

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS

Fradea Novi Ramadhayanti¹, Mulyadi², Errissya Rasywir³

*Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa
Jl. Jendral Sudirman, Thehok, Jambi, Indonesia
fradeanovi11@gmail.com¹, mulyadi@unama.ac.id², errissya.rasywir@gmail.com³*

Abstract

This study aims to determine the level of satisfaction of the community in Jambi City with users of the TIX ID application in Jambi city, using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The EUCS method has 5 variables, namely: Content, Accuracy, form, Ease Of Use, Timeliness, User satisfaction. This study using 385 sample questionair. Data is processed using the Structural Equation Model (SEM) method through the SmartPLS software. The results showed that there were 3 hypotheses that had a significant effect between variables, the accuracy variable positive effect (0.205) and significant (0.001), Timeliness positive effect (0.411) significant (0.010) and Format positive effect (0.329) and significant (0.000). while the 2 hypotheses do not have a significant effect Content negative effect (0.028) and insignificant (0.133), and Ease of use negative effect (0.04) and insignificant (0.010), so it can be concluded that the TIX ID application is not good enough to meet expectations user.

Keywords: end user computing satisfaction, tix id, smartpls, sem, analysis

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Kota Jambi terhadap pengguna aplikasi TIX ID di kota Jambi, menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* Metode EUCS mempunyai 5 variabel yaitu : *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (bentuk), *Ease Of Use* (kemudahan pengguna), *Timelines* (ketepatan), *User satisfaction* (kepuasan pengguna). Penelitian ini menggunakan data hasil kuesioner dari 385 responden. Data diolah menggunakan metode *Structural Equation Model (SEM)* melalui software SmartPLS . Hasil penelitian menunjukkan bahwa, terdapat 3 hipotesis yang memberi pengaruh signifikan antar variabel, variabel *accuracy* berpengaruh positif (3,479) dan signifikan (0.001), *Timelines* berpengaruh positif (2,575) signifikan (0.010) *Format* berpengaruh positif (5,371) dan signifikan (0,000). sedangkan 2 hipotesis tidak memberikan pengaruh yang signifikan *Content* berpengaruh negatif (1,504) dan signifikan (0,133), dan *Ease of use* berpengaruh negatif (0,024) dan signifikan (0,010), Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi TIX ID tidak cukup baik dalam memenuhi harapan pengguna.

Kata Kunci: end user computing satisfaction, tix id, smartpls, sem, analisis

1. Pendahuluan

Teknologi dalam membeli tiket bioskop secara online dapat dilakukan melalui website www.21cinplex.com atau melakukan pembelian tiket melalui layanan aplikasi TIX ID. TIX ID merupakan sebuah layanan transaksi pembelian tiket jarak jauh (*remote transaction*) yang menawarkan pelanggan untuk pembelian tiket bioskop tanpa harus mengantri dan dapat dilakukan dimana saja [1]. Dua dari beberapa contoh pemesanan tiket bioskop TIX ID dengan M-Tix. Aplikasi MTix diterbitkan oleh jaringan Cinema 21 dengan pemiliknya adalah PT Nusantara Sejahtera Raya[2]. Sementara itu, aplikasi TIX ID dirilis oleh PT Elang Andalan Nusantara. Perusahaan ini merupakan anak dari perusahaan Emtek Group. Keduanya sama-sama bisa digunakan untuk pesan tiket bioskop Cinema 21 dan XXI serta Premiere, hanya saja Mtix merupakan aplikasi resmi sedangkan Tix Id merupakan aplikasi di luar pemilik bioskop. Pada aplikasi TIX ID dalam pembayarannya mendukung dua metode pembayaran melalui aplikasi Dana, kartu kredit/kartu debit, pengguna dapat mengetahui informasi tentang film terkini serta melakukan pemesanan tiket bioskop dengan mudah, cepat, dan aman.

