Saturnus : Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi
Volume. 3, Nomor. 1 Tahun 2025
e-ISSN: 3031-9943; p-ISSN: 3031-9935, Hal 45-58
DOI : https://doi.org/10.61132/saturnus.v3i1.638
Available Online at: https://journal.arteii.or.id/index.php/Saturnus

Analisis Kepuasan Wisatawan Kota Surabaya dengan Model End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Tiket Wisata Surabaya)

Firdaus Akmal Fauzan[1*], Asif Faroqi[2], Siti Mukaromah[3]
[1,2,3] Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

Alamat: Jl. Rungkut Madya No. 1, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
**Korespondensi penulis: 18082010070@student.upnjatim.ac.id*

Abstract. *This research analyzes user satisfaction of the Surabaya Tourist Ticket, which is a digital platform designed to make it easier to purchase tourist tickets in the city of Surabaya which is managed by the Surabaya City DISBUDPORAPAR. This analysis was carried out using the End User Computing Satisfaction model which measures the content, accuracy, format, ease of use, and timeliness of the application. The result of the analysis shows that this application has a positive and significant influence on a user satisfaction in the content, accuracy, ease of use, and timeliness variables, but the format variable has a positive but not significant influence on the user satisfaction. From the result of this analysis, it can be seen that the Surabaya Tourist Ticket has been successful in meeting needs so that users feel satisfied. The implication of this research is to support further development to improve the appearance and maintain performance so that the existence of the Surabaya Tourist Ticket website and tourism in the city of Surabaya increase so that regional income also increases.*

Keywords: *user satisfaction, end user computing satisfaction, surabaya tourist ticket*

Abstrak. Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna Tiket Wisata Surabaya, yaitu platform digital yang dirancang untuk mempermudah dalam pembelian tiket wisata di Kota Surabaya yang dikelola oleh DISBUDPORAPAR Kota Surabaya. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan model End User Computing Satisfaction yang mengukur isi, akurasi, bentuk, kemudahan, dan ketepatan aplikasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada variabel isi, akurasi, kemudahan, dan ketepatan, namun pada variabel bentuk memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa Tiket Wisata Surabaya telah berhasil dalam memenuhi kebutuhan sehingga pengguna merasa puas. Implikasi penelitian ini adalah mendukung pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan tampilan dan mempertahankan performa agar eksistensi website Tiket Wisata Surabaya serta wisata di Kota Surabaya meningkat sehingga pemasukan daerah pun bertambah.

Kata kunci: kepuasan pengguna, end user computing satisfaction, tiket wisata surabaya

1. LATAR BELAKANG

Tiket Wisata Surabaya merupakan platform digital berbasis website yang dikelola oleh DISBUDPORAPAR Kota Surabaya. Aplikasi ini diciptakan untuk mempermudah calon wisatawan atau wisatawan dalam membeli tiket wisata Kota Surabaya secara online melalui gawai pribadi yang terhubung internet tanpa perlu mengantri lama di lokasi. Dengan adanya aplikasi ini Pemerintah Kota Surabaya berharap agar jumlah wisatawan dapat meningkat. Meski aplikasi ini telah di survey langsung oleh pemerintah dan mendapatkan hasil yang baik, namun realitanya masih banyak pengguna yang mengeluhkan tentang adanya beberapa masalah.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, kualitas produk atau layanan digital menjadi salah satu faktor penentu kesuksesan dalam sebuah bisnis

Received: Desember 12, 2024; Revised: Desember 26, 2024; Accepted: Januari 09, 2025; Published: Januari 11, 2025

(Bangsawan, 2023). Pengukuran kepuasan diperlukan untuk mengetahui kualitas, performa, hingga respon pengguna secara keseluruhan (Monalisa & Rizky, 2021). Oleh karena itu, penting bagi pihak pengembang untuk melakukan evaluasi dan analisa terhadap kepuasan pengguna untuk memastikan bahwa kebutuhan dan ekspektasi pengguna dapat terpenuhi (Adjani & Hudawiguna, 2023).

Salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna adalah *User Experience Questionnaire* (EUCS). Model ini dapat menganalisis sistem secara keseluruhan dengan menilai berbagai aspek penting seperti bentuk, isi, akurasi, ketepatan, dan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna. Dibandingkan dengan model lain yang juga dapat mengukur kepuasan pengguna, EUCS lebih berfokus pada sistem secara keseluruhan dengan dasar pengalaman penggunanya (Masdalia dkk., 2019).

