

## PENERAPAN METODE EUCS DALAM ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN BERBASIS APLIKASI PADA TRAVELOKA DAN TIKET.COM

Esty Purwaningsih<sup>1</sup>, Ela Nurelasari<sup>2</sup>, Hiskia Junian Tamba<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup> Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika

<sup>2</sup> Teknologi Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

Jl. Kramat Raya No.98, Senen, Jakarta Pusat, Indonesia

esty.epw@bsi.ac.id

### ABSTRAK

Keberhasilan suatu aplikasi sangat bergantung pada tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap teknologi tersebut. Contohnya, aplikasi Traveloka dan Tiket.com yang bergerak di bidang pemesanan dan pembelian tiket secara online serta mudah diakses melalui smartphone. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat kemungkinan kegagalan dalam pengalaman pengguna aplikasi ini. Hal ini mendorong para peneliti untuk menyelidiki dan menemukan komponen yang memengaruhi keberhasilan dan kelemahan dari aplikasi traveloka juga tiket.com. Penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner Google Form yang disebarluaskan kepada pengguna aplikasi Traveloka dan Tiket.com. Jumlah sampel penelitian adalah 100 responden. Penyusunan kuesioner menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction). Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS untuk analisis statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aplikasi Traveloka, Dua variabel penting, Ease of Use dan Format, berpengaruh, sedangkan tiga variabel lainnya, Ketepatan, Isi, dan Ketepatan, tidak berpengaruh. Sebaliknya, pada aplikasi Tiket.com, tiga variabel yang berpengaruh signifikan adalah Content, Format, dan Timeliness, sementara dua variabel lainnya, yaitu Accuracy dan Ease of Use, tidak berpengaruh. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada aplikasi Traveloka hanya terdapat dua variabel yang memberikan pengaruh signifikan, sementara pada Tiket.com terdapat tiga variabel yang berpengaruh.

**Kata kunci :** Kepuasan Pengguna, Aplikasi Traveloka, Aplikasi Tiket.com, EUCS

### 1. PENDAHULUAN

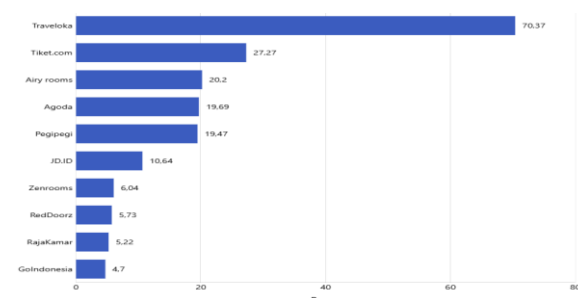
Perusahaan agen perjalanan semakin menjamur sehingga perlu menyediakan layanan yang mudah dan efektif bagi pelanggan. Dengan memanfaatkan teknologi berbasis aplikasi, perusahaan dapat meraih keunggulan strategis dalam persaingan bisnis yang semakin ketat [1].

Sehingga agen perjalanan sebagian besar beralih ke platform *online* dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi seperti *e-commerce* yang berfokus pada sektor *Online Travel Agent* (OTA).

Kemunculan OTA telah mengubah cara konsumen merencanakan dan memesan akomodasi perjalanan. OTA menyediakan platform yang praktis dan efisien untuk membeli tiket dan memesan kamar penginapan secara online. Berbeda dengan agen perjalanan konvensional, OTA menawarkan layanan berbasis digital, di mana semua transaksi, pencarian informasi, hingga proses pemesanan dilakukan secara online [2].

Dari gambar 1, menunjukkan bahwa agen perjalanan di Indonesia berkembang dengan begitu pesat, pada Juni tahun 2023 didapatkan data agen perjalanan terpopuler di Indonesia diungguli oleh Traveloka dan diikuti oleh Tiket.com. Beragam faktor mempengaruhi persepsi pengguna terhadap sebuah aplikasi, salah satunya adalah pengalaman yang mereka rasakan saat menggunakannya. Penilaian mengenai kenyamanan pengguna dalam menggunakan

aplikasi sering disebut sebagai *user experience*. Keputusan pembelian memengaruhi kepuasan pelanggan; jika mereka membuat keputusan dan merasa puas, maka mereka akan melakukan lebih banyak pembelian. Kualitas produk yang dijual juga merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pelanggan [3].



Gambar 1. Agen perjalanan online terpopuler di Indonesia (pilihan konsumen)

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/>

Kesuksesan suatu aplikasi ditunjukkan oleh manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan. Ini berdampak positif dan signifikan pada keinginan pengguna untuk menggunakan kembali teknologi atau layanan yang sama [4].

Namun, meskipun aplikasi memiliki berbagai keunggulan, pasti ada kelemahan yang menyertainya. Hal ini menjadi dasar penelitian ini, yaitu untuk

mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dengan meninjau tingkat kepuasan mereka terhadap masing-masing aplikasi.

Tingkat kepuasan pelanggan terdiri dari tingkat kepentingan, kinerja, dan hasil yang dirasakan yang menghasilkan hasil yang sama atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Di sisi lain, ketidakpuasan pelanggan terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan [5]

Dalam penelitian ini, menentukan dan membandingkan tingkat kepuasan pengguna dari setiap aplikasi, digunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai alat ukur. Metode EUCS merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna dalam sebuah sistem informasi [6].

