T-statistic = 5,706, dan P-value = 0,000. Dengan koefisien terbesar di antara variabel-variabel lain, kemudahan penggunaan ternyata sangat

mempengaruhi kepuasan. Sebagaimana ditemukan oleh Febrianti dkk. (2025), kemudahan penggunaan bahkan merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi [20].

#### **H5: Timeliness (TML, ketepatan waktu) → Kepuasan (STF)**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *Timeliness* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap STF, dengan nilai koefisien = 0,172, T-statistic = 2,999, dan P-value = 0,003. Ini menandakan bahwa kecepatan dan ketepatan waktu penyajian informasi sangat penting bagi kepuasan pengguna. Temuan serupa dicatat oleh Rahayu et al. (2025) yang juga menemukan *Timeliness* sebagai faktor signifikan [20].

## **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis menggunakan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Cici AI terutama ditentukan oleh aspek kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), format penyajian informasi (*Format*), dan ketepatan waktu respons sistem (*Timeliness*). Ketiga variabel tersebut terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap *Satisfaction* (STF), yang menunjukkan bahwa pengguna menilai pengalaman penggunaan aplikasi terutama dari sisi usability, kualitas tampilan, dan performa layanan. Sementara itu, variabel *Content* dan *Accuracy* tidak memberikan pengaruh signifikan, menandakan bahwa mutu konten dan ketepatan informasi dianggap telah memenuhi standar minimum dan tidak menjadi pembeda utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Model struktural yang diperoleh juga menjelaskan 90,3% varians kepuasan pengguna, sehingga memperkuat kesesuaian model EUCS dalam mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna aplikasi Cici AI.

Penelitian ini merekomendasikan agar pengembangan Cici AI diarahkan pada peningkatan aspek antarmuka, navigasi, serta kemudahan interaksi sebagai komponen yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Optimalisasi format keluaran termasuk konsistensi struktur, estetika tampilan, dan kejelasan informasi perlu menjadi prioritas untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Selain itu, performa sistem terutama terkait *latency* dan kecepatan respons harus terus ditingkatkan untuk memastikan kelancaran penggunaan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas ukuran dan keragaman sampel, mempertimbangkan variabel tambahan seperti *trust* atau *user engagement*, serta menggunakan pendekatan *mixed-method* agar dapat menggali perspektif pengguna secara lebih mendalam. Studi komparatif antarplatform AI generatif juga penting dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai dinamika kepuasan pengguna di ekosistem teknologi yang terus berkembang.

## **5. DAFTAR PUSTAKA**

- [1] N. Pramudibyo, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Redbus Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs),” *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 2, pp. 7662–7679, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i2.4133.
- [2] P. Angga Buana *et al.*, “Pendekatan Systematic Literature Review Dan Eucs : Mengukur Kepuasan Pengguna Tiktok Dan Instagram,” *Indexia*, vol. 6, no. 2, pp. 92–101, 2024, [Online]. Available: <https://journal.ugm.ac.id/index.php/indexia/article/view/9252>
- [3] H. Xu, R. Law, J. Lovett, J. M. Luo, and L. Liu, “Tourist acceptance of ChatGPT in travel services: the mediating role of parasocial interaction,” *J. Travel Tour. Mark.*, vol. 41, no. 7, pp. 955–972, 2024, doi: 10.1080/10548408.2024.2364336.
- [4] H. R. Gburi and H. R. Dowlatabady, “Investigating The Role Of Artificial Intelligence In English Writing Fluency Among Iraqi University Students,” vol. 11, no. 17, pp. 103–111, 2025.
- [5] R. M. Bernales and A. S. Fortuna, “Correlation: CICI AI Utilization and General Weighted Average in Gen Z Stem Students,” *Int. J. Res. Sci. Innov.*, vol. XI, no. XII, pp. 655–665, 2025, doi: 10.51244/ijrsi.2024.11120060.
- [6] S. Rosliana, S. Eka Dyah, and V. Islami, “Analisis Kualitas Layanan Chatgpt Dalam Proses Pembelajaran Mahasiswa Dengan Technology Acceptance Model (TAM),” *Neraca Manaj. Ekono*, vol. 24, no. 6, pp. 1–14, 2025.
- [7] C. Yu, J. Yan, and N. Cai, “ChatGPT in higher education: factors influencing ChatGPT user satisfaction and continued use intention,” *Front. Educ.*, vol. 9, no. May, pp. 1–11, 2024, doi: 10.3389/feduc.2024.1354929.