Dalam penelitian ini model EUCS digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap Tiket Wisata Surabaya. Dengan pendekatan ini, penulis berharap dapat mengidentifikasi masalah, kelemahan, serta kekuatan dari aplikasi ini lebih lanjut sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan dalam membuat rekomendasi perbaikan yang relevan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan lebih luas mengenai pentingnya analisis kepuasan pengguna dalam mendukung pengembangan aplikasi yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna menggunakan model *End User Computing Satisfaction* terus berkembang, termasuk dalam konteks penggunaan teknologi yang berupa produk atau layanan digital. Penelitian-penelitian terkini semakin menekankan betapa pentingnya aspek kepuasan pengguna dalam menentukan kesuksesan produk atau layanan digital, dan EUCS telah menjadi alat yang diakui untuk mengukur kepuasan pengguna.

Terdapat banyak penelitian yang menggunakan EUCS untuk menganalisis kepuasan pengguna. Dalam penelitian Jati & Prasetyaningsih (2024) menjelaskan bahwa pentingnya melengkapi isi konten, memiliki *format* tampilan yang baik, menyediakan informasi yang tepat, dan memberikan kemudahan pada aplikasi kesehatan, yang mana kemudahan penggunaan dan kejelasan informasi sangat mempengaruhi kepuasan pengguna. Lalu pada penelitian Santoso dkk. (2024) menjelaskan bahwa pengguna dapat merasa puas apabila sebuah aplikasi transportasi publik dapat memberikan informasi

yang cepat serta proses pembelian tiket transportasi tersebut tidak memerlukan waktu yang lama. Dan dalam penelitian Sari dkk. (2024) menunjukkan bahwa diluar fungsionalitas sebuah aplikasi keuangan terdapat faktor-faktor yang bersifat emosional seperti rasa aman menjadi penentu dasar dalam prinsip keuangan, kepuasan pengguna tidak hanya mendorong perilaku pengguna untuk terus menggunakan sebuah produk atau layanan dalam jangka pendek tetapi juga memperkuat keterlibatan pengguna dalam jangka panjang. Dari keseluruhan penelitian tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna yang baik tidak hanya mempengaruhi fungsi dasar sebuah sistem, tetapi juga memberikan dampak pada aspek emosional, produktivitas, efisiensi, dan loyalitas.

Pada penelitian ini menggunakan metode EUCS yang dikemukakan oleh Torkzadeh dan Doll (1991), berisi lima faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yaitu, isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*), dan ketepatan (*timeliness*). Berdasarkan faktor-faktor tersebut, penelitian ini mengusulkan beberapa hipotesis. Hipotesis yang pertama (H1), isi (*content*) secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna Tiket Wisata Surabaya. Hipotesis yang kedua (H2), akurasi (*accuracy*) secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna Tiket Wisata Surabaya. Hipotesis yang ketiga (H3), bentuk (*format*) secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna Tiket Wisata Surabaya. Hipotesis yang keempat (H4), kemudahan (*ease of use*) secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna Tiket Wisata Surabaya. Dan hipotesis yang kelima (H5), ketepatan (*timeliness*) secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna Tiket Wisata Surabaya.

3. METODE PENELITIAN

Tahap Penelitian

Untuk mengevaluasi kepuasan pengguna Tiket Wisata Surabaya terdapat beberapa tahapan yang perlu dilakukan yaitu, studi observasi, identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan hipotesis, penentuan populasi dan sampel, penyusunan instrumen pertanyaan, penyebaran pre-kuesioner, pengujian validitas dan reliabilitas, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, dan penarikan kesimpulan dan saran.

Penelitian dimulai dari studi observasi, yaitu mengamati penggunaan Tiket Wisata Surabaya serta memahami permasalahan yang dihadapi pengguna. Berdasarkan hasil observasi, seluruh permasalahan akan digali lebih dalam untuk dikaji dan dievaluasi. Selanjutnya, melakukan kajian pustaka terkait model *End User Computing Satisfaction* yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna, serta referensi tentang

pentingnya kepuasan pengguna dalam bidang pariwisata. Setelah itu, menyusun hipotesis berdasarkan ilmu yang diperoleh dari kajian pustaka.

