

ABSTRAK

DANA merupakan salah satu dompet digital yang populer di Indonesia. Sesuai dengan hasil survei pada Kota Lhokseumawe, tercatat jumlah pengguna DANA lebih banyak dibandingkan dengan dompet digital lainnya. Oleh karena itu, peneliti mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA di kota tersebut dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya dengan menggunakan metode EUCS. EUCS adalah teknik untuk menilai perbandingan antara ekspektasi dan realita dari sebuah aplikasi sistem informasi untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna dengan lima variabel independent, yaitu *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan pengguna), dan *timeliness* (ketepatan waktu), serta variabel dependen yaitu *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili di Kota Lhokseumawe, dengan sampel sebanyak 349 responden yang dikumpulkan melalui kuesioner. Dari hasil analisis data menggunakan SPSS, ditemukan empat variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna dompet digital DANA di Kota Lhokseumawe, yaitu variabel *content* (isi), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan pengguna), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Namun, terdapat satu variabel yang tidak berpengaruh yaitu variabel *accuracy* (akurasi). Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna, jumlah rata rata dari keseluruhan nilai tingkat kepuasan pengguna pada setiap variabel bernilai 3,984 dan termasuk dalam kategori puas, sehingga dapat disimpulkan jika pengguna merasa puas dalam menggunakan aplikasi dompet digital DANA.

Kata Kunci: *Kepuasan Pengguna, EUCS, DANA, Lhokseumawe, SPSS*