

IMPLEMENTASI METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) PADA PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TIKET.COM

¹Dyah Cita Irawati
²Naila Ameera Larasati
³Widiyarsih
⁴Dyan Prawita Sari
⁵Iffatul Mardiyah

¹Universitas Gunadarma, dyahcita@staff.gunadarma.ac.id
²Universitas Gunadarma, naila.ameera@gmail.com
³Universitas Gunadarma, widiyarsih@staff.gunadarma.ac.id
⁴Universitas Gunadarma, wprawita@staff.gunadarma.ac.id
⁵Universitas Gunadarma, iffatul@staff.gunadarma.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan yang sangat pesat pada teknologi informasi untuk semua bidang, tidak terkecuali bidang e-commerce memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menggunakan fasilitas internet. E-commerce menjadi suatu media pembelian dan penjualan barang atau jasa melalui jaringan komputer atau internet yang dapat diakses melalui perangkat telepon ataupun komputer. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pariwisata khususnya penyelenggara bidang perjalanan adalah aplikasi Tiket.com. Situs ini memberikan alternatif bagi pengguna jasa perjalanan karena menyediakan akses pemesanan berbagai hal, diantaranya yaitu tiket pesawat, tiket kereta api, pemesanan hotel, rekreasi keluarga, tiket konser, dan layanan sewa mobil. Berdasarkan informasi pada Play Store yang diakses pada tanggal 1 April 2023 menyatakan bahwa aplikasi Tiket.com telah diunduh sebanyak 10 juta kali dan memperoleh rating 4.1/5. Berdasarkan jumlah pengunduh aplikasi Tiket.com tersebut maka dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap semua fitur yang ada pada aplikasi Tiket.com. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) menjadi pilihan guna mengetahui tingkat kesesuaian kebutuhan pengguna yang mencakup lima aspek penilaian, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Penyebaran kuesioner melalui Google Form dalam kurun waktu tertentu untuk menyaring data pengguna aplikasi Tiket.com dilakukan pada penelitian ini, kemudian dilanjutkan pada pengolahan data kuesioner tersebut untuk uji validitas dan uji realibilitas menggunakan aplikasi SPSS 25 untuk mencari nilai rata-rata dan menentukan tingkat nilai rata-rata kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima variable yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness menunjukkan katagori Puas dan Sangat Puas.

Kata Kunci: E-Commerce, Aplikasi Tiket.com, Metode EUCS.

PENDAHULUAN

Tidak dapat dipungkiri bahwa saat ini perkembangan teknologi internet dan sistem informasi berjalan sangat pesat terjadi pada berbagai bidang, termasuk teknologi *smartphone*. Kebutuhan masyarakat dan kemudahan teknologi pengguna *smartphone*

membuat masyarakat banyak melakukan kegiatan dengan *smartphone* masing-masing. Teknologi aplikasi berbelanja untuk memenuhi kebutuhan masyarakat juga berkembang sesuai kebutuhan yang ada, salah satunya adalah aplikasi e-commerce. Pada era ini masyarakat pengguna sistem informasi khususnya

bidang *e-commerce* sangat dimudahkan dalam melakukan berbagai macam transaksi baik dalam pembelian maupun penjualan produk atau jasa. Saat ini salah satu situs bidang jasa pariwisata yang sedang berkembang adalah situs Tiket.com. Teknologi inovasi situs Tiket.com ini memudahkan masyarakat dalam berkegiatan dan melakukan berbagai transaksi tanpa terhalang oleh waktu dan tempat.

Perusahaan *e-commerce* Tiket.com menjadi salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pemesanan tiket di Indonesia. Tiket.com melayani pemesanan tiket pesawat, kereta api, tiket konser, tiket atraksi, tiket hiburan, tiket acara dan pemesanan hotel secara *online*. Berdasarkan informasi yang didapat pada *Play Store* bahwa pada tanggal 1 April 2023 aplikasi Tiket.com telah diunduh lebih dari 10 juta kali, dengan *rate* 4.1/5, dan 274 ribu ulasan pengguna. Informasi tersebut menjadikan aplikasi Tiket.com adalah aplikasi pemesanan perjalanan dan gaya hidup yang cukup populer di kawasan Asia Tenggara.

Pada penelitian ini melakukan analisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tiket.com dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu suatu metode pembahasan tingkat kepuasan dan kualitas aplikasi yang berfokus pada lima variabel yaitu *Content* (Isi), *Accuracy* (Akurasi), *Format* (Format), *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna), *Timeliness* (Ketepatan Waktu).