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur kepuasan pengguna dari masing-masing aplikasi dengan metode EUCS, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Salah satu perusahaan perjalanan terkemuka di Asia Tenggara adalah Traveloka. Selain dapat memenuhi kebutuhan wisatawan dan navigasi dalam satu aplikasi, itu juga dapat membantu pembangunan dan kemajuan dan memberikan informasi tentang pesanan angkutan secara cepat, akurat, efisien, dan efektif [7].

Tiket.com, perusahaan pedagang online yang bergerak pada bidang penjualan tiket online. Saat ini, tiket.com telah tersedia di berbagai platform, termasuk iOS dan Android. Aplikasi ini menyediakan layanan yang dapat digunakan orang saat mereka berpergian ke suatu tempat seperti menyediakan fitur pembelian tiket transportasi kereta api atau pun tiket pesawat terbang serta paket wisata [8].

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction Method* (EUCS) [6].

Beberapa penelitian telah dilakukan mengenai kepuasan pengguna aplikasi dengan menggunakan metode EUCS. Salah satu di antaranya adalah penelitian yang menganalisis kepuasan pengguna terhadap antarmuka pengguna (user interface) pada aplikasi Shopee menggunakan metode EUCS, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berada dalam kategori “Puas”, dengan nilai rata-rata sebesar 3,92 [9].

Penelitian lain turut dilakukan dengan menganalisis kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan pendekatan TAM dan EUCS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi DANA dipengaruhi secara positif, karena setiap variabel yang diteliti memiliki hubungan yang signifikan, dengan nilai R-Square sebesar 75,2%. Hal ini mengindikasikan bahwa sikap dalam menggunakan aplikasi memberikan pengaruh yang berarti terhadap tingkat kepuasan pengguna [10].

Penelitian lainnya dilakukan untuk menganalisis pengalaman pengguna (user experience) terhadap aplikasi Traveloka dan Tiket.com menggunakan metode UEQ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Traveloka memiliki keunggulan dibandingkan Tiket.com, di mana pada salah satu skala, yaitu skala efisiensi, Traveloka memperoleh nilai 1,58 yang masuk dalam kategori “Baik” (Good) [7].

## 3. METODE PENELITIAN

Langkah pertama pada penelitian ini yaitu identifikasi masalah mengenai kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi, kemudian melakukan studi literatur diawali dengan pencarian referensi serta pengecekan kembali beberapa teori yang mungkin digunakan dalam suatu penelitian khususnya terkait kepuasan pengguna. Hal ini dimaksudkan agar penulis menemukan metode atau teori yang tepat untuk dapat menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi, lalu membuat pertanyaan apa yang ditanyakan di kuesioner. Selanjutnya menyebarkan kuesioner kepada responden dengan jumlah 100 responden. Lalu data diolah (*processing*) dengan metode *End User Computing Satisfaction* agar mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna. Pengolahan data yang di dapat melalui kuesioner dilakukan menggunakan aplikasi SmartPLS untuk mengolah datanya. Dari data yang sudah diolah, kemudian di evaluasi dan dianalisis bagaimana penjelasan dari data tersebut berdasarkan rumusan hipotesis dari permasalahan dan pengujian yang di lakukan. Terakhir adalah kesimpulan dari pada penelitian yang sudah di lakukan.

Pertanyaan dalam kuesioner penelitian menggunakan metode pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menggunakan variabel diantaranya, isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), mudah digunakan pengguna (*ease of use*), tepat waktu (*timeliness*). Aplikasi SmartPLS 4.0 dan Microsoft Excel 2019 digunakan untuk mengolah data kuesioner dengan pendekatan PLS-SEM. Di antara indikator dan variable yang masuk dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 1. Variabel dan indikator

| No | Variabel     | Indikator |                                                                   |
|----|--------------|-----------|-------------------------------------------------------------------|
|    |              |           |                                                                   |
| 1  | Content (C)  | C01       | Informasi yang diberikan sudah sesuai dan tepat dengan kebutuhan. |
|    |              | C02       | Transaksi serta data informasi tersimpan aman                     |
|    |              | C03       | Fitur dan Promo                                                   |
| 2  | Accuracy (A) | A01       | Fitur dan tombol menampilkan halaman yang sesuai                  |
|    |              | A02       | Hasil penginputan sesuai dengan masukan                           |
|    |              | A03       | Memberikan informasi yang dapat dipercaya                         |

| No | Variabel               | Indikator |                                                           |
|----|------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------|
| 3  | Format (F)             | A04       | Jarang terjadi eror                                       |
|    |                        | F01       | Tampilan yang menarik dan teratur                         |
|    |                        | F02       | Komposisi warna yang menarik serta membuat mata nyaman    |
|    |                        | F03       | Tata letak adaptif dan responsif                          |
|    |                        | F04       | Jenis font serta ukuran yang normal dan jelas terbaca     |
| 4  | Ease of Use (EU)       | EU01      | Mudah diakses                                             |
|    |                        | EU02      | dapat digunakan kapanpun dan dimanapun                    |
|    |                        | EU03      | Ramah pengguna                                            |
|    |                        | EU04      | Petunjuk membantu pengguna                                |
| 5  | Timeliness (T)         | T01       | Cepat tanggap terhadap kendala.                           |
|    |                        | T02       | Menampilkan informasi dan deskripsi produk secara lengkap |
|    |                        | T03       | Durasi menampilkan beranda dan antar fitur secara cepat   |
| 6  | User Satisfaction (US) | US01      | Layanan memuaskan                                         |
|    |                        | US02      | Aman digunakan                                            |
|    |                        | US03      | Sesuai kebutuhan                                          |

