

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi kasir *online* Czh Pos (*Point of Sale*) dengan menerapkan dua pendekatan analisis, yaitu metode PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, and Service*) serta EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Czh Pos merupakan aplikasi berbasis *Android* yang dirancang untuk membantu pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam mencatat dan memproses transaksi keuangan secara digital. Namun, dalam praktik penggunaannya masih terdapat beberapa permasalahan, seperti terbatasnya fitur saat aplikasi digunakan secara *offline*, adanya *bug* yang mengganggu jalannya transaksi, serta sistem pembayaran melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesian*) yang belum berjalan secara optimal. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner dan pelaksanaan wawancara terhadap 330 responden guna mengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kinerja, efisiensi, kemudahan penggunaan, dan layanan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Nilai tertinggi dalam metode PIECES diperoleh oleh variabel *service* sebesar 3,99, sedangkan nilai terendah oleh variabel *economic* sebesar 3,22. Dalam metode EUCS, variabel *accuracy* mencatatkan nilai tertinggi sebesar 72,96%, sedangkan *timeliness* memperoleh nilai terendah yaitu 27,57%. Hasil temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan pada aspek desain tampilan dan ketepatan waktu sangat diperlukan untuk mengoptimalkan kinerja aplikasi. Rekomendasi dari penelitian ini diharapkan mendukung pengembangan aplikasi yang lebih andal dan sesuai kebutuhan UMKM.

Kata Kunci: Aplikasi Kasir, Czh Pos, EUCS, Kepuasan Pengguna, PIECES, UMKM.