



**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI *MOBILE* TIX ID BERDASARKAN
PERSPEKTIF PENGGUNA DI KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN
MODEL *DELONE AND MCLEAN***

TUGAS AKHIR



UNIVERSITAS
Dinamika

Oleh:

Andika Alif Kurniawan

18410100165

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA

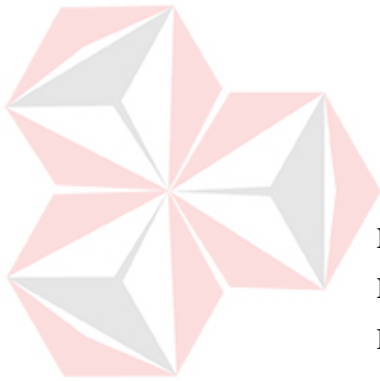
UNIVERSITAS DINAMIKA

2022

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI *MOBILE TIX ID* BERDASARKAN
PERSPEKTIF PENGGUNA DI KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN
MODEL *DELONE AND MCLEAN***

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana Komputer**



Disusun Oleh :

Nama : Andika Alif Kurniawan
NIM : 18410100165
Program Studi : S1 Sistem Informasi

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA

UNIVERSITAS DINAMIKA

2022

Tugas Akhir

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI *MOBILE TIX ID* BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA DI KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL *DELONE AND MCLEAN*

Dipersiapkan dan disusun oleh

Andika Alif Kurniawan

NIM : 18410100165

Telah diperiksa, dibahas dan disetujui oleh Dewan Pembahas

Pada: 16 Agustus 2022

Susunan Dewan Pembahas

Pembimbing:

I. Dr. Haryanto Tanuwijaya, S.Kom., M.MT.

NIDN: 0710036602

II. Tony Soebijono, S.E., S.H., M.Ak.

NIDN: 0703127302

Pembahas:

I. Sulistiowati, S.Si., M.M.

NIDN: 0719016801

Digitally signed by Universitas
Dinamika
Date: 2022.08.16
15:06:23 +07'00'

Digitally signed by Tony
Sebijono
DN: cn=Tony Sebijono,
o=Universitas Dinamika,
ou=SI Akuntansi,
email=tonys@dinamika.
ac.id
Date: 2022.08.16
12:48:59 +07'00'

Digitally signed by
Universitas Dinamika
Date: 2022.08.16
15:54:40 +07'00'

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana



Digitally signed by
Universitas Dinamika
Date: 2022.08.16
15:54:40 +07'00'

Tri Sagirani, S.Kom., M.MT.

NIDN. 0731017601

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika
UNIVERSITAS DINAMIKA

"Try to learn from someone's success. Don't rely on connections and luck as an excuse. That's too cliché."

-Won In Jae-



"If you want somethin, take it. Leap, cause sometimes you'll be surprised how safely you land on the other side"

-Jae-

SURAT PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Universitas Dinamika, saya :

Nama : Andika Alif Kurniawan
NIM : 18410100165
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir
Judul Karya : **ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI *MOBILE TIX ID* BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA DI KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL *DELONE AND MCLEAN***

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Universitas Dinamika Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas seluruh isi/ sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas untuk disimpan, dialihmediakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar keserjanaan yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 6 Juli 2022
Yang menyatakan



Andika Alif Kurniawan
NIM: 18410100165

ABSTRAK

TIX ID merupakan aplikasi *mobile* yang menawarkan kemudahan kepada konsumen berupa platform untuk pembelian tiket di bioskop secara online. Dari banyaknya orang yang gemar menonton bioskop di Kota Surabaya, aplikasi TIX ID sudah cukup banyak digunakan oleh masyarakat surabaya, namun bukan dijadikan sebagai opsi utama untuk melakukan pembelian tiket