Dengan menggunakan model Kaplan dan Norton, rentang nilai antara 1 dan 1.79 dianggap sangat "tidak puas", 1.8 hingga 2.59 dianggap tidak puas, 2.6 hingga 3.39 dianggap cukup setuju, 3.4 hingga 4.19 dianggap puas, dan 4.2 hingga 5 dianggap sangat puas. Dalam penelitian ini populasinya adalah masyarakat yang telah menggunakan aplikasi traveloka dan tiket.com. Teknik yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel menggunakan teknik purposive sampling. Kriteria responden harus pengguna aplikasi traveloka dan tiket.com, dan latar belakang responden dapat berasal dari pelajar, mahasiswa, dan pekerja. jumlah sampel minimum dihitung dengan menggunakan rumus lemeshow karena populasi pengguna aplikasi traveloka dan tiket.com tidak diketahui dan dapat dikategorikan sebagai populasi tak terbatas.

Penelitian ini menggunakan 5 (lima) variabel metode EUCS; variabel-variabel tersebut adalah konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan waktu. Indikator tersebut akan diukur untuk menentukan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna [11].

- Content* (konten), Variabel ini mengevaluasi ragam, relevansi, dan kegunaan informasi yang disampaikan oleh sistem tersebut.
- Accuracy* (akurasi), Variabel ini menghitung tingkat pada kepuasan suatu pengguna, dengan data yang akurat, informasi yang telah disediakan oleh sistem atau aplikasi kepada para pengguna.
- Format* (bentuk), variabel ini menilai kepuasan pengguna dari tampilan antar muka yang jelas, tampilan fitur serta warna yang digunakan sesuai.
- Ease of Use* (Kemudahan Pengguna), Menilai seberapa mudah atau sulit suatu teknologi atau sistem informasi yang sedang digunakan oleh pengguna.
- Timeliness* (ketepatan waktu), variabel ini menilai responsif, kecepatan, serta ketersediaan layanan informasi pada waktu yang tepat.

Ada kebutuhan untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan rumus yang didasarkan pada hasil dari kuesioner yang dibagikan

kepada seratus pengguna aplikasi Traveloka dan Tiket.com [12] diantaranya:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan:

RK = Rata-rata Tingkat Kepuasan

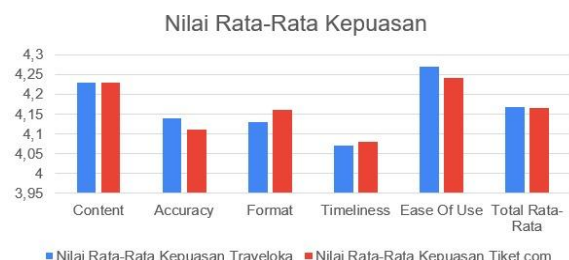
JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi survei mengarah pada partisipasi total 100 individu yang terpilih sebagai peserta menggunakan aplikasi Traveloka dan Tiket.com. Bagian awal survei didedikasikan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan peserta, seperti jenis kelamin, pekerjaan, usia, dan durasi penggunaan aplikasi traveloka dan tiket.com.

Berdasarkan perhitungan indikator variabel di atas hasil akhir dari tingkat kepuasan pengguna aplikasi Traveloka dan Tiket.com. Menurut hasil penelitian yang dilakukan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), tingkat kepuasan pengguna rata-rata terhadap aplikasi Traveloka dan Tiket.com pada masing-masing dimensi, dimana diperoleh 2 (dua) dimensi dengan kategori Sangat Puas baik antara aplikasi Traveloka dan Tiket.com, serta 3 (tiga) dimensi atau variabel lain nya dengan kategori Puas antar aplikasi Traveloka dan juga Tiket.com, dengan nilai rata-rata 4,16 (Puas).



Gambar 2. Grafik Hasil Kepuasan Pengguna Aplikasi

Pemeriksaan hipotesis melibatkan pemanfaatan analisis *Partial Least Square* (PLS). Perangkat lunak yang dipilih untuk melakukan analisis ini adalah

SmartPLS 4.0, yang menawarkan alat dan fitur canggih untuk pemrosesan data yang komprehensif dan evaluasi statistik. Semua indikator variabel penelitian valid, seperti yang ditunjukkan oleh hasil analisis model luar untuk kedua aplikasi. Nilai yang diperoleh harus setara dengan 0,5 jika memenuhi kriteria validitas konvergen dan diskriminan. Selain itu, hasil pengukuran tersebut menunjukkan reliabilitas yang baik karena memenuhi kriteria composite reliability dan *Cronbach's alpha*.