Dalam pengoperasiannya, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna terhadap aplikasi TIX ID. Berdasarkan data dari *feedback* pengguna dari *Google Play Store* dan *App Store* hingga bulan september 2022 serta hasil survey yang telah peneliti lakukan, permasalahan yang sering dikeluhkan pengguna antara lain tiket yang dibatalkan secara sepihak, transaksi membeli tiket gagal, aplikasi tidak dapat diakses, lambatnya respon aplikasi saat login, data jadwal film yang tidak tampil di aplikasi, terjadinya error ketika adanya promo tiket. Sehingga yang tadinya menggunakan TIX ID agar

dapat lebih efisien karena adanya masalah tersebut maka pengguna merasa kecewa menggunakan aplikasi TIX ID tersebut dalam membeli tiket film dan melihat informasi jadwal film. Tentunya hal tersebut menjadi hal penting bagi TIX ID untuk dapat memberikan layanan secara maksimal bagi pengguna aplikasi TIX ID.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada TIX ID, untuk mengetahui dan mengukur kepuasan dari penggunaan saat menggunakan aplikasi TIX ID. Dalam lingkup end-user computing, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-capture keseluruhan evaluasi dimana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini. Oleh karena itu dalam memberikan analisis atau evaluasi terhadap suatu sistem, dapat dilakukan dengan model analisis.

Dalam penelitian ini, akan digunakan model analisis salah satu cara untuk mengevaluasi keberhasilan suatu sistem dengan menggunakan metode EUCS sebagai metode untuk mengukur tingkat keputusan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan isi aspek teknologi berdasarkan dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), ketepatan waktu (*ease of use*), dan kecepatan (*timeliness*) kemudahan penggunaan sistem yang lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) [3].

2. Metodologi Penelitian

2.1 Tahapan Penelitian

Kerangka kerja penelitian merupakan langkah-langkah dalam aktivitas ilmiah yang diterapkan dalam melakukan penelitian. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Indenfikasi masalah adalah proses penelitian yang paling penting dalam melakukan penelitian diantara proses lain, karena identifikasi laporan yang baik akan menentukan kualitas dari penelitian. Pada tahap ini dilakukan penggalian informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi TIX ID untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi TIX ID.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis menambah wawasan dan pengetahuan guna mendalami topik yang diangkat dalam penelitian ini dengan mempelajari dan memahami teori dan konsep yang bersumber pada buku, jurnal serta artikel-artikel ilmiah dari internet sedangkan buku-buku referensi didapatkan dari berbagai sumber seperti internet.

3. Konseptual Model

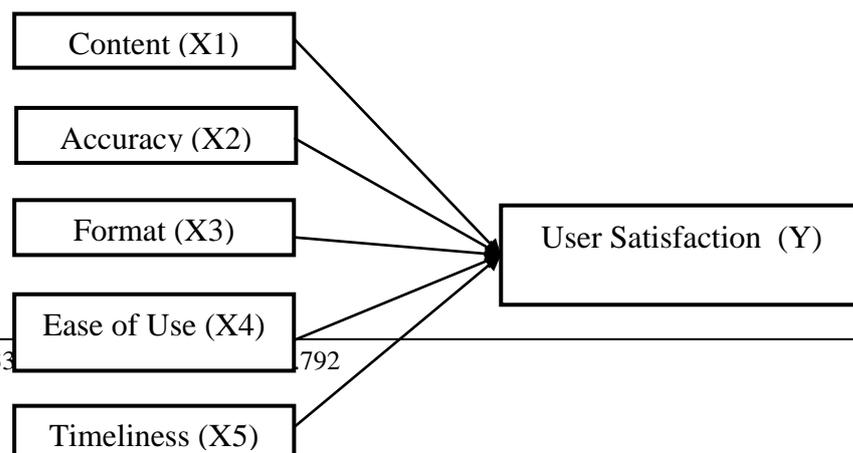
Tahapan ini diawali dengan identifikasi faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur, langkah berikutnya adalah membuat konseptul model yang menggambarkan hubungan antara kualitas layanan dan kesenangan pengguna terhadap kepuasan seseorang terhadap aplikasi TIX ID.

a. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen (X) atau disebut juga variabel eksogen, merupakan variabel yang menjadi faktor adanya sebab akibat karena adanya variabel bebas [4].

b. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen (Y) atau disebut variabel indogen, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas [4].



