

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Discord di Indonesia dengan menerapkan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang mencakup lima dimensi: konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Tujuan studi ini adalah mengisi celah penelitian terkait evaluasi fitur Discord, khususnya di Indonesia, mengingat aplikasi ini banyak digunakan oleh pelajar, profesional, dan gamer untuk komunikasi berbasis VoIP. Metode kuantitatif digunakan melalui survei terhadap 100 responden pengguna Discord, dengan data dianalisis menggunakan SmartPLS4 (Partial Least Squares Structural Equation Modeling). Hasil analisis menunjukkan bahwa tiga dimensi-konten, keakuratan, dan format- berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu tidak terbukti signifikan. Model penelitian ini menjelaskan 65,5% varians kepuasan pengguna ($R^2 = 0,655$), mengindikasikan kekuatan prediktif yang cukup tinggi. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi pengembang Discord untuk meningkatkan fitur konten, akurasi informasi, dan desain antarmuka guna memenuhi ekspektasi pengguna, sementara faktor kemudahan penggunaan dan kecepatan respons perlu dikaji ulang melalui penelitian lebih lanjut. Studi ini menjadi referensi awal dalam memahami dinamika kepuasan pengguna aplikasi komunikasi berbasis komunitas di Indonesia.

Kata Kunci : Discord, End User Computing Satisfaction, Kepuasan Pengguna SmartPLS.

ABSTRACT

This study analyzes the level of user satisfaction with the Discord application in Indonesia using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model, which includes five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The aim of this research is to address the gap in evaluating Discord's features, particularly in Indonesia, given its widespread use among students, professionals, and gamers for VoIP-based communication. A quantitative method was employed through a survey of 100 Discord users, with data analyzed using SmartPLS4 (Partial Least Squares Structural Equation Modeling). The results indicate that three dimensions-content, accuracy, and format-significantly influence user satisfaction, while ease of use and timeliness were not statistically significant. The model explains 65.5% of the variance in user satisfaction ($R^2 = 0.655$), demonstrating strong predictive power. These findings provide practical implications for Discord developers to enhance content features, information accuracy, and interface design to meet user expectations, while factors like ease of use and response speed require further investigation. This study serves as an initial reference for understanding the dynamics of user satisfaction with community-based communication applications in the Indonesian context.

Keywords : Discord, End User Computing Satisfaction, Kepuasan Pengguna, SmartPLS.