Sebagai kajian pendukung penelitian ini dijelaskan dengan tiga penelitian. Penelitian pertama oleh Hendrik Setiawan dan Dien Novita tahun 2021 dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS menghasilkan tiga variabel yaitu *Accuracy*, *Format* dan *Timeliness*

memiliki nilai kepuasan sebesar 67,9%, sedangkan dua variabel lainnya yaitu *Content* dan *Ease of Use* memiliki nilai tidak puas pada pengguna. Penelitian kedua dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS dan IPA oleh Ariescha Dwike Ayu Rinjani dan Dedy Rahman Prehanto pada tahun 2021 memberikan hasil tingkat kepuasan sebesar 92% dengan kategori Sangat Puas. Penelitian Rezki Dwy Putra dan Dedy Rahman Prehanto pada tahun 2021 menjadi acuan penelitian ketiga dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan EUCS dengan hasil bahwa aplikasi Flip.id memiliki tingkat kepuasan sebesar 92% dengan kategori Sangat Puas.

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan kuantitatif menjadi metodologi yang digunakan dalam penelitian ini dengan meliputi tahapan yang digambarkan pada Gambar 1. berikut ini.

Tahapan pertama adalah studi literatur, di mana peneliti mengumpulkan materi teori dan data dari berbagai sumber seperti jurnal dan buku sebagai dasar teoretis untuk penelitian. Langkah kedua adalah analisis kebutuhan data, di mana objek, waktu, populasi, dan sampel penelitian ditentukan dengan cermat untuk memastikan relevansi dan keterwakilan data. Selanjutnya, tahap ketiga melibatkan pembuatan kuesioner yang dilakukan dengan menggunakan Google Form dalam bentuk tautan yang kemudian disebarluaskan kepada responden yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Tahap keempat adalah pengumpulan data, di mana responden mengisi kuesioner sesuai dengan sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Tahap kelima melibatkan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data yang terkumpul, yang dilakukan dengan

bantuan aplikasi SPSS 25. Data kemudian diolah menggunakan skala Likert untuk menghitung rata-rata kepuasan untuk setiap variabel metode EUCS.

Terakhir, tahap keenam adalah analisis dan hasil, di mana data yang telah diolah digunakan untuk mendapatkan kesimpulan dan tingkat kepuasan pada setiap variabel yang diteliti. Melalui langkah-langkah ini, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang

kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur yang ada dalam aplikasi Tiket.com, serta memberikan informasi yang berharga bagi pengembangan dan peningkatan kualitas layanan aplikasi di masa depan. Dengan menggunakan pendekatan yang terstruktur dan metodologi yang jelas, penelitian ini dapat memberikan hasil yang kredibel dan relevan bagi pemangku kepentingan yang bersangkutan.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai fitur yang disediakan oleh aplikasi Tiket.com dengan menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction). Melalui pengumpulan data melalui platform Google Form, sebanyak 120 responden pengguna aplikasi Tiket.com berpartisipasi dalam penelitian ini. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui berbagai media sosial selama dua minggu, dimulai dari tanggal 31 Mei 2023 hingga 12 Juni 2023. Data yang terkumpul diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur aplikasi Tiket.com.

Untuk menentukan sampel yang representatif, populasi yang digunakan

dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Tiket.com dengan usia berkisar dari 17 tahun hingga lebih dari 41 tahun. Dengan mengacu pada informasi unduhan aplikasi dari Play Store pada tanggal 1 April 2023 yang mencatat jumlah pengguna Tiket.com sebesar 10 juta, dilakukan perhitungan untuk menentukan jumlah sampel minimum yang diperlukan. Dengan menggunakan rumus (1), jumlah sampel minimum yang dihitung adalah 100 responden. Rumus ini mempertimbangkan tingkat kesalahan yang ditoleransi, yang dalam hal ini adalah 0,1.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki cakupan yang cukup luas dengan melibatkan 120 responden sebagai sampel dari populasi pengguna aplikasi Tiket.com. Melalui penggunaan metode EUCS, diharapkan penelitian ini

dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur aplikasi Tiket.com dan memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan dan perbaikan selanjutnya.

Penyusunan Kuesioner

Gambar 2. berikut merupakan gambar penyusunan kuesioner yang dilakukan terhadap lima variabel metode EUCS. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan mengacu pada lima variabel yang menjadi fokus penelitian berdasarkan metode EUCS (End User Computing Satisfaction), sebagaimana tergambar dalam Gambar 2. Variabel-variabel ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tiket.com dari berbagai aspek yang relevan.

Pertama, variabel Content (isi) digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan kualitas konten atau informasi yang disajikan oleh sistem aplikasi. Variabel ini menyoroti sejauh mana konten yang disediakan oleh aplikasi Tiket.com memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Kedua, variabel Accuracy (akurat) bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap tingkat akurasi atau keandalan sistem aplikasi dalam menyajikan informasi. Pengguna diharapkan merasa puas jika informasi yang diberikan oleh aplikasi sesuai dengan yang diharapkan dan akurat.