Gambar 1. *Konseptual Model* [5]

4. Pengumpulan Data
Pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, metode ini merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dalam bentuk *google form* yang disebarluaskan secara *online* kepada responden untuk diisi. Untuk melengkapi data-data dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik kuesioner dengan Skala *Likert*. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi TIX ID khususnya yang berada di Kota Jambi.
5. Analisis Data dan Interpretasi
 - a. Analisis data
Meliputi berbagai data yang dikumpulkan penulis untuk mendukung jalannya proses penelitian ini. Adapun jenis-jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti dari sumber pertama atau perseorangan dari hasil pengisian kuesioner dan data sekunder yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer (buku, jurnal dan data-data penelitian terdahulu).
 - b. Interpretasi
Setelah data dianalisis langkah selanjutnya yaitu melakukan interpretasi terhadap data berdasarkan analisis data dengan cara meninjau data dari berbagai literatur sejenis yang mendukung hasil analisis data tersebut. Hasil ini menjelaskan dari karakteristik responden, nama, usia, jenis kelamin, dan disusunlah kesimpulan.
6. Laporan
Tahap ini merupakan tahap akhir dari penelitian, semua data yang telah didapatkan dan telah dianalisis disusun secara baik lalu membuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan kemudian dibuat menjadi sebuah laporan.

2.2 Teknik *Sampling*

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi (keterbatasan dana, tenaga dan waktu) maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu [6]. Sampel merupakan sebagai objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *non-probability sampling* dan *purposive sampling*. *Non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Pengambilan sampel ini dipilih berdasarkan kriteria tertentu, adapun kriteria yang terdapat didalam metode *Purposive sampling* yaitu [7] :

Responden adalah pengguna dari aplikasi TIX ID. Responden sering menggunakan aplikasi TIX ID untuk memesan tiket secara online. Dengan demikian populasi yang akan dijadikan sampel pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi TIX ID, dimana jumlah populasi pengguna aplikasi TIX ID tidak diketahui dengan pasti jumlahnya. Maka untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan jumlah sampel minimal. Jumlah sampel tersebut ditentukan dengan rumus Rao Purba [31]:

$$n = Z^2 / [4(Moe)]^2 = [1,96]^2 / [4(0,0025)]^2 = 3,8416 / 0,01 = 384,16$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian (95%=1,96)

Moe = Margin of error kesalahan maksimum yang bisa ditolerir sebesar 5%

Menurut hasil perhitungan di atas, sampel yang dapat diambil sebanyak 384,16. Akan tetapi pada prinsipnya tidak ada aturan yang pasti untuk menentukan presentase yang dianggap tetap dalam menentukan sampel. Maka dalam hal ini penulis mengambil sampel sebanyak 385 orang responden yang cukup mewakili penelitian ini.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Analisis Permasalahan

Penulis melakukan analisa permasalahan yang dimana penulis menemukan permasalahan yaitu kepuasan pengguna terhadap Aplikasi TIX ID terutama di Jambi dengan melakukan kuisisioner penulis akan mendapatkan data dari pengguna yang telah melakukan/mengisi kuisisioner melalui *google form* dan dengan menggunakan metode *Servqual* dibantu dengan tools SmartPLS untuk melakukan pengolahan datanya. SmartPLS sendiri adalah perangkat lunak (*software*) yang digunakan dalam analisis jalur parsial (*Partial Least Squares Path Modeling* atau PLS-PM)[9]. PLS-PM adalah metode statistik multivariat yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel dalam suatu model. PLS-PM digunakan terutama dalam penelitian sosial dan manajemen, tetapi juga dapat digunakan dalam bidang-bidang lain seperti ilmu lingkungan, teknik, dan ilmu kehidupan.