#### 4.1. Uji Validitas

##### 4.1.1. Validitas Konvergen

Salah satu bagian penting dari metodologi penelitian adalah uji validitas konvergen. Tes ini dianggap dapat diterima jika faktor penambahan memiliki nilai minimal 0,5. Data yang disajikan menjadi jelas bahwa setiap indikator dianggap valid karena faktor pemuatan melebihi angka 0,5.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Konvergen

| Indikator | Variabel Laten    | Loading factors |           | Ket   |
|-----------|-------------------|-----------------|-----------|-------|
|           |                   | Traveloka       | Tiket.com |       |
| C01       | Content           | 0.781           | 0.834     | Valid |
| C02       |                   | 0.896           | 0.836     | Valid |
| C03       |                   | 0.815           | 0.818     | Valid |
| A01       | Accuracy          | 0.683           | 0.864     | Valid |
| A02       |                   | 0.757           | 0.887     | Valid |
| A03       |                   | 0.817           | 0.775     | Valid |
| A04       |                   | 0.778           | 0.770     | Valid |
| F01       | Format            | 0.887           | 0.858     | Valid |
| F02       |                   | 0.856           | 0.848     | Valid |
| F03       |                   | 0.888           | 0.897     | Valid |
| F04       |                   | 0.817           | 0.862     | Valid |
| EU01      | Ease of Use       | 0.812           | 0.853     | Valid |
| EU02      |                   | 0.822           | 0.795     | Valid |
| EU03      |                   | 0.828           | 0.867     | Valid |
| EU04      |                   | 0.863           | 0.845     | Valid |
| T01       | Timeliness        | 0.885           | 0.769     | Valid |
| T02       |                   | 0.860           | 0.881     | Valid |
| T03       |                   | 0.872           | 0.865     | Valid |
| US01      | User Satisfaction | 0.909           | 0.904     | Valid |
| US02      |                   | 0.813           | 0.806     | Valid |
| US03      |                   | 0.885           | 0.906     | Valid |

##### 4.1.2. Validitas Diskriminan

Salah satu langkah penting dalam memverifikasi model pengukuran adalah melakukan tes validitas diskriminan untuk mengevaluasi Average Variance Extracted (AVE) dari variabel laten. Hasil penilaian validitas diskriminan yang disajikan pada tabel 3 menunjukkan konsistensi dan reliabilitas, karena semua nilai AVE memenuhi kriteria yang ditetapkan diatas 0,50. Proses verifikasi ini memastikan bahwa variabel laten yang diteliti berbeda satu sama lain dan mengukur aspek unik dari konstruksi. Hasil nilai dari AVE setiap variabel dari uji validitas diskriminan sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Diskriminan

| Variabel Laten    | Average Variance Extrated (AVE) |           | Ket   |
|-------------------|---------------------------------|-----------|-------|
|                   | Traveloka                       | Tiket.com |       |
| Content           | 0.693                           | 0.688     | Valid |
| Accuracy          | 0.579                           | 0.682     | Valid |
| Format            | 0.744                           | 0.751     | Valid |
| Ease of Use       | 0.691                           | 0.707     | Valid |
| Timeliness        | 0.761                           | 0.705     | Valid |
| User Satisfaction | 0.756                           | 0.762     | Valid |

Sumber : (Data Olahan, 2024)

#### 4.2. Uji Reliabilitas

##### 4.2.1. Cronbach's Alpha

*Cronbach's Alpha* alat statistik yang sering digunakan dalam studi penelitian, untuk menilai keandalan dan konsistensi berbagai instrumen yang digunakan. Pentingnya *Alpha Cronbach* terletak pada kemampuannya untuk mengukur sejauh mana data yang dikumpulkan dapat dianggap reliabilitas data. Menurut Ghazali dalam [13] nilai *Alpha Cronbach* biasanya dianggap dapat diandalkan jika memenuhi atau melampaui kriteria yang ditetapkan  $\geq 0,70$ .

Tabel 4. Hasil Uji Cronbach's Alpha

| Variabel Laten   | Cronbach's Alpha |           | Ket             |
|------------------|------------------|-----------|-----------------|
|                  | Traveloka        | Tiket.com |                 |
| Content          | 0.779            | 0.776     | Reliabel        |
| Accuracy         | 0.760            | 0.843     | Reliabel        |
| Format           | 0.885            | 0.889     | Sangat Reliabel |
| Ease of Use      | 0.851            | 0.861     | Sangat Reliabel |
| Timeliness       | 0.844            | 0.795     | Reliabel        |
| Use Satisfaction | 0.837            | 0.843     | Sangat Reliabel |

##### 4.2.2. Composite Reliability

*Composite Reliability* metode statistik yang digunakan untuk menilai konsistensi indikator yang digunakan dalam studi penelitian melalui pemeriksaan hasil uji data dari responden yang memenuhi ketentuan standar atau tidak.

