

ABSTRAK

Portal Akademik Universitas Malikussaleh salah satu platform online yang menyediakan berbagai layanan dan informasi untuk mahasiswa, dosen, dan staf Universitas Malikussaleh. Terdapat permasalahan yang dikeluhkan oleh mahasiswa pengguna Portal Akademik Universitas Malikussaleh antara lain, terjadinya gangguan sistem atau error ketika diakses secara bersamaan, waktu loading website yang lama, menu atau informasi yang kurang update dan pemasalahan lainnya. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk memahami dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap terhadap Portal Akademik di Universitas Malikussaleh menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan teknik untuk pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah 611 responden yang merupakan mahasiswa aktif angkatan 2019 sampai angkatan 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada Portal Akademik Universitas Malikussaleh yaitu variabel *accuracy*, variabel *ease of use*, variabel *timeliness*, variabel *security*, dan variabel *speed of response*. Sedangkan faktor yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah variabel *content* (isi) dan variabel *format* (Bentuk). Dengan hasil analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna Portal Akademik Universitas Malikussaleh, didapat skor rata-rata tingkat kepuasan pengguna dari perhitungan data dengan jumlah 611 responden menunjukkan nilai 61,98% termasuk kategori puas, dimana variabel *content* mendapatkan nilai kepuasan sebesar 61,58%, variabel *accuracy* dengan nilai kepuasan sebesar 63,27%, variabel *format* dengan nilai kepuasan persentase 62,49%, variabel *ease of use* dengan nilai 62,71%, variabel *timeliness* dengan nilai 59,61%, variabel *security* mendapat nilai sebesar 64,80% dan variabel *speed of response* mendapat nilai kepuasan sebesar 59,39%.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Portal Akademik, End User Computing Satisfaction (EUCS), Analisis

ABSTRACT

The Malikussaleh University Academic Portal is an online platform that provides various services and information for students, lecturers, and staff of Malikussaleh University. Some issues reported by students using the Malikussaleh University Academic Portal include system disruptions or errors when accessed simultaneously, long website loading times, outdated menus or information, and other problems. The purpose of this research is to understand and determine the user satisfaction level with the Academic Portal at Malikussaleh University using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method and to identify the factors influencing user satisfaction. Data collection was conducted by distributing questionnaires and employing purposive sampling with a total of 611 respondents who are active students from the 2019 to 2023 cohorts. The research results show that the factors influencing user satisfaction with the Malikussaleh University Academic Portal are the variables of accuracy, ease of use, timeliness, security, and speed of response. In contrast, the factors that do not affect user satisfaction are the variables of content and format. The analysis results of the user satisfaction level measurement of the Malikussaleh University Academic Portal, obtained from data calculations involving 611 respondents, show an average satisfaction level score of 61.98%, which falls into the "satisfied" category. The content variable received a satisfaction score of 61.58%, the accuracy variable received 63.27%, the format variable received 62.49%, the ease of use variable received 62.71%, the timeliness variable received 59.61%, the security variable received 64.80%, and the speed of response variable received a satisfaction score of 59.39%.

Keywords: User Satisfaction, Academic Portal, End User Computing Satisfaction (EUCS), Analysis