Kemudian, variabel Format (bentuk) menitikberatkan pada tampilan visual dan antarmuka pengguna aplikasi Tiket.com. Pengguna akan dinilai kepuasannya berdasarkan sejauh mana format dan desain aplikasi memudahkan mereka dalam berinteraksi dan bertransaksi.

Selanjutnya, variabel Ease of Use (kemudahan pengguna) mencerminkan tingkat kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan

aplikasi. Pengguna diharapkan dapat dengan mudah beradaptasi dan menggunakan fitur-fitur aplikasi Tiket.com tanpa hambatan yang signifikan.

Terakhir, variabel Timeliness (ketepatan waktu) mengevaluasi sejauh mana sistem aplikasi Tiket.com memberikan data dan informasi dengan cepat dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa puas jika sistem memberikan respons yang cepat dan efisien dalam menyediakan informasi yang diperlukan. Dengan memperhatikan variabel-variabel ini, penyusunan kuesioner diharapkan dapat secara komprehensif menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tiket.com dari berbagai perspektif yang relevan.

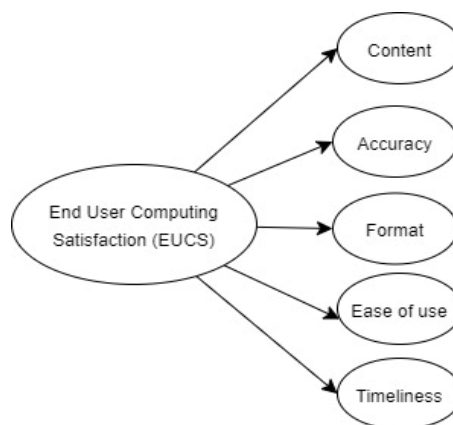
Pengumpulan Kuesioner

Dalam waktu periode dua minggu melakukan pengumpulan data diperoleh 120 responden pengguna aplikasi Tiket.com. Data tersebut diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan bantuan aplikasi *Google Form*. Pada data responden dilakukan analisis karakteristik responden, terlihat pada Tabel 1. dan Tabel 2. serta Gambar 3. dan Gambar 4.

Tabel 1 dan Gambar 3 memberikan gambaran tentang distribusi jenis kelamin responden dalam penelitian ini. Tabel 1 menyajikan data secara numerik, menunjukkan bahwa dari total 120 responden, 92 di antaranya adalah perempuan, menyumbang 76,7% dari total, sementara 28 responden sisanya adalah laki-laki, mencapai 23,3%. Dengan demikian, mayoritas responden adalah perempuan. Grafik dalam Gambar 3 juga mengilustrasikan perbandingan antara jumlah responden perempuan dan laki-laki secara visual, yang menegaskan bahwa jumlah responden perempuan jauh lebih besar daripada jumlah

responden laki-laki dalam penelitian ini. Informasi ini penting karena dapat mempengaruhi interpretasi hasil penelitian, karena preferensi dan pengalaman pengguna mungkin berbeda antara jenis kelamin yang berbeda. Dengan memahami distribusi jenis kelamin responden, peneliti dapat mengambil langkah-langkah yang sesuai dalam menganalisis dan menafsirkan data serta membuat rekomendasi yang lebih relevan.

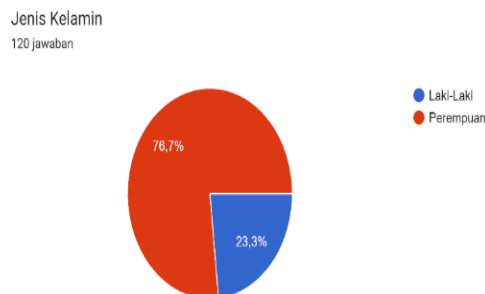
Pada Tabel 2. dan Gambar 4. memperlihatkan bahwa responden dengan usia 17-20 tahun berjumlah 18 jiwa (15%), usia 21-30 tahun berjumlah 93 jiwa (77,5%), usia 31-40 tahun berjumlah 3 jiwa (2,5%), dan usia >40 tahun berjumlah 6 jiwa (5%). Selanjutnya melakukan pengolahan data Uji Validitas dan Uji Realibilitas, terlihat pada Tabel 3. dan Tabel 4. untuk mendapatkan nilai *valid* (dapat dipercaya).