SmartPLS adalah salah satu perangkat lunak yang paling populer untuk melakukan analisis PLS-PM karena kemudahan penggunaannya dan fungsionalitas yang lengkap. Dalam SmartPLS, pengguna dapat membangun model PLS-PM dengan mengimpor data dari berbagai sumber, seperti file Excel, dan kemudian melakukan analisis statistik pada model tersebut. SmartPLS juga memiliki fitur-fitur visualisasi yang dapat membantu pengguna dalam memahami hasil analisis, seperti diagram jalur (*path diagram*) dan grafik struktural. Analisis sendiri merupakan sebuah aktivitas untuk meneliti unsur-unsur pokok suatu proses atau gejala, sehingga kita dapat mengenal dan mengetahui kondisi mana yang baik dan yang salah pada unit yang diteliti [10]. Kepuasan pengguna merupakan perasaan suka atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap suatu kinerja atau hasil dari sebuah produk dan harapan-harapannya [11].

3.2 Solusi Dari Permasalahan

Solusi dari permasalahan tersebut adalah penulis melakukan penyebaran melalui kuisisioner dengan menggunakan skala *likert 5 point* dan Skala *likert* adalah skala pengukuran yang memiliki empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor atau nilai yang mempresentasikan sifat individu[12] berikut point dari skala likert yaitu point 1 untuk sangat tidak setuju, 2 untuk tidak setuju, 3 netral, 4 setuju, dan 5 sangat setuju[13]. Pengguna dapat memilih sesuai dengan fitur yang disediakan aplikasi TIX ID dan setelah data terkumpul selanjutnya, Penulis melakukan olah data dengan menggunakan metode *Servqual* dan memakai tools SmartPLS. SmartPLS merupakan pengolahan data yang penggunaannya tergantung pada pemahaman metodologi penelitian dan penguasaan materi statistik ataupun pemahaman penggunaan menu-menu dalam program SPSS[14]. dan hasil akan diketahui jika sudah melakukan uji-uji sehingga masalah dari Aplikasi TIX ID akan diketahui setelah olah data dilakukan menggunakan SmartPLS.

3.3. Uji Validitas

Uji validitas merupakan kemampuan dari indikator-indikator untuk mengukur tingkat keakuratan sebuah konsep. Artinya apakah konsep yang telah dibangun tersebut sudah valid atau belum. Dimana dikatakan valid jika nilai korelasi diatas 0,30. Pada penelitian ini, uji validitas pengukuran terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. [15]

	content	Accuracy	Format	Ease Of Use	Timeliness	User satisfaction
X1.1	0,904					
X1.2	0,910					
X1.3	0,912					
X1.4	0,908					
X1.5	0,923					
X2.1		0,914				
X2.2		0,911				
X2.3		0,901				
X2.4		0,916				
X2.5		0,820				
X3.1			0,887			
X3.2			0,895			
X3.3			0,922			
X3.4			0,919			
X3.5			0,917			
X4.1				0,918		
X4.2				0,917		
X4.3				0,921		
X4.4				0,925		
X4.5				0,901		
X5.1					0,919	
X5.2					0,906	
X5.3					0,921	
X5.4					0,921	
X5.5					0,903	
Y1.1						0,892
Y1.2						0,890
Y1.3						0,915
Y1.4						0,916
Y1.5						0,917

Gambar 2. Hasil Uji Validitas

3.4. Uji Realibilitas

Uji realibilitas alat ukur kuisisioner yang mempunyai indikator dari variabel konstruk kuisisioner dinyatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian realibilitasyang digunakan adalah *one shot* atau pengukuran sekali saja [16].

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
X4	0.952	0.952	0.963	0.840
X5	0.951	0.951	0.962	0.836
X1	0.949	0.950	0.961	0.831
X3	0.947	0.947	0.959	0.825
Y1	0.945	0.946	0.958	0.821
X2	0.936	0.940	0.952	0.798

Gambar 3. Hasil Uji Reabilitas

Tabel 1. Uji Reabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit	Keterangan
1.	Content (X1)	0,949	0,961	Reliable
2.	Accuracy (X2)	0,936	0,952	Reliable