Populasi dalam penelitian ini mencakup pengguna Tiket Wisata Surabaya selama bulan Februari 2022 hingga November 2022, yaitu sebanyak 137538 pengguna. Sampel ditentukan melalui perhitungan rumus Slovin dengan batas *error* 5% dan akurasi 95%, yaitu sebanyak 400 responden. Setelah jumlah sampel ditentukan, selanjutnya menyusun instrumen pertanyaan berdasarkan kajian dari penelitian-penelitian sebelumnya. Instrumen-instrumen yang sudah disusun akan gunakan untuk pre-kuesioner, hal ini bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang akan digunakan pada kuesioner. Pengujian instrumen ini menggunakan *software* SPSS. Instrumen yang dinyatakan valid dan reliabel dapat digunakan dalam kuesioner untuk mengumpulkan data. Data yang dikumpulkan akan diolah dan dianalisis menggunakan SEM-PLS dengan *software* SmartPLS 3. Penelitian diakhiri dengan menarik kesimpulan dari seluruh hasil pelaksanaan kegiatan penelitian dan hasil analisis data yang telah dilakukan sebelumnya.

End User Computing Satisfaction

EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi, membandingkan antara harapan dengan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Amalia dkk., 2021). Pada penelitian ini menggunakan skala likert untuk mendukung indikator dalam mengukur variabel-variabel EUCS.

Tabel 1. Instrumen Pertanyaan

Variabel	Kode	Instrumen Pertanyaan
Content (X1)	C1	Tiket Wisata Surabaya memberikan informasi yang tepat dan sesuai.
	C2	Tiket Wisata Surabaya memberikan informasi yang mudah dipahami.
	C3	*Website TWS telah memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan saya*
	C4	*Website Tiket Wisata Surabaya telah memberikan informasi yang sangat jelas.*
Accuracy (X2)	A1	*Website Tiket Wisata Surabaya telah memberikan informasi yang benar, akurat, dan terpercaya.*
	A2	Fitur yang di klik pada Website Tiket Wisata Surabaya menampilkan halaman yang sesuai.
	A3	Tiket Wisata Surabaya jarang ditemui dalam keadaan error.
	A4	*Website Tiket Wisata Surabaya dapat memberikan & menampilkan informasi yang saya cari*
Format (X3)	F1	*Website Tiket Wisata Surabaya telah memiliki desain user interface yang jelas, menarik, dan mudah dipahami.*
	F2	*Website Tiket Wisata Surabaya memiliki desain user interface yang kombinasi warnanya menarik.*
	F3	Tiket Wisata Surabaya memiliki navigasi dan struktur menu yang mudah dipahami.
	F4	Tiket Wisata Surabaya memiliki standarisasi atau keseragaman format, jenis huruf yang normal, jelas dan terbaca
	F5	Tiket Wisata Surabaya memiliki format informasi yang sesuai kebutuhan saya.
Ease of Use (X4)	E1	*Website Tiket Wisata Surabaya mudah untuk dioperasikan atau digunakan.*
	E2	*Website Tiket Wisata Surabaya memiliki navigasi yang tidak membingungkan*
	E3	Tiket Wisata Surabaya dapat diakses dimanapun dan kapanpun.
	E4	*Website wisata surabaya mudah untuk dipahami*
Timeliness (X5)	T1	Tiket Wisata Surabaya memberikan informasi yang dibutuhkan secara cepat atau tepat waktu.
	T2	Tiket Wisata Surabaya menyediakan informasi yang up to date atau selalu terbaru.
	T3	Tiket Wisata Surabaya memiliki waktu respon yang cepat.
	T4	Tiket Wisata Surabaya memiliki customer service yang dapat membantu mengatasi masalah secara cepat.
Satisfaction (Y)	EUCS1	Tiket Wisata Surabaya dapat memenuhi kebutuhan saya.
	EUCS2	Saya akan merekomendasikan Tiket Wisata Surabaya bagi teman yang ingin berwisata di Surabaya.
	EUCS3	Saya akan terus menggunakan website tiket wisata surabaya di masa depan.
	EUCS4	Secara keseluruhan saya puas dengan Website Tiket Wisata Surabaya.

