

ABSTRAK

Perkembangan internet telah mengubah banyak aspek kehidupan termasuk perilaku konsumen, salah satunya adalah pembelian tiket secara *online*. TIX ID merupakan salah satu aplikasi pembelian *e-ticket* bioskop melalui platform *mobile*. Terdapat keluhan-keluhan yang disampaikan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi TIX ID dengan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sekaligus menyimpulkan variabel mana yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan seluruh variabel pada model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Variabel eksogen pada penelitian ini antara lain *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Sementara variabel endogennya adalah *user satisfaction*. Data primer diambil dari hasil kuesioner dengan 100 responden pengguna aplikasi TIX ID dengan metode *purposive sampling* untuk menentukan sampel penelitian. Data tersebut diolah menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk melakukan uji data dan uji hipotesis.

Berdasarkan uji deskriptif rata-rata kepuasan pengguna aplikasi TIX ID melalui variabel pada *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebesar 82,59 persen dengan kriteria “sangat puas”. Dari 5 hipotesis yang diajukan, terdapat 2 hipotesis diterima dan sisanya ditolak. Variabel yang memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* adalah variabel *accuracy* dan *format*. Variabel *content* dan *ease of use* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *user satisfaction* sehingga hipotesisnya ditolak. Sementara variabel *timeliness* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.

Kata Kunci : TIX ID, Kepuasan Pengguna, EUCS, SEM

ABSTRACT

Internet growth has changed so many aspects of life including consumer behavior, buying online ticket is one of them. TIX ID is an application for purchasing cinema e-tickets through a mobile platform. There are many complaints submitted by users against the application. This research purposed to determine the user satisfaction of the TIX ID application by using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model as well as to conclude which variables are positive and significant on user satisfaction.

This research uses all variables in the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. The exogenous variables in this research are content, accuracy, format, ease of use and timeliness. Meanwhile the endogenous variable is user satisfaction. Primary data collected by questionnaire result with 100 TIX ID users as respondents which purposive sampling used to determine the research sample. Those data proccessed using the Structural Equation Modeling (SEM) method to test the data and hypotheses.

Based on the descriptive test, the average user satisfaction of the TIX ID application through the End User Computing Satisfaction (EUCS) variable is 82.59 percent with “very satisfied” criteria. Based on 5 hypotheses proposed, there are 2 accepted hypotheses and the rest are declined. Accuracy and format have positive and significant impact on user satisfaction. Content and ease of use are positive but not significantly affected on user satisfaction. While the timeliness variable does not positive and significant on user satisfaction.

Keyword : *TIX ID, User Satisfaction, EUCS, SEM*