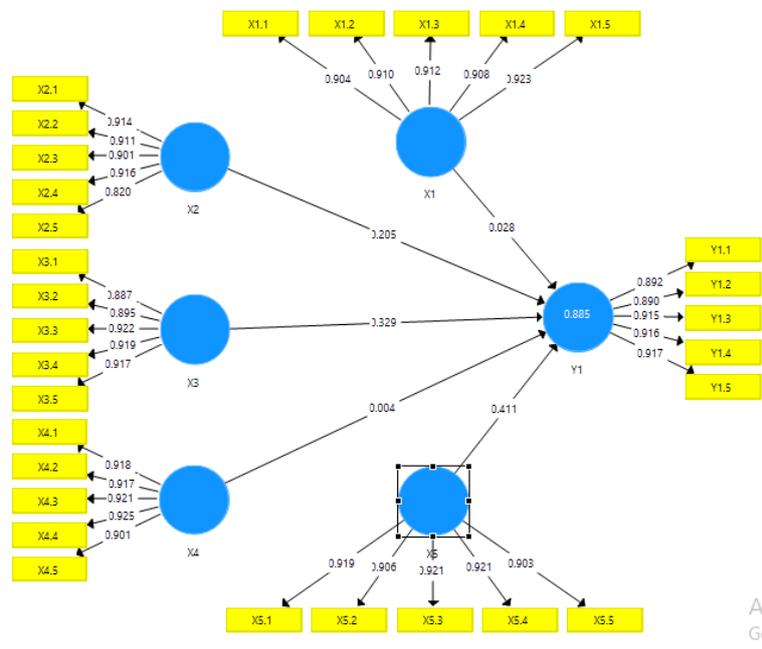
3.	Format (X3)	0,947	0,959	Reliable
4.	Ease Of Use (X4)	0,952	0,963	Reliable
5.	Timeliness (X5)	0,951	0,962	Reliable
6.	User satisfaction (Y1)	0,945	0,958	Reliable

Pada tabel 1 reliability dapat dijelaskan yaitu variabel *content* (isi) dengan *Cronbach's Alpha* 0,949 sedangkan Reliabilitas Komposit maka dinyatakan reliable, variabel *Accuracy* (keukaratan) dengan *Cronbach's Alpha* 0,913 sedangkan Reliabilitas Komposit 0,936 maka dinyatakan *reliable*, variabel *Format* (bentuk) dengan *Cronbach's Alpha* 0,947 sedangkan Reliabilitas Komposit 0,959 maka dinyatakan *reliable*, variabel *Ease Of Use* (kemudahan pengguna) dengan *Cronbach's Alpha* 0,840 sedangkan Reliabilitas Komposit 0,902 maka dinyatakan *reliable*, variabel *Timeliness* (ketepatan waktu) dengan *Cronbach's Alpha* 0,933 sedangkan Reliabilitas Komposit 0,949 maka dinyatakan *reliable*, dan variabel *User satisfaction* (Kepuasan pengguna) dengan *Cronbach's Alpha* 0,933 sedangkan Reliabilitas Komposit 0,949 maka dinyatakan *reliable*.

Pada tabel 1 dapat dilihat hasil analisis uji reliabilitas menggunakan alat bantu pada *SmartPLS* yang menyatakan bahwa semua nilai Reliabilitas Komposit setiap lebih besar 0,7 yang berarti semua variabel telah memenuhi kriteria nilai pengujian. Selanjutnya nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 dan hal ini menunjukkan tingkat reliabilitas variabel juga telah memenuhi kriteria.

3.5. Nilai R Square

Nilai R2 digunakan untuk mengukur tingkat variabel *indenpent*. Semakin tinggi R2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Model struktural (*inner model*) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinasi (R2). Nilai R2 mendekati 1 dengan kriteria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu : 0,67 = substansial, 0,33 = moderat, dan 0,19 = lemah.