Sumber: Jurnal Torkzadeh dan Doll (1988).

Pada Tabel 1 diketahui terdapat 25 item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur 5 variabel EUCS yang menganalisa kepuasan pengguna, masing-masing variabel memiliki fungsi yang berbeda-beda. Variabel isi (*content*) berfungsi untuk mengetahui fungsi, kegunaan, serta kemampuan sistem dalam menghasilkan data dan informasi. Variabel akurasi (*accuracy*) berfungsi untuk mengukur keakuratan sistem dalam menghasilkan data yang dibutuhkan oleh pengguna. Variabel bentuk (*format*) berfungsi untuk menilai tampilan estetika dari tampilan (*interface*). Variabel kemudahan (*ease of use*) berfungsi untuk mengetahui kemudahan yang dirasakan pengguna saat menggunakan sistem. Dan variabel ketepatan (*timeliness*) berfungsi untuk mengukur kecepatan dan ketepatan sistem dalam memberikan hasil (*output*) (Indah & Nurfadillah, 2022).

Tabel 2. Skala Likert

Skor	Keterangan
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Netral
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Jurnal Sugiyono (2012).

Skala likert adalah sebuah skala yang digunakan untuk mengukur pendapat, persepsi, dan sikap seseorang atau kelompok mengenai fenomena sosial (Pranatawijaya dkk., 2019). Skala likert pada penelitian ini dikonversikan menjadi angka yang berupa skor bernilai 1 hingga 5, hal ini bertujuan untuk mempermudah dalam pembacaan serta mengartikan hasil pengolahan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan dengan mengevaluasi *outer model*, yang berisi validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas. Uji validitas berfungsi untuk menunjukkan keakuratan alat ukur yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna (Firdaus & Wahab, 2018). Uji reliabilitas berfungsi untuk memastikan konsistensi suatu alat ukur yang digunakan (Matondang, 2009).

1. Validitas Konvergen

Validitas konvergen digunakan untuk melihat validitas dari indikator-indikator yang digunakan, validitas dari sebuah indikator dapat dilihat dari nilai *outer loading* dan *average variance extracted* (AVE). Indikator dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai *outer loading* > 0.70 dan nilai AVE > 0.5.

Tabel 3. Nilai Outer Loading

Indikator	Content	Accuracy	Format	Ease of Use	Timeliness	User Satisfaction
C1	0.899					
C2	0.832					
C3	0.886					
C4	0.876					
A1		0.856				
A2		0.77				
A3		0.714				
A4		0.836				
F1			0.767			
F2			0.81			
F3			0.836			
F4			0.809			
F5			0.83			
E1				0.874		
E2				0.859		
E3				0.809		
E4				0.87		
T1					0.893	
T2					0.882	
T3					0.74	
T4					0.878	
S1						0.892
S2						0.891
S3						0.886
S4						0.916

Sumber: Software SmartPLS 3.

Pada Tabel 3 menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai *outer loading* > 0.70. Sehingga dalam penelitian ini, *outer loading* pada seluruh indikator telah memenuhi syarat validitas konvergen.

Tabel 4. Nilai Average Variance Extracted

AVE	Variabel
0.764	*Content*
0.633	*Accuracy*
0.657	*Format*
0.728	*Ease of Use*
0.723	*Timeliness*
0.803	*Satisfaction*

Sumber: Software SmartPLS 3.

Pada Tabel 4 menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai AVE > 0.50. Sehingga dalam penelitian ini, nilai AVE pada seluruh indikator telah memenuhi syarat validitas konvergen.

2. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan digunakan untuk mengevaluasi koefisien antar variabel, validitas dari sebuah variabel dapat dilihat dari nilai *cross loading* dan *fornell-larcker criterion*. Variabel dapat dikatakan valid apabila indikator-indikatornya memiliki nilai *loading* utama yang lebih besar dibandingkan nilai *cross loading* pada variabel lain (Kemarauwana dkk., 2021). Selain itu, variabel juga dapat dikatakan valid apabila jika nilai akar kuadrat AVE lebih besar dari semua nilai korelasi dengan variabel lain (Sari & Lestariningsih, 2021).