Tabel 5. Hasil Composite Reliability

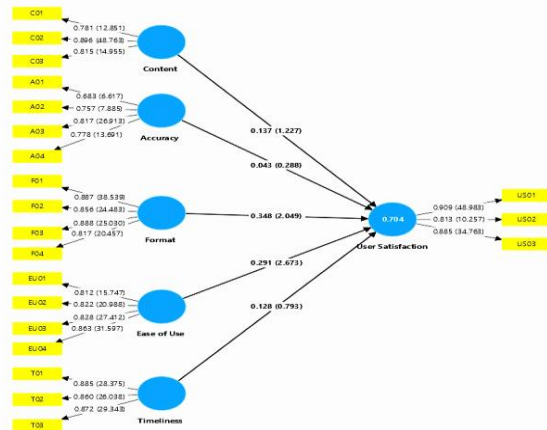
| Variabel Laten   | Composite Reability |           | Ket      |
|------------------|---------------------|-----------|----------|
|                  | Traveloka           | Tiket.com |          |
| Content          | 0.871               | 0.868     | Reliabel |
| Accuracy         | 0.845               | 0.895     | Reliabel |
| Format           | 0.921               | 0.923     | Reliabel |
| Ease of Use      | 0.900               | 0.906     | Reliabel |
| Timeliness       | 0.905               | 0.877     | Reliabel |
| Use Satisfaction | 0.903               | 0.906     | Reliabel |

Sumber : (Data Olahan, 2024)

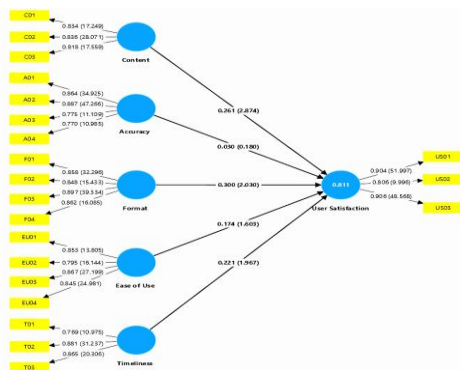
#### 4.3. Pengujian Model Struktural

Tahap uji model struktural, atau model dalam, menggunakan teknik Bootstrapping pada perangkat lunak SmartPLS untuk menguji reliabilitas dan validitas data dengan menganalisis algoritma PLS yang digunakan. Tujuan penggunaan teknik

*Bootstrapping* adalah untuk memastikan kekuatan dan arah hubungan antara variabel yang diinginkan. Di bawah ini, disajikan hasil penggambaran visual *inner model* aplikasi Traveloka dan Tiket.com.



Gambar 3. Hasil Inner Model Aplikasi Traveloka  
Sumber : (Data Olahan, 2024)



Gambar 4. Hasil Inner Model Aplikasi Tiket.com  
Sumber : (Data Olahan, 2024)

#### 4.4. Path Coefficient

Koefisien jalur, juga dikenal sebagai koefisien jalur, adalah metrik penting untuk menghitung nilai setiap jalur dalam model. Koefisien jalur yang lebih besar dari 0,1 menunjukkan bahwa indikator yang diteliti dipengaruhi. Hasil yang diperoleh dari pengujian koefisien jalur yang dilakukan secara khusus dalam konteks aplikasi Traveloka. Dalam tabel tersebut, dari total 5 (lima) hasil coefficient jalan, 4 (empat) menunjukkan pengaruh yang signifikan, dan satu tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Tabel 6. Hasil Path Coefficient Aplikasi Traveloka

| Variabel Laten                  | Path Coefficient | Ket               |
|---------------------------------|------------------|-------------------|
| Accuracy – User Satisfaction    | 0.043            | Tidak Berpengaruh |
| Content – User Satisfaction     | 0.137            | Berpengaruh       |
| Format – User Satisfaction      | 0.348            | Berpengaruh       |
| Ease of Use – User Satisfaction | 0.291            | Berpengaruh       |
| Timeliness – User Satisfaction  | 0.128            | Berpengaruh       |

Hasil analisis path coefficient untuk aplikasi Tiket.com ditunjukkan dalam Tabel 7. Empat aplikasi menunjukkan pengaruh yang signifikan, sementara satu tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Tabel 7. Hasil Path Coefficient Aplikasi Tiket.com

| Variabel Laten                  | Path Coefficient | Ket               |
|---------------------------------|------------------|-------------------|
| Accuracy – User Satisfaction    | 0.030            | Tidak Berpengaruh |
| Content – User Satisfaction     | 0.261            | Berpengaruh       |
| Format – User Satisfaction      | 0.174            | Berpengaruh       |
| Ease of Use – User Satisfaction | 0.300            | Berpengaruh       |
| Timeliness – User Satisfaction  | 0.221            | Berpengaruh       |

#### 4.5. T-Statistic dan P-Value

Dalam penelitian ini, uji t-statistic digunakan bersamaan dengan metodologi Bootstrapping dan hipotesis satu sisi (one-tailed). Penerimaan uji t-statistic bergantung pada persyaratan bahwa nilai statistik-t sama dengan atau melebihi 1,64, terutama pada tingkat signifikansi nilai p sebesar 0,05 atau 5%. Seperti yang digambarkan pada tabel 8 hasil uji *t-statistik* dan nilai *p-value* yang sesuai untuk aplikasi Traveloka disajikan untuk pemeriksaan dan analisis. Tabel 8 menunjukkan bahwa dua hubungan variabel diterima, sedangkan tiga hubungan variabel ditolak. Nilai dari *t-statistic* dengan nilai *p-value* saling berhubungan dan saling mempengaruhi, apabila nilai t-statistic diterima maka nilai *p-value* juga pasti diterima, demikian sebaliknya.