Gambar 2. Variabel Metode EUCS

Tabel 1.
Data Jenis Kelamin Responden

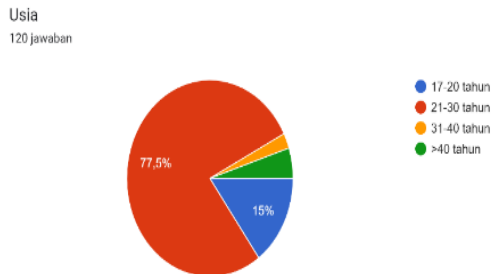
No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
1.	Perempuan	92	76,7%
2.	Laki-laki	28	23,3%
Total responden		120	100,0%



Gambar 3. Grafik Jenis Kelamin Responden

Tabel 2.
Data Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase
1.	17-20 Tahun	18	15%
2.	21-30 Tahun	93	77,5%
3.	31-40 Tahun	3	2,5%
4.	>40 Tahun	6	5%
Total Responden		120	100,0%



Gambar 4. Grafik Usia Responden

Hasil Uji Validitas Kuesioner

Pengujian validitas kuesioner merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat diandalkan untuk mengukur konstruk yang dimaksud. Dalam kasus ini, uji validitas dilakukan terhadap kuesioner pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tiket.com menggunakan perangkat lunak SPSS Statistic 25. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana kuesioner dapat dianggap benar dan tepat dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna. Nilai yang dihasilkan dari pengujian dianggap valid jika melebihi nilai yang ditetapkan sebagai R_{Tabel} . Nilai R_{Tabel} ini dihitung berdasarkan parameter-parameter tertentu, termasuk jumlah sampel (n), derajat kebebasan (df), dan tingkat signifikansi (α). Dalam konteks ini, jumlah sampel sebanyak 120 responden menghasilkan derajat kebebasan sebesar 118. Dengan α setara dengan 0.05, R_{Tabel} yang dihasilkan adalah 0.179, yang diperoleh dari tabel distribusi t untuk $df = 119$ dan uji dua sisi. Dengan demikian, untuk menyimpulkan validitas kuesioner, nilai

yang dihasilkan dari pengujian harus melebihi nilai R_{Tabel} yang telah ditetapkan.

Tabel 3. memperlihatkan nilai R_{Hitung} lebih besar daripada R_{Tabel} pada semua pertanyaan kuesioner sebagai pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tiket.com.

Hasil Uji Realibilitas Kuesioner

Tujuan dari pengujian Reliabilitas kuesioner untuk mengetahui tingkat konsistensi kuesioner sebagai *instrument* penelitian dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tiket.com.

Tabel 4. memperlihatkan nilai $RELIABEL$ karena memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar daripada 0,60.

Hasil Perhitungan dan Penentuan Rata-Rata Kepuasan

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata kepuasan pengguna aplikasi Tiket.com berdasarkan lima variabel metode EUCS dengan menggunakan skala Likert.

Rumus (2) digunakan untuk melakukan perhitungan tersebut, di mana rata-rata tingkat kepuasan (RK) dihitung dengan membagi jumlah skor jawaban (JSJ) dengan total jumlah kuesioner (TJK). Dalam rumus tersebut, JSJ mewakili total skor jawaban yang diperoleh dari responden, sementara TJK adalah jumlah keseluruhan kuesioner yang disebar. Setelah mendapatkan nilai rata-rata untuk setiap variabel, langkah selanjutnya adalah menentukan rata-rata kepuasan secara keseluruhan dengan menggunakan Tabel 5. Tahapan ini membantu dalam menggambarkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tiket.com berdasarkan penilaian terhadap lima aspek yang diteliti menggunakan metode EUCS.

Berikut ini adalah hasil Perhitungan Rata – rata Kepuasan Berdasarkan Variabel Metode EUCS. Pertanyaan dan hasil hitungan tertera pada tabel yang dimulai dari Tabel 6. sampai Tabel 15. Dengan ketentuan skor tertinggi 5 untuk Sangat Setuju (SS) dan skor terendah 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS). Rekapitulasi hasil lima variabel EUCS diperlihatkan pada Tabel 16.

1. *Content*

Tabel 6 menyajikan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner terkait dengan variabel Content. Setiap pertanyaan diberi kode untuk identifikasi yang jelas. Pertanyaan-pertanyaan tersebut mencakup aspek-ispek penting terkait dengan isi atau konten aplikasi Tiket.com. Pertanyaan-pertanyaan tersebut mencakup evaluasi terhadap informasi yang disediakan oleh aplikasi, termasuk keakuratan, relevansi, kelengkapan, dan kecukupan informasi yang diberikan. Melalui pertanyaan-pertanyaan ini, responden diminta untuk memberikan penilaian mereka terhadap kualitas dan kebermanfaatan isi aplikasi Tiket.com. Dengan demikian, Tabel 6 memberikan gambaran tentang fokus

dari evaluasi terhadap variabel Content dalam konteks penelitian ini.