Tabel 5. Nilai Cross Loading

Indikator	Content	Accuracy	Format	Ease of Use	Timeliness	User Satisfaction
C1	**0.899**	0.693	0.496	0.509	0.598	0.628
C2	**0.832**	0.614	0.494	0.575	0.527	0.523
C3	**0.886**	0.683	0.529	0.487	0.613	0.659
C4	**0.876**	0.597	0.453	0.481	0.556	0.56
A1	0.702	**0.856**	0.501	0.488	0.624	0.679
A2	0.562	**0.77**	0.558	0.498	0.487	0.543
A3	0.349	**0.714**	0.393	0.369	0.525	0.517
A4	0.703	**0.836**	0.547	0.466	0.618	0.655
F1	0.32	0.358	**0.767**	0.292	0.405	0.407
F2	0.368	0.353	**0.81**	0.34	0.457	0.48
F3	0.5	0.638	**0.836**	0.593	0.543	0.537
F4	0.395	0.565	**0.809**	0.492	0.409	0.424
F5	0.634	0.59	**0.83**	0.556	0.575	0.611
E1	0.544	0.537	0.546	**0.874**	0.503	0.549
E2	0.478	0.506	0.505	**0.859**	0.477	0.512
E3	0.446	0.415	0.433	**0.809**	0.349	0.43
E4	0.517	0.485	0.468	**0.87**	0.465	0.519
T1	0.638	0.608	0.524	0.513	**0.893**	0.724
T2	0.564	0.626	0.49	0.374	**0.882**	0.695
T3	0.469	0.597	0.547	0.539	**0.74**	0.588
T4	0.558	0.596	0.491	0.394	**0.878**	0.698
S1	0.624	0.692	0.59	0.559	0.761	**0.892**
S2	0.546	0.659	0.52	0.511	0.607	**0.891**
S3	0.633	0.663	552	0.533	0.698	**0.886**
S4	0.643	0.7	0.551	0.518	0.778	**0.916**

Sumber: Software SmartPLS 3.

Pada Tabel 5 menunjukkan bahwa semua nilai instrumen lebih besar pada variabel induknya daripada korelasinya dengan variabel lain. Sehingga dalam penelitian ini, nilai *cross loading* pada seluruh instrumen telah memenuhi syarat validitas diskriminan.

Tabel 6. Nilai Fornell-Larcker Criterion

	Accuracy	*Content*	*Ease of Use*	*Format*	*User Satisfaction*	*Timeliness*
Accuracy	**0.796**					
Content	0.743	**0.874**				
Ease of Use	0.573	0.584	**0.853**			
Format	0.629	0.565	0.574	**0.811**		
Satisfaction	0.758	0.685	0.592	0.618	**0.896**	
Timeliness	0.712	0.658	0.53	0.6	0.798	**0.85**

Sumber: Software SmartPLS 3.

Pada Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai *fornell-larcker criterion* pada masing-masing variabel independen memiliki nilai yang lebih besar dari korelasi antar variabel independen pada kolom yang sama. Sehingga dalam penelitian ini, nilai *fornell-larcker criterion* pada seluruh instrumen telah memenuhi syarat validitas diskriminan.

3. Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi indikator dalam mengukur suatu variabel, reliabilitas dari sebuah indikator dapat dilihat dari nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability*. Indikator dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* > 0.70.

Tabel 7. Nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach Alpha	Composite Reliability
Content	0.897	0.928
Accuracy	0.806	0.873
Format	0.871	0.905
Ease of Use	0.876	0.915
Timeliness	0.87	0.912
Satisfaction	0.918	0.942

Sumber: Software SmartPLS 3.

Pada Tabel 7 menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* > 0.70. Sehingga dalam penelitian ini, nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* telah memenuhi syarat reliabilitas.

Hubungan Variabel EUCS Dengan Kepuasan

Hubungan variabel EUCS dengan kepuasan akan diketahui dengan mengevaluasi *inner model* yang terdapat *dua* uji model struktural yaitu *coefficient of determination* (R-*Square*) dan *effect size* (F-*Square*).

1. ***Coefficient of Determination* (R-*Square*)**

R-*Square* digunakan untuk menunjukkan nilai persentase dari keseluruhan variabel bebas *dengan* variabel terikat, semakin tinggi nilai R-*Square* maka semakin baik modelnya (EUCS).