Tabel 8. Hasil T-Statistic dan P-Value Aplikasi Traveloka

| Variabel Laten                  | T-statistic | P-Value | Ket      |
|---------------------------------|-------------|---------|----------|
| Accuracy – User Satisfaction    | 0.288       | 0.774   | Ditolak  |
| Content – User Satisfaction     | 1.227       | 0.220   | Ditolak  |
| Format – User Satisfaction      | 2.049       | 0.040   | Diterima |
| Ease of Use – User Satisfaction | 2.673       | 0.008   | Diterima |
| Timeliness – User Satisfaction  | 0.793       | 0.428   | Ditolak  |

Sumber : (Data Olahan, 2024)

Hasil uji nilai t-statistic dan nilai p-value untuk aplikasi Tiket.com ditunjukkan dalam Tabel 9. Tiga variabel diterima dan dua ditolak.

Tabel 9. Hasil T-Statistic dan P-Value Aplikasi

| Variabel Laten               | T-statistic | P-Value | Ket      |
|------------------------------|-------------|---------|----------|
| Accuracy – User Satisfaction | 0.180       | 0.857   | Ditolak  |
| Content – User Satisfaction  | 2.874       | 0.004   | Diterima |

| Variabel Laten                  | T-statistic | P - Value | Ket      |
|---------------------------------|-------------|-----------|----------|
| Format – User Satisfaction      | 2.030       | 0.042     | Diterima |
| Ease of Use – User Satisfaction | 1.603       | 0.109     | Ditolak  |
| Timeliness – User Satisfaction  | 1.967       | 0.049     | Diterima |

Sumber : (Data Olahan, 2024)

#### 4.6. Pengujian Goodness of Fit Model

##### 4.6.1. R-Square

Tujuan utama R-Square adalah untuk menilai dan mengkonfirmasi validitas model struktural komprehensif yang sedang dipertimbangkan. Menurut data yang disajikan pada tabel 9, nilai R-Square untuk aplikasi Traveloka dan Tiket.com menunjukkan kisaran tingkat kekuatan penjelas sedang hingga kuat. Hal ini terbukti dari fakta bahwa nilai R-Square sama dengan atau lebih besar dari 0,15, menandakan tingkat varians yang penting dalam variabel dependen yang dapat dipertanggung jawabkan oleh variabel independen dalam model.

Tabel 9. Hasil R-Square

| Variabel Laten Dependen | R-Square  |           | R-Square Adjusted |             |
|-------------------------|-----------|-----------|-------------------|-------------|
|                         | Traveloka | Tiket.com | Traveloka         | Tiket . com |
| User Satisfaction       | 0.704     | 0.811     | 0.688             | 0.801       |

##### 4.6.2. F-Square

Tujuan utama dari uji *F-Square* adalah untuk menilai secara kuantitatif dampak variabel independen pada variabel dependen dalam model statistik tertentu. Dengan mengacu pada analisis statistik yang disajikan pada tabel 10 peneliti dapat menggunakan nilai *F-Square* untuk memastikan tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel hasil dalam aplikasi Traveloka dan Tiket.com, sehingga mengkategorikan hubungan sebagai menunjukkan ukuran efek rendah, sedang, atau tinggi.

Tabel 10. Hasil F-Square

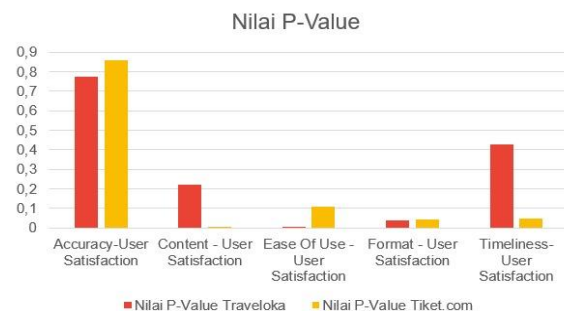
| Variabel Laten                  | F-Square  |          |            |          |
|---------------------------------|-----------|----------|------------|----------|
|                                 | Traveloka | Pengaruh | Tiket. com | Pengaruh |
| Accuracy – User Satisfaction    | 0.002     | Rendah   | 0.001      | Rendah   |
| Content – User Satisfaction     | 0.036     | Rendah   | 0.125      | Rendah   |
| Format – User Satisfaction      | 0.079     | Rendah   | 0.098      | Rendah   |
| Ease of Use – User Satisfaction | 0.091     | Rendah   | 0.037      | Rendah   |
| Timeliness – User Satisfaction  | 0.019     | Sedang   | 0.060      | Rendah   |

#### 4.7. Analisis Interpretasi Hipotesis

Rincian komprehensif ini tidak hanya menjelaskan pentingnya hubungan antara variabel studi tetapi juga menawarkan wawasan yang lebih dalam tentang implikasi dari hasil yang diperoleh.