Tabel 7 menyajikan tabulasi kuesioner untuk variabel Content, yang mencakup berbagai jawaban dari responden dengan skala penilaian dari 1 hingga 5, di mana 1 menunjukkan ketidakpuasan dan 5 menunjukkan kepuasan yang tinggi. Data tersebut menunjukkan jumlah jawaban yang diberikan untuk setiap skor dari 1 hingga 5, dengan total jawaban sebanyak 474. Untuk menghitung rata-rata kepuasan (RK) pada variabel Content, dilakukan perhitungan berdasarkan rumus yang disajikan, yaitu menjumlahkan produk antara setiap skor dengan jumlah jawaban yang diberikan, kemudian hasilnya dibagi dengan total jumlah jawaban. Dengan menggunakan rumus ini, rata-rata kepuasan pada variabel Content dihitung menjadi 4,20. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian tinggi, yang menandakan kepuasan yang signifikan terhadap isi atau konten aplikasi Tiket.com. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kategori yang telah ditetapkan, pengguna secara umum merasa sangat puas dengan konten yang disediakan oleh aplikasi.

2. *Accuracy*

Tabel 8 memuat pertanyaan kuesioner yang berkaitan dengan variabel Accuracy, yang mencakup tiga pertanyaan utama yang diajukan kepada responden. Setiap pertanyaan memiliki kode unik, ACC1, ACC2, dan ACC3, yang digunakan untuk mengidentifikasi pertanyaan secara spesifik dalam analisis data. Pertanyaan pertama, ACC1, menanyakan apakah aplikasi menampilkan halaman yang sesuai dengan harapan pengguna. Kemudian, ACC2 mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap keakuratan aplikasi, sementara ACC3 menilai apakah aplikasi dianggap cukup akurat oleh pengguna. Melalui pertanyaan-

pertanyaan ini, penelitian dapat menilai persepsi pengguna terhadap akurasi sistem aplikasi Tiket.com dalam menyajikan informasi yang relevan dan akurat. Dengan memahami respons pengguna terhadap variabel Accuracy, penelitian dapat memberikan wawasan yang berharga tentang kekuatan dan kelemahan aplikasi dalam hal akurasi informasi yang disajikan kepada pengguna.

Tabel 9 adalah tabulasi kuesioner yang menyoroti variabel Accuracy, yang berisi detail tentang jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Dalam tabel ini, jawaban-jawaban dari responden dikategorikan berdasarkan skala Likert dari 1 hingga 5, di mana 1 menunjukkan ketidakpuasan dan 5 menunjukkan kepuasan yang tinggi. Total jawaban untuk masing-masing kategori skor disajikan dalam tabel, dengan jumlah responden yang memberikan setiap jawaban. Dari total jawaban yang tercatat, perhitungan rata-rata kepuasan dilakukan dengan memperhitungkan skor yang diberikan oleh responden dalam kategori tersebut. Dalam hal ini, nilai rata-rata kepuasan untuk variabel Accuracy adalah 4,01, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dari perspektif responden

terhadap akurasi aplikasi. Kesimpulan dari perhitungan ini adalah bahwa mayoritas responden merasa puas dengan tingkat akurasi yang disajikan oleh aplikasi Tiket.com.

Format

Tabel 10 adalah tabulasi yang memuat pertanyaan-pertanyaan dari kuesioner yang berkaitan dengan variabel Format, yang fokus pada aspek-aspek tampilan dan struktur aplikasi Tiket.com. Setiap pertanyaan dalam tabel tersebut menyoroti elemen-elemen penting seperti daya tarik visual, kemudahan pemahaman, dan kejelasan struktur menu dalam tampilan aplikasi. Dengan memperhatikan kebutuhan desain antarmuka yang baik, pertanyaan-pertanyaan ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap estetika dan kemudahan penggunaan dari segi tampilan aplikasi. Penyajian tabel ini memungkinkan untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap elemen-elemen visual dan struktural dari aplikasi Tiket.com secara terperinci, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang pengalaman pengguna terhadap aspek-aspek ini.

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas Kuesioner

KODE	RHitung	RTabel	Keterangan
CON1	0,768	0,179	VALID
CON2	0,856	0,179	VALID
CON3	0,749	0,179	VALID
CON4	0,842	0,179	VALID
ACC1	0,734	0,179	VALID
ACC2	0,849	0,179	VALID
ACC3	0,821	0,179	VALID
FOR1	0,783	0,179	VALID
FOR2	0,773	0,179	VALID
FOR3	0,773	0,179	VALID
EASE1	0,813	0,179	VALID
EASE2	0,712	0,179	VALID
EASE3	0,644	0,179	VALID

Tabel lanjutan 3

EASE4	0,725	0,179	VALID
TIM1	0,877	0,179	VALID
TIM2	0,822	0,179	VALID
TIM3	0,846	0,179	VALID

Tabel 4.
Hasil Uji Realibilitas

Variabel	R.Alpha	R.Kritis	Keterangan
Content	0,815	0,60	RELIABEL
Accuracy	0,717	0,60	RELIABEL
Format	0,663	0,60	RELIABEL
Ease Of Use	0,687	0,60	RELIABEL
Timeliness	0,798	0,60	RELIABEL