Tabel 8. Nilai R-Square

R-Square	Variabel
0.729	*Satisfaction*

Sumber: Software SmartPLS 3.

Pada Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai R-Square pada penelitian ini sebesar 0.729, hal ini berarti variabel bebas yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan, dan ketepatan memiliki pengaruh *terhadap* variabel terikat yaitu kepuasan sebesar 72.9%, sedangkan sisa sebesar 27.1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model EUCS.

2. ***Effect Size* (F-*Square*)**

F-Square *digunakan* untuk memprediksi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai F-Square memiliki batasan yaitu 0.35 untuk pengaruh besar, 0.15 untuk pengaruh sedang, dan 0.02 untuk pengaruh kecil.

Tabel 9. Nilai F-Square

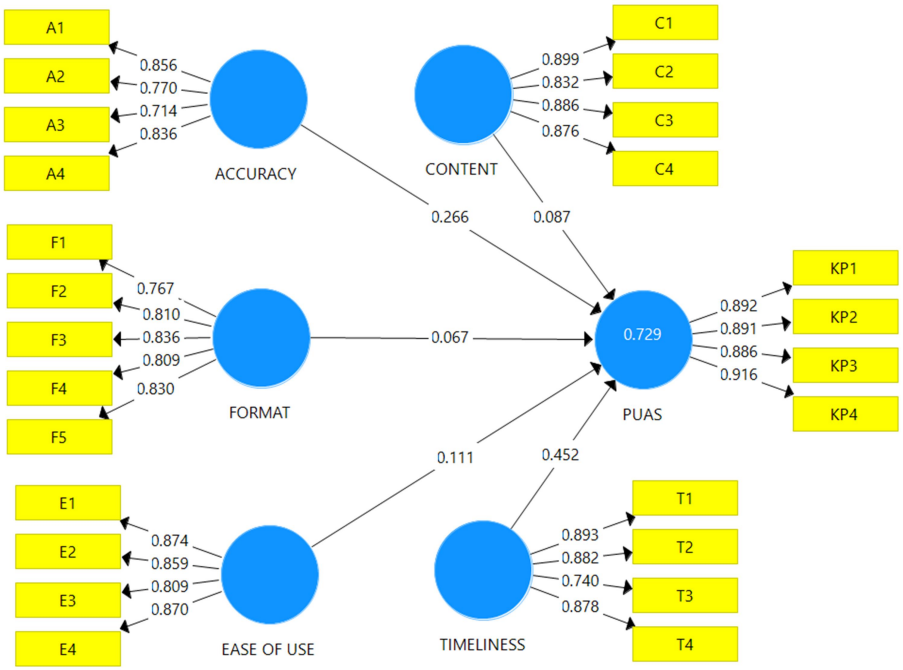
Variabel	Satisfaction	Pengaruh
Content	0.011	Kecil
Accuracy	0.087	Kecil
Format	0.008	Kecil
Ease of Use	0.025	Kecil
Timeliness	0.321	Sedang

Sumber: Software SmartPLS 3.

Pada Tabel 9 menunjukkan bahwa variabel isi, akurasi, format, dan kemudahan memiliki *pengaruh* yang kecil terhadap kepuasan, dan variabel ketepatan memiliki pengaruh sedang terhadap kepuasan.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan metode *bootstrapping* yang dilakukan menggunakan *software* SmartPLS, dengan melihat koefisien jalur (*coefficient path*).



Keterangan: Koefisien Jalur.

Sumber: SmartPLS 3.

Gambar 1. Model Konseptual

Gambar 1 menunjukkan hasil *bootstrapping*, *bootstrapping* adalah proses untuk menilai tingkat signifikansi atau probabilitas dari *direct effect*, *indirect effect*, dan *total effect*. Dimana apabila digunakan untuk uji hipotesis ∝ 5% (*two sided*) sehingga nilai t-statistik > 1.96, menunjukkan hipotesis diterima atau ada pengaruh signifikan.