Gambar 4. Output R-Square Adjusted

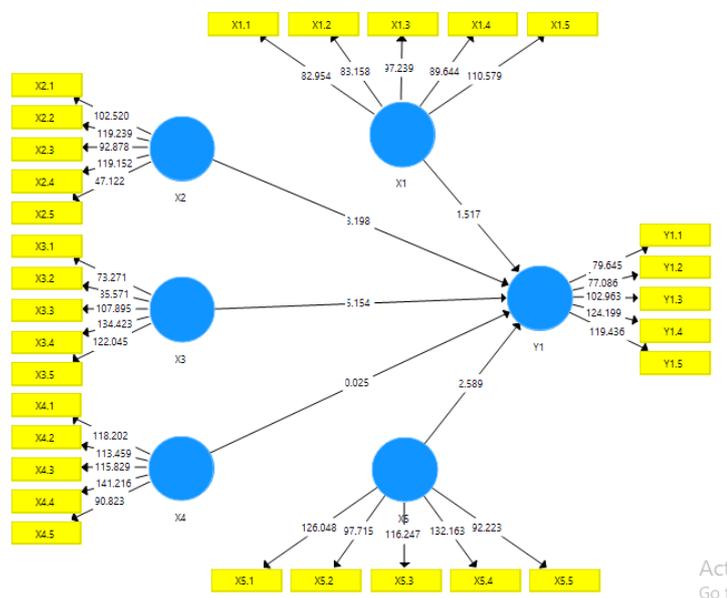
Tabel 2. nilai R-Square dan R-Square Adjusted

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
User Satisfaction	0,885	0,883

Pada tabel 5.9 nilai *R-Square* dan *R-Square Adjusted*, menyatakan bahwa nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*Content*” “*Accuracy*” “*Format*” “*Ease Of Use*” dan “*Timeliness*” variabel dependen “*User satisfaction*” adalah sebesar 0,885. Hal ini dapat dijelaskan lebih lanjut dengan fakta bahwa “*Reliability*”, “*Fulfiment*”, dan “*Responsiveness*” memiliki kolerasi sebesar 0,883. Angka ini tergolong sedang, artinya dapat diinterpretasikan bahwa ketiga variabel bebas tersebut memiliki pengaruh.

3.6. Uji Hipotesis

Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan realibilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian hipotesis. Nilai koefisien path atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode *Bootstrapping* [17]. Langkah terakhir dari uji menggunakan aplikasi Smartpls adalah uji hipotesis dan dilakukan dengan melihat hasil nilai *Bootstrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *Calculate* dan setelah itu tampil pilih menu, lalu pilih *Bootstrapping*, maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *Bootstrapping*.



Gambar 5. Output Bootstraping

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstrapping* di atas, dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk yang ditujukan oleh nilai *T-Statistic*. *T-Statistic* dikatakan valid apabila indikator memiliki nilai *T-Statistic* $\geq 1,96$, indikator juga dikatakan valid memiliki *P Values* $\leq 0,05$ [18].

Tabel 5.11 Hasil Tes Hipotesis

	Sampel Asli	T-Statistik	P-Values
Accuracy X2 -> User satisfaction	0,205	3,479	0,001
Content X1 -> User satisfaction	0,028	1,504	0,133
Ease of use X4 -> User satisfaction	0,004	0,024	0,981
format X3 -> User satisfaction	0,329	5,317	0,000
timeliness X5 -> User satisfaction	0,411	2,575	0,010

Tabel 3 Hasil Tes Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Original Sample	T-Statistic	P-Values	Hasil
-----------	----------	-----------------	-------------	----------	-------

H1	<i>Content (X1) => User Satisfaction</i>	0,205	1,504	0,133	Ditolak
H2	<i>Accuracy (X2) => User Satisfaction</i>	0,028	3,479	0,001	Diterima
H3	<i>Format (X3) => User Satisfaction</i>	0,004	5,371	0,000	Diterima
H4	<i>Ease Of Use =>User Satisfaction</i>	0,329	0,024	0,980	Ditolak
H5	<i>Timeliness (X5) => User Satisfaction</i>	0,411	2,575	0,010	Diterima

4. Kesimpulan

Nilai *Adjusted R2* dari variabel independen “*Content*” “*Accuracy*” “*Format*” “*Ease Of Use*” dan “*Timeliness*” variabel dependen “*User satisfaction*” adalah sebesar 0,885. Hal ini dapat dijelaskan lebih lanjut dengan fakta bahwa “*Reliability*”, “*Fulfiment*”, dan “*Responsiveness*” memiliki pengaruh. Berdasarkan hasil perhitungan *bootstraping* yang ditujukan oleh nilai *T-Statistic*. *T-Statistic* dikatakan valid apabila indikator memiliki nilai *T-Statistic* $\geq 1,96$, maka indikator juga dikatakan valid memiliki *P Values* $\leq 0,05$.