Tabel 11. Hasil Uji P-Value

| Variabel Laten                  | Traveloka |            | Tiket.com |            |
|---------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                                 | P-Value   | Keterangan | P-Value   | Keterangan |
| Accuracy – User Satisfaction    | 0.774     | Ditolak    | 0.857     | Ditolak    |
| Content – User Satisfaction     | 0.220     | Ditolak    | 0.004     | Diterima   |
| Ease of Use – User Satisfaction | 0.008     | Diterima   | 0.109     | Ditolak    |
| Format – User Satisfaction      | 0.040     | Diterima   | 0.042     | Diterima   |
| Timeliness – User Satisfaction  | 0.428     | Ditolak    | 0.049     | Diterima   |



Gambar 5. Grafik Hasil P-Value

- Pengaruh Accuracy (A) pada kepuasan pengguna (US). Tabel 11 menunjukkan bahwa aplikasi Traveloka memiliki P-Value A-US 0,774 dan Tiket.com memiliki P-Value A-US 0,857, masing-masing dengan P-Value lebih dari 0,05, sehingga tidak ada korelasi antara variabel Accuracy dan variabel User Satisfaction.
- Pengaruh konten (C) terhadap kepuasan pengguna (US). Pada tabel 11, P-Value C-US untuk aplikasi Traveloka bernilai 0,220, dengan P-Value > 0,05, sehingga korelasi antara konten dan kepuasan pengguna tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Sebaliknya, P-Value C-US untuk aplikasi Tiket.com bernilai 0,004, dengan P-Value < 0,05, sehingga korelasi antara konten dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- Format (F) memengaruhi kepuasan pengguna (US). Tabel 11 menunjukkan bahwa P-Value F-US untuk Traveloka adalah 0,040 dan Tiket.com adalah 0,042, dengan P-Value < 0,05, yang menunjukkan bahwa korelasi antara variabel



- format memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna.
- Ease of Use (EU) memengaruhi kepuasan pengguna (US). Menurut tabel 11, P-Value EU-US untuk aplikasi Traveloka adalah 0,008, dengan P-Value lebih dari 0,05, yang menunjukkan bahwa korelasi antara variabel Ease of Use memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Sebaliknya, P-Value EU-US untuk aplikasi Tiket.com adalah 0,109, dengan P-Value lebih dari 0,05, yang menunjukkan bahwa korelasi antara variabel Ease of Use tidak memiliki.
  - Timeliness (T) mempengaruhi kepuasan pengguna (US). Pada tabel 11, P-Value T-US untuk aplikasi Traveloka bernilai 0,428, dengan P-Value > 0,05, sehingga korelasi antara waktu tidak memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, P-Value T-US untuk aplikasi Tiket.com bernilai 0,049, dengan P-Value < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi antara waktu tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

#### 4.8. Analisis Perbandingan Kualitas Aplikasi

Penelitian ini menggali dalam mengidentifikasi masalah kinerja atau kinerja aplikasi dengan memanfaatkan metodologi *end user computing satisfaction* (EUCS). Evaluasi kinerja aplikasi dilakukan dengan mengumpulkan umpan balik dari pengguna melalui distribusi kuesioner yang menggunakan indikator EUCS untuk penilaian komprehensif.

Tabel 12. Perbandingan Kualitas Performa Aplikasi

| Indikator Performa Aplikasi            | Traveloka | Tiket.com | Keterangan                                   |
|----------------------------------------|-----------|-----------|----------------------------------------------|
| <i>Accuracy – User Satisfaction</i>    | ×         | ×         | Performa Traveloka dan Tiket.com ditolak     |
| <i>Content – User Satisfaction</i>     | ×         | √         | Performa Tiket.com lebih unggul              |
| <i>Ease of Use – User Satisfaction</i> | √         | ×         | Performa Traveloka lebih unggul              |
| <i>Format – User Satisfaction</i>      | √         | √         | Performa Traveloka dan Tiket.com sama unggul |
| <i>Timeliness – User Satisfaction</i>  | ×         | √         | Performa Tiket.com lebih unggul              |

Berdasarkan tabel 12 disimpulkan, performa atau kinerja aplikasi Tiket.com unggul di indikator yaitu *Content – User Satisfaction*, *Timeliness – User Satisfaction* dan Traveloka hanya unggul di indikator *Ease of Use – User Satisfaction* serta kedua nya sama unggul pada indikator *Format – User Satisfaction*. Faktor yang dapat mempengaruhi performa aplikasi berdasarkan indikator dalam metode *end user computing satisfaction* (EUCS) adalah berikut.

##### 4.8.1. Traveloka

Performa yang menjadi kendala dari aplikasi berdasarkan indikator penelitian yaitu:

- Accuracy – User Satisfaction*, korelasi antara variabel *accuracy* kepada variabel *user satisfaction* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan diantara pengguna aplikasi Traveloka tidak mempunyai pengaruh yang signifikan.
- Content – User Satisfaction*, korelasi antara variabel *content* kepada variabel *user satisfaction* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan diantara pengguna aplikasi Traveloka tidak mempunyai pengaruh yang signifikan.
- Timeliness – User Satisfaction*, korelasi antara variabel *timeliness* kepada variabel *user satisfaction* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan diantara pengguna aplikasi Traveloka tidak mempunyai pengaruh yang signifikan.

##### 4.8.2. Tiket.com

Performa yang menjadi kendala dari aplikasi berdasarkan indikator penelitian yaitu:

- Accuracy – User Satisfaction*, korelasi antara variabel *accuracy* kepada variabel *user*

*satisfaction* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan diantara pengguna aplikasi Tiket.com tidak mempunyai pengaruh yang signifikan.