Tabel 10. Nilai Uji Hipotesis

Hipotesis	Path Coefficient	T Statistic (>1.96)	Keterangan
Content → Satisfaction	0.087	2.046	Signifikan
Accuracy → Satisfaction	0.266	4.866	Signifikan
Format → Satisfaction	0.067	1.72	Tidak Signifikan
Ease of Use → Satisfaction	0.111	3.145	Signifikan
Timeliness → Satisfaction	0.452	9.918	Signifikan

Sumber: Software SmartPLS 3.

Dari hasil yang ada pada Tabel 10 dapat disimpulkan bahwa:

a) Pengaruh Variabel Isi Terhadap Kepuasan

Hasil dari perhitungan menunjukkan bahwa *path coefficient* berarah positif dan pengaruh variabel isi terhadap kepuasan memiliki nilai t-statistik 2.046 (>1.96), hal ini berarti variabel isi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan, maka hipotesis 1 diterima.

b) Pengaruh Variabel Akurasi Terhadap Kepuasan

Hasil dari perhitungan menunjukkan bahwa *path coefficient* berarah positif dan pengaruh variabel akurasi terhadap kepuasan memiliki nilai t-statistik 4.866 (>1.96), hal ini berarti variabel akurasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan, maka hipotesis 2 diterima.

c) Pengaruh Variabel Bentuk Terhadap Kepuasan

Hasil dari perhitungan menunjukkan bahwa *path coefficient* berarah positif dan pengaruh variabel bentuk terhadap kepuasan memiliki nilai t-statistik 1.720 (<1.96), hal ini berarti variabel bentuk memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan, maka hipotesis 3 ditolak.

d) Pengaruh Variabel Kemudahan Terhadap Kepuasan

Hasil dari perhitungan menunjukkan bahwa *path coefficient* berarah positif dan pengaruh variabel kemudahan terhadap kepuasan memiliki nilai t-statistik 3.145 (>1.96), hal ini berarti variabel kemudahan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan, maka hipotesis 4 diterima.

e) Pengaruh Variabel Ketepatan Terhadap Kepuasan

Hasil dari perhitungan menunjukkan bahwa *path coefficient* berarah positif dan pengaruh variabel ketepatan terhadap kepuasan memiliki nilai t-

statistik 9.918 (>1.96), hal ini berarti variabel ketepatan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan, maka hipotesis 5 diterima.

Berdasarkan hasil uji hipotesis tersebut, maka hubungan tiap variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna Tiket Wisata Surabaya dapat diketahui. Pada variabel isi, akurasi, kemudahan, dan ketepatan, diketahui hubungan variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan terdapat pengaruh positif dan signifikan, hal ini berarti bahwa variabel isi memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna dan pengguna merasa Tiket Wisata Surabaya telah memberikan informasi secara cepat dan tepat dan sesuai kebutuhan, meminimalisir kesalahan atau error saat membeli tiket atau mencari informasi, memberikan kemudahan dalam pengoperasiannya, .

Pada variabel format, hubungan variabel format terhadap kepuasan terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan, hal ini berarti bahwa variabel format memiliki pengaruh yang lemah terhadap kepuasan pengguna dan pengguna merasa tampilan visual dari Tiket Wisata Surabaya kurang menarik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan model EUCS, website Tiket Wisata Surabaya telah berhasil memenuhi sebagian besar aspek yang diukur yaitu isi, akurasi, kemudahan, dan ketepatan, yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, pada aspek format meskipun memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti masih ada kekurangan dalam tampilan visual yang perlu diperbaiki. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara keseluruhan Tiket Wisata Surabaya telah berhasil dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam membeli tiket ataupun mencari informasi secara online, yang berpotensi meningkatkan jumlah wisatawan dan pendapatan daerah.

Penulis menyarankan bagi pengembang untuk meningkatkan estetika dan desain antarmuka agar lebih menarik pengguna. Keterbatasan penelitian ini terletak pada cakupan waktu dan populasi yang terbatas, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasikan ke populasi pengguna lain, oleh karena itu penulis juga menyarankan bagi peneliti lain untuk memperluas cakupan populasi, mengevaluasi dampak jangka panjang dari aplikasi ini terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna dan wisatawan Kota Surabaya.