Daftar Pustaka

- [1] D. Ridho aulianto, Ujang Asmara, and Abdullah Risqillah, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Penonton Pengguna Aplikasi Tiket Bioskop Online,” *J. Teknol. Inf. Dan Komun.*, vol. 10, no. 2, pp. 39–44, 2020.
- [2] L. K. Harahap, “Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square),” *Fak. Sains Dan Teknol. Uin Walisongo Semarang*, no. 1, p. 1, 2018.
- [3] M. N. Farisi and E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Informatics Manag. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 3, pp. 109–121, 2022.
- [4] TARJO, *METODE PENELITIAN ADMINISTRASI*. Banda Aceh, Aceh: Syiah Kuala University Press., 2011.
- [5] M. A. Sari, Anggraeni Purfita Syamsuddin, “Analisis Faktor End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Balikpapan,” *J. PAJAK Indones. (Indonesian Tax Rev.)*, vol. 1, no. 2, pp. 92–101, 2018.
- [6] S. Moha and S. Loindong, “the Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction and Facilities,” *Emba J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akutansi*, vol. 4, no. 1, pp. 575–584, 2016.
- [7] I. Kurniasih and D. Pibriana, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 181–198, 2021.
- [8] R. Wiku *et al.*, “The Effect of E-Trust and E-Service Quality in Online Repurchase Interest of TIX ID (Survey on TIX ID Application User in Bandar Lampung),” *J. Kompetitif Bisnis*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2021.
- [9] D. L. Sumarna and N. B. Manik, “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna SAP PT Polychemie Asia Pacific Permai,” *J. Logistik Bisnis*, vol. 09, no. 2, pp. 68–75, 2019.
- [10] Jumadan, “Budaya Organisasi pada Lembaga Pendidikan Islam,” *Shautut Tarbiyyah*, vol. 36, p. 2, 2017.
- [11] E. F. Sari and E. Ekohariadi, “Penerapan Github Sebagai Media E-Learning Untuk Mengetahui Keefektifan Kolaborasi Project Pada Mata Pelajaran Pemrograman Web Dan Perangkat Bergerak Di Smk Negeri 2 Surabaya,” *IT-Edu J. Inf. Technol. Educ.*, vol. 6, no. 2, pp. 14–22, 2021.
- [12] A. R. Dani, D. Krisbiantoro, and A. Azis, “Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode E- Govqual dan Importance Performance Analysis,” *J. Tekno Kompak*, vol. 16, no. 2, pp. 151–162, 2020.
- [13] D. Taluke, R. S. M. Lakat, A. Sembel, E. Mangrove, and M. Bahwa, “Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat,” *Spasial*, vol. 6, no. 2, pp. 531–540, 2019.
- [14] F. Penghitungan, N. Akhir, and M. Kuliah, “Universitas bakrie,” vol. 3, no. 1, p. 1, 2018.
- [15] N. M. Janna and Herianto, “Artikel Statistik yang Benar,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [16] R. Ardista, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor,” *Parameter*, vol. 6, no. 1, pp. 38–49, 2021.
- [17] J. M. H. dan D. Riana, “kajian model kesuksesan sistem informasi,” vol. 12, pp. 1–9, 2016.
- [18] J. L. Selly Marselia, Sulistiowati Sulistiowati, “Analisis Kesuksesan Website E-Learning Management System (EMS) Dengan Menggunakan Model Delone dan McLean Pada Cabang Primagama Bumi Citra Fajar (BCF),” <https://jurnal.dinamika.ac.id/index.php/jsika/article/view/2551/0>, vol. 7 no 1, 2018.