- Ease of Use – User Satisfaction*, Korelasi antara variabel kemudahan penggunaan dan variabel kepuasan pengguna menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi Tiket.com tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

#### 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), dapat diambil kesimpulan bahwa: Hasil kuesioner 100 (seratus) Perhitungan tingkat kepuasan pengguna untuk aplikasi Traveloka dan Tiket.com diberikan kepada responden dengan nilai rata-rata 4,16 (Puas). Hasil Uji P-Value pada aplikasi Traveloka terdapat 3 (tiga) indikator yang ditolak, yaitu *accuracy – user satisfaction*, *Content – User Satisfaction*, dan *Timeliness – User Satisfaction*, ketiga indikator ini diharapkan dapat diperbaharui oleh pihak aplikasi Traveloka demi kepuasan dan kenyamanan pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut. Sedangkan indikator yang diterima yaitu *Ease of Use – User Satisfaction*, dan *Format – User Satisfaction*. Pada aplikasi Tiket.com hanya terdapat 2 (dua) indikator yang ditolak yaitu *accuracy – user satisfaction*, dan *Ease of Use – User Satisfaction*, sehingga kepada pihak aplikasi tiket.com diharapkan dapat meningkatkan peforma kinerja dari aplikasi serta memperbaiki terjadinya *error* supaya dapat meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi, sehingga memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan dan efisien bagi para penggunanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Wahyuningsih and B. Waspodo, "Perencanaan Strategi Sistem Informasi pada PT Indonesia Stanley Electric dengan Pendekatan Ward & Peppard," *Appl. Inf. Syst. Manag.*, vol. 2, no. 1, pp. 33–39, 2019, Accessed: Mar. 06, 2025. [Online]. Available: <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/aism/article/view/20208>
- [2] N. N. Murhum, Y. Durachman, and E. Fetrina, "Pengukuran Penerimaan Pengguna Pada Aplikasi Kesehatan Halodoc dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2," *J. Sains, Nalar, dan Apl. Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 89–96, 2022, doi: 10.20885/snati.v1i2.12.
- [3] B. Bahri, "Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Dipengaruhi Variabel Lokasi, Pelayanan, Kualitas Produk, Nilai Emosional, dan Disain Interior yang Berdampak pada Tingkat Pembelian," *J. Maksipreneur Manajemen, Koperasi, dan Entrep.*, vol. 8, no. 1, p. 60, 2018, doi: 10.30588/jmp.v8i1.388.
- [4] S. Rahayu and M. Harsono, "Loyalitas Konsumen: Konseptualisasi, Antecedent dan Konsekuensi," *Jesya*, vol. 6, no. 2, pp. 1581–1594, 2023, doi: 10.36778/jesya.v6i2.1196.
- [5] E. Purwaningsih and E. Nurelasari, "Penerapan Algoritma C4.5 Dalam Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Resto Cepat Saji," *J. Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 3, no. 1, pp. 40–44, 2022, Accessed: Mar. 06, 2025. [Online]. Available: <http://eprints.bsi.ac.id/index.php/reputasi/article/view/1199/816>
- [6] I. Kurniasih and D. Pebriana, "Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 181–198, 2021, Accessed: Mar. 06, 2025. [Online]. Available: <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/787/230>
- [7] R. Islami, S. S. Hilabi, and A. Hananto, "Analisis User Experience Aplikasi Traveloka dan Tiket.Com Menggunakan Metode User Experience Quesionnaire," *Remik*, vol. 7, no. 1, pp. 497–505, 2023, doi: 10.33395/remik.v7i1.12106.
- [8] K. Riyanto and Suriyanti, "Pengaruh Kepercayaan, Desain Website Dan Daya Tarik Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada tiket.com Di Bekasi," *J. Pelita Ilmu*, vol. 15, no. 01, pp. 42–47, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.pelitabangsa.ac.id/index.php/jpi/article/view/803/550>
- [9] M. Z. Yang and J. I. Sihotang, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat," *Informatics Digit. Expert*, vol. 4, no. 2, pp. 53–60, 2023, doi: 10.36423/index.v4i2.1110.
- [10] F. Aini, F. Muttakin, T. K. ; Ahsyar, and E. Saputra, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS," *J. Sist. Cerdas*, vol. 6, no. 1, pp. 65–76, 2023, doi: 10.37396/jsc.v6i1.288.
- [11] Kartika;Labibah, "Analisis Kepuasan Terhadap Rumah Jurnal Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Perpust.*, vol. 14, no. 2, pp. 73–81, 2023, Accessed: Mar. 06, 2025. [Online]. Available: <https://journal.uui.ac.id/unilib/article/view/28088/15606>
- [12] A. W. Jawa, L. N. Amali, and S. Olii, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Siransija Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Syst. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 1, pp. 52–64, 2024, doi: 10.47065/bits.v4i2.1865.
- [13] H. Chindy, Agnes; Hastono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Apartemen Pada Pt. Hr Pro Indonesia Jakarta," *J. Res. Publ. Innov.*, vol. 3, no. 1, pp. 1939–1947, 2025, Accessed: Mar. 06, 2025. [Online]. Available: <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/JORA/PI/article/view/1527/1222>