- [8] N. Normah, B. Rifai, and T. Maesyaroh, “Analisis User Experience ChatGPT pada Mahasiswa di Kota Jakarta dengan menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *Reputasi J. Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 6, no. 1, pp. 58–63, 2025, doi: 10.31294/reputasi.v6i1.4932.
- [9] C. D. Duong, “Modeling the determinants of HEI students’ continuance intention to use ChatGPT for learning: a stimulus–organism–response approach,” *J. Res. Innov. Teach. Learn.*, vol. 17, no. 2, pp. 391–407, 2024, doi: 10.1108/JRIT-01-2024-0006.
- [10] P. A. Buana, Y. A. Prasetyo, M. Muhsinin, M. S. Riza, A. M. Arif, and A. T. Prakoso, “User Satisfaction Evaluation of Meta AI Integration in WhatsApp: A Quantitative EUCS Approach,” *Comput. Eng. Artif. Intell.*, vol. 1, no. 2, pp. 77–84, 2024, [Online]. Available: <https://journal.redtechidn.org/index.php/itcea>
- [11] F. Aljamaan *et al.*, “ChatGPT-3.5 System Usability Scale early assessment among Healthcare Workers: Horizons of adoption in medical practice,” *Heliyon*, vol. 10, no. 7, p. e28962, 2024, doi: 10.1016/j.heliyon.2024.e28962.
- [12] T. N. Mudau, J. Cohen, and E. Papageorgiou, “Determinants and consequences of routine and advanced use of business intelligence (BI) systems by management accountants,” *Inf. Manag.*, vol. 61, no. 1, p. 103888, 2024, doi: 10.1016/j.im.2023.103888.
- [13] A. Lusardi, O. S. Mitchell, and V. Curto, “The Journal of Consumer Affairs,” *J. Consum. Aff.*, vol. 44, no. 2, pp. 358–380, 2010.
- [14] R. D. Kristy and A. K. Wahyu, “Analisis Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Malang,” *Tek. Eng. Sains J.*, vol. 2, pp. 17–21, 2018, doi: <https://doi.org/10.51804/tesj.v2i1.223.17-24>.
- [15] M. M. Ali, T. Hariyati, M. Y. Pratiwi, and S. Afifah, “Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian,” *Educ. J.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–6, 2022.
- [16] H. Hasanah, “TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial),” *At-Taqaddum*, vol. 8, no. 1, p. 21, 2017, doi: 10.21580/at.v8i1.1163.
- [17] L. Naing, R. Bin Nordin, H. Abdul Rahman, and Y. T. Naing, “Sample size calculation for prevalence studies using Scalex and ScalaR calculators,” *BMC Med. Res. Methodol.*, vol. 22, no. 1, p. 209, 2022, doi: 10.1186/s12874-022-01694-7.
- [18] F. Hilkenmeier, C. Bohndick, T. Bohndick, and J. Hilkenmeier, “Assessing Distinctiveness in Multidimensional Instruments Without Access to Raw Data – A Manifest Fornell-Larcker Criterion,” *Front. Psychol.*, vol. 11, no. March, pp. 1–9, 2020, doi: 10.3389/fpsyg.2020.00223.
- [19] D. W. Rahayu, N. R. Dzakiyullah, and A. Ratnasari, “Analisis Kepuasan Pengguna Website Organisasi Perangkat Daerah Kelurahan Sorosutan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Ilm. Komputasi*, vol. 24, no. 1, pp. 95–104, 2025, doi: 10.32409/jikstik.24.1.3691.
- [20] R. A. Febrianti, F. Latief, and N. Z., “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Pln Mobile Di Kota Makassar,” *J. Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 14, no. 2, pp. 273–287, 2025, doi: 10.37476/jbk.v14i2.5157.