

ABSTRAK

Hasil survei nasional yang telah dilakukan pada bulan Oktober 2020 oleh Lembaga Arus Survei Indonesia (ASI) menunjukkan bahwa Google Classroom merupakan aplikasi yang memiliki jumlah penggunaan paling banyak selama pelaksanaan pembelajaran jarak jauh. Namun, jumlah penggunaan tidak dapat dijadikan acuan dalam menilai keberhasilan penerapan suatu aplikasi. Penilaian dapat dilakukan dengan menganalisis tingkat kepuasan pengguna yang dapat menggambarkan persepsi atau hasil penilaian pengguna terhadap suatu aplikasi atau layanan yang digunakan, sehingga analisis kepuasan pengguna penting untuk dilakukan dalam mengetahui penilaian terhadap Google Classroom tidak terkecuali penilaian dari pengguna di Universitas Siliwangi. Penilaian pengguna Google Classroom di Universitas Siliwangi yang belum diketahui menjadi sebab dilakukannya proses analisis dengan menggunakan 5 variabel kepuasan pengguna dari model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Proses analisis data menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM)* dilakukan untuk menganalisis variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis tingkat kepuasan pengguna untuk variabel *content* memiliki persentase 79,8% yang termasuk dalam kategori puas, variabel *accuracy* pada kategori sangat puas dengan persentase 81,4%, variabel *format* pada kategori puas dengan persentase 77,9%, variabel *ease of use* pada kategori sangat puas dengan persentase 82,8%, variabel *timeliness* pada kategori puas dengan persentase 76,4%, dan variabel *user satisfaction* pada kategori sangat puas dengan persentase 81,9%. Variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah variabel *accuracy* dan *ease of use*, sedangkan *content*, *format*, dan *timeliness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan pengguna karena terdapat nilai negatif atau nilai 0 (nol) diantara *lower percentile* (perc.025) dan *upper percentile* (perc.975).

Kata Kunci: Classroom, EUCS, Kepuasan Pengguna, PLS-SEM