DAFTAR REFERENSI

Adjani, K., & Hudawiguna, S. (2023). Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi My APTIKOM melalui pendekatan Technology Acceptance Model. Jurnal Algoritma, 20(2), 233–242. https://doi.org/10.33364/algoritma/v.20-2.1246

Amalia, N., Siregar, D. J., & Hapsoro, W. (2021). Analisa pengaruh kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem informasi dengan metode EUCS (End User Computing Satisfaction). IC-Tech, 16(1), 16–21. https://doi.org/10.47775/ictech.v16i1.144

Bangsawan, G. (2023). Kebijakan akselerasi transformasi digital di Indonesia: Peluang dan tantangan untuk pengembangan ekonomi kreatif. JSKP: Jurnal Studi Kebijakan Publik, 2(1), 27–40. https://doi.org/10.21787/jskp.2.2023.27-40

Buana, P. A., Wicaksana, D. A., & Adinugroho, S. (2024). Pengukuran kegunaan dan kepuasan pengguna pada aplikasi virtual tour reality dalam meningkatkan pengalaman wisata. Jurnal Algoritma, 21(2), 101–111. https://doi.org/10.33364/algoritma/v.21-2.1991

Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. MIS Quarterly, 259–274.

Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1991). The measurement of end-user computing satisfaction: Theoretical and methodological. MIS Quarterly, 5–10.

Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1994). A confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument. MIS Quarterly, 453–461.

Firdaus, R., & Wahab, D. A. (2018). Rancangan usulan aplikasi melalui pendekatan perancangan alat ukur kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS, Green and Pearson, dan skala psikologi (Kasus: Otorisasi Call Center Cititrans). Jurnal Tata Kelola dan Kerangka Kerja Teknologi Informasi, 4(1), 49–54. https://doi.org/10.34010/jk3ti.v4i1.1399

Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran kepuasan pengguna situs web dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). QUERY: Jurnal Sistem Informasi, 2(1), 1–8. https://doi.org/10.58836/query.v2i1.1552

Indah, D. R., & Nurfadillah, N. (2022). Evaluasi kepuasan pengguna pada website PalTV dengan metode EUCS. Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi, 8(2), 89–97.

Jati, M. E., & Prasetyaningsih, S. (2024). Analisis kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi masyarakat Kota Batam menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS). Jurnal Integrasi, 16(1), 80–91.

Kemarauwana, M., Chotim, L. F., & Rodiyah, S. K. (2021). Pengaruh strategi pemasaran online dan offline terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang konsumen pada konsumen pembelian produk makanan cepat saji di Kota Surabaya. EBIS: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 11(2), 19–32.

Lattu, A., Sihabuddin, & Jatmika, W. (2022). Analisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan e-learning dengan metode TAM dan EUCS. Jurnal Riset Sistem Informasi

dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI), 4(1), 39–50. https://doi.org/10.52005/jursistekni.v4i1.115

Matondang, Z. (2009). Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian. Jurnal Tabularasa, 6(1), 87–97.

Monalisa, S., & Rizky, K. (2021). Pengukuran kualitas website Rumah Batik Andalan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis. Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, 7(1), 27–35. https://doi.org/10.24014/rmsi.v7i1.10659

Pranatawijaya, V. H., Widiatry, Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online. Jurnal Sains dan Informatika, 5(2), 128–137. https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185

Pranita, J. P., Zulfikar, D. H., & Gunawan, C. E. (2019). Analisis kepuasan pengguna sistem keagenan PERISAI menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang). JUSIFO: Jurnal Sistem Informasi, 5(2), 91–104. https://doi.org/10.19109/jusifo.v5i2.5191

Santoso, T., Sulistianto, S. W., Muhammad, F. F., & Muhammad, N. H. (2024). Analisa kepuasan pengguna aplikasi mobile MRT-J menggunakan metode EUCS. MISI: Jurnal Manajemen Informatika & Sistem Informasi, 7(2), 174–185. https://doi.org/10.36595/misi.v5i2

Sari, A. C. M., & Lestariningsih, M. (2021). Pengaruh promosi dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan aplikasi Shopee (Studi pada mahasiswa STIESIA Surabaya). Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 10(5), 1–17.

Sari, P. F., Dellia, P., Azizi, A. F., Mashitoh, P. A., Iriansyah, M. D. P., & Sa'adah, L. (2024). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi M-Banking BRIMO pada mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS). JATI: Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika, 8(4), 7608–7614. https://doi.org/10.36040/jati.v8i4.10309