Tabel 1.
Tingkat Kepuasan Kaplan dan Norton

Range Nilai	Keterangan
1 – 1.79	Sangat Tidak Puas
1.8 – 2.59	Tidak Puas
2.6 – 3.39	Cukup Puas
3.4 – 4.19	Puas
4.2 – 5	Sangat Puas

Tabel 6.
Pertanyaan kuesioner variabel Content

KODE	Pertanyaan
CON1	Apakah isi/konten aplikasi menyediakan informasi yang tepat sesuai dengan yang dibutuhkan?
CON2	Apakah isi/konten aplikasi memberikan informasi relevan?
CON3	Apakah isi/konten aplikasi menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan?
CON4	Apakah isi/konten sudah lengkap?

Tabel 7.
Tabulasi Kuesioner Variabel Content

<i>Content</i>	STS	TS	N	S	SS
Jawaban	STS	TS	N	S	SS
Skor	1	2	3	4	5
Total Jawaban	0	8	38	276	152

Tabel 8.
Pertanyaan Kuesioner Variabel Accuracy

KODE	Pertanyaan
ACC1	Apakah aplikasi menampilkan halaman yang sesuai?
ACC2	Apakah keakuratan aplikasi tersebut memuaskan?
ACC3	Apakah aplikasi cukup akurat?

Tabel 9.
Tabulasi Kuesioner Variabel Accuracy

<i>Accuracy</i>					
Jawaban	STS	TS	N	S	SS
Skor	1	2	3	4	5
Total Jawaban	1	4	51	205	99

Tabel 10.
Pertanyaan Kuesioner Variabel Format

No	Pertanyaan
1	Apakah tampilan aplikasi menarik?
2	Apakah tampilan aplikasi mudah dimengerti?
3	Apakah tata letak struktur menu pada aplikasi jelas?

Tabel 11.
Tabulasi Kuesioner Variabel Format

<i>Format</i>					
Jawaban	STS	TS	N	S	SS
Skor	1	2	3	4	5

Tabel 11 adalah tabulasi yang menggambarkan hasil dari kuesioner yang berkaitan dengan variabel Format pada aplikasi Tiket.com. Tabulasi ini mencatat jumlah jawaban yang diberikan oleh responden untuk setiap tingkat kepuasan, mulai dari sangat tidak puas (STS) hingga sangat puas (SS), dengan nilai skor yang sesuai dengan tingkat kepuasan yang terkait. Setelah menghitung total skor dari jawaban-jawaban yang diberikan, rata-rata tingkat kepuasan (RK) dapat ditentukan dengan menggunakan rumus yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini, nilai RK untuk variabel Format adalah 4,24, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna terhadap aspek tampilan dan struktur aplikasi Tiket.com. Dengan demikian, kesimpulan dari tabel ini adalah bahwa pengguna secara umum sangat puas dengan tampilan dan struktur aplikasi tersebut.

3. *Ease of Use*

Tabel 12 menyajikan pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan variabel Ease of Use dalam kuesioner. Ini adalah langkah yang penting untuk memahami

seberapa mudah pengguna menemukan aplikasi Tiket.com untuk digunakan. Pertanyaan-pertanyaan ini menyoroti beberapa aspek penting, termasuk user-friendliness aplikasi, kemudahan penggunaan, ketersediaan akses, dan keterjangkauan layanan pelanggan. Pertama, pertanyaan mengenai user-friendliness bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan antarmuka yang intuitif dan ramah pengguna. Kemudian, pertanyaan mengenai kemudahan penggunaan menyelidiki apakah pengguna merasa bahwa aplikasi ini mudah untuk dioperasikan dan dinavigasi. Selanjutnya, pertanyaan tentang ketersediaan akses menyoroti apakah pengguna merasa bahwa aplikasi ini dapat diakses secara fleksibel kapan saja dan di mana saja sesuai dengan kebutuhan mereka. Terakhir, pertanyaan tentang keterjangkauan layanan pelanggan menilai seberapa mudah pengguna bisa menghubungi pihak Tiket.com jika mereka menghadapi masalah atau memiliki pertanyaan tentang aplikasi. Dengan demikian, Tabel 12 memberikan pandangan yang

komprehensif tentang seberapa baik aplikasi ini memenuhi harapan pengguna dalam hal kemudahan penggunaan dan keterjangkauan layanan.

Tabel 13 menggambarkan tabulasi kuesioner yang terkait dengan variabel Ease of Use dari survei yang dilakukan. Tabel ini menyajikan data tentang jumlah jawaban untuk setiap skala penilaian, mulai dari skor 1 hingga skor 5. Skor 1 menunjukkan ketidakpuasan yang besar, sedangkan skor 5 menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Dari total 480 jawaban, terdapat distribusi yang signifikan di setiap skor, dengan mayoritas responden memberikan skor 4 dan 5. Setelah melakukan perhitungan rata-rata kepuasan berdasarkan jumlah skor jawaban, didapatkan nilai rata-rata sebesar 4,17. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pengguna aplikasi Tiket.com merasa puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi tersebut. Dengan demikian, Tabel 13 memberikan gambaran tentang sejauh mana aplikasi ini memenuhi harapan pengguna dalam hal kemudahan penggunaan, dengan hasil yang menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi.

4. *Timeliness*

Tabel 14 menyajikan pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan variabel Timeliness dalam kuesioner survei. Setiap pertanyaan dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyediaan informasi oleh aplikasi Tiket.com. Pertanyaan tersebut mencakup aspek-aspek seperti waktu respon, penyediaan informasi terkini, dan ketepatan waktu dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Dengan menggunakan skala penilaian dari 1 hingga 5, pengguna diminta untuk menilai sejauh mana aplikasi Tiket.com memenuhi harapan mereka terkait

dengan ketepatan waktu. Setelah pengumpulan jawaban dari responden, data tersebut kemudian akan dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap variabel Timeliness. Oleh karena itu, Tabel 14 memberikan pandangan yang jelas tentang bagaimana pengguna memandang aspek waktu dalam penggunaan aplikasi Tiket.com, yang menjadi elemen penting dalam menilai pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Tabel 15 menampilkan hasil tabulasi kuesioner terkait variabel Timeliness dalam survei pengguna aplikasi Tiket.com. Dalam tabel ini, jumlah jawaban untuk setiap kategori skor dari 1 hingga 5 direkam, yang mencerminkan persepsi pengguna terhadap ketepatan waktu penyediaan informasi oleh aplikasi. Berdasarkan data yang terkumpul dari responden, rata-rata skor kepuasan dihitung dengan menggunakan rumus yang telah ditetapkan, di mana skor setiap kategori dikalikan dengan jumlah jawaban yang diperoleh dan kemudian dibagi dengan total jumlah jawaban. Dari hasil perhitungan, rata-rata tingkat kepuasan pada variabel Timeliness adalah 4,1, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan ketepatan waktu informasi yang disediakan oleh aplikasi Tiket.com. Kesimpulan tersebut diperkuat dengan penempatan hasil perhitungan ke dalam kategori kepuasan "Puas". Oleh karena itu, Tabel 15 memberikan gambaran tentang sejauh mana aplikasi Tiket.com memenuhi harapan pengguna terkait aspek ketepatan waktu, yang merupakan aspek penting dalam pengalaman pengguna aplikasi.

Rangkuman Tabel 6. sampai Tabel 15. Diperlihatkan pada Tabel 16. di atas dengan hasil rekapitulasi kategori Puas dan Sangat Puas bagi pengguna aplikasi Tiket.com. Skor tertinggi terdapat pada variabel *Format* dengan

nilai 4,24 dengan hasil katagori Sangat Puas. Sedangkan variabel terendah

adalah *Accuracy* yang memiliki skor 4,01 dengan hasil Puas.

Tabel 12.
Pertanyaan Kuesioner Variabel *Ease of Use*

No	Pertanyaan
1	Apakah aplikasi sangat <i>User-friendly</i> ?
2	Apakah aplikasi mudah digunakan?
3	Apakah aplikasi ini bisa diakses kapanpun dan dimana saja?
4	Apakah pihak Tiket.com mudah dihubungi jika terjadi masalah pada aplikasi?

Tabel 13.
Tabulasi Kuesioner Variabel *Ease Of Use*

Ease of Use					
Jawaban	STS	TS	N	S	SS
Skor	1	2	3	4	5
Total Jawaban	5	8	69	213	185

Tabel 14.
Pertanyaan Kuesioner Variabel *Timeliness*

No	Pertanyaan
1	Apakah aplikasi memiliki waktu respon yang cepat?
2	Apakah aplikasi cepat menyediakan informasi terkini?
3	Apakah saya mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu?

Tabel 15.
Tabulasi Kuesioner Variabel *Timeliness*

Timeliness					
Jawaban	STS	TS	N	S	SS
Skor	1	2	3	4	5
Total Jawaban	2	6	58	186	108

Tabel 16.
Hasil Perhitungan Seluruh Variabel

No	Variabel	Nilai	Keterangan
1	Content	4,20	Sangat Puas
2	Accuracy	4,01	Puas
3	Format	4,24	Sangat Puas
4	Ease of Use	4,17	Puas
5	Timeliness	4,10	Puas

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian memberikan kesimpulan bahwa analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tiket.com telah berhasil dilakukan. Dari jumlah sampel responden sebanyak 120 dihasilkan dua karakteristik yaitu jenis

kelamin dan usia. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin terdapat 28 responden berjenis kelamin laki-laki dan 92 responden berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan karakteristik usia terdapat 18 responden berada di rentang usia 17 – 20 tahun, 93 responden

berada di rentang usia 21 – 30 tahun, 3 responden berada di rentang usia 31 – 40 tahun, dan 6 responden berada di rentang usia diatas 40 tahun.

Hasil perhitungan menggunakan metode EUCS untuk mengukur tingkat kepuasan yang dilakukan terhadap pengguna aplikasi Tiket.com adalah untuk variabel Isi (*Content*) memperoleh skor sebesar 4,20 (Sangat Puas), variabel Akurasi (*Accuracy*) memperoleh skor sebesar 4,01 (Puas), variabel bentuk aplikasi (*Format*) memperoleh skor sebesar 4,24 (Sangat Puas), variabel kemudahan pengguna (*Ease of Use*) memperoleh skor sebesar 4,17 (Puas), dan variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) memperoleh skor sebesar 4,10 (Puas). Nilai tertinggi terdapat pada variabel *Format* sebesar 4,24 dan nilai terendah terdapat pada variabel *Accuracy* sebesar 4,01. Variabel *Content* dan *Format* sangat berpengaruh terhadap kepuasan aplikasi tersebut karena mendapatkan skor Sangat Puas. Hasil keseluruhan variabel dengan nilai 4,14 menyimpulkan bahwa pengguna merasa Puas dengan aplikasi Tiket.com berdasarkan 17 pertanyaan yang dilontarkan kepada responden. Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa masih terdapat variabel yang harus diperbaiki yaitu variabel *Accuracy* yang memiliki nilai terendah sebesar 4,01 sangat disarankan agar aplikasi Tiket.com ini dapat meningkatkan dan mengoptimalkan akurasi aplikasi, sehingga akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada para pengguna aplikasi Tiket.com. Saran berikutnya sebagai bahan perbandingan dengan penelitian yang sudah dilakukan juga dapat melakukan analisis dengan metode berbeda diantaranya metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu suatu metode yang berfokus untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna saat mengakses suatu aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Mardiasuti. 2022. *Mengenal Rumus Slovin, Kapan Digunakan dan Contoh Soal*.
<https://www.detik.com/jabar/berita/d-6253944/mengenal-rumus-slovin-kapan-digunakan-dan-contoh-soal>.
 Diakses tanggal 23 Mei 2023.
- Ariescha Dwiki A. R. dan Dedy Rahman P. 2021. *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS dan IPA*. Vol. 10 No. 2. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Chin, W. W., & Lee M.K. 2000. *On the Information of end User computing satisfaction: a proposed model and measurement insurement*. In International Conference on Information System. Proceedings of the twenty first international conference on information system. Brisbane (Vol. 553, h. 563).
- Djaali. 2008. *Skala Likert*. Jakarta: Pustaka Umum.
- Hamdan Husein Batubara. 2016. *Penggunaan Google Form Sebagai Alat Penilaian Kinerja Dosen di Prodi PGMI UNISKA Muhammad Arsyad Al Banjari*. Jurnal Pendidikan Dasar Islam Vol. 8 No. 1 Juni 2016.
- Hendrik Setiawan dan Dien Novita. 2021. *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS*. Jurnal TSI, Vol. 2 No. 2. Palembang: Universitas Multi Data Palembang.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismail Suardi. 2019. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: PT Gawe Buku.
- Jogiyanto. 2005. *Analisis & Desain Sistem Informasi : pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Komaruddin, Ahmad. 2004. *Dasar-Dasar Manajemen Investasi dan*

- Portofolio Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Moh. Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Dwi Mulyono. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel*. Jurnal OE vol. 7 No.2 Juli 2015.
- Rezki Dwy Putra dan Dedy Rahman Prehanto. 2021. *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Vol 2 No. 4. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Santoso dan Nurmalina Radna. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan Aplikasi Absensi Mahasiswa Menggunakan Smart Card Guna Pengembangan Kampus Cerdas (Studi Kasus Politeknik Negeri Tanah Laut)*. Jurnal Integrasi, Vol 9 No. 1. Batam: Politeknik Negeri Batam.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitati, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 012. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Turban E., King D., Lee J., Warkentin M. and Chung H.M. 2002. *Electronic Commerce 2002 – A Managerial Perspective (Second edition)*. New York: Prentice Hall.
- Usman Eendi, Rusmin Syafari, dan Pitria Maharani. 2018. *End User Computing Satisfaction On Website Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan*. Vol. 3 No. 1. Palembang: Universitas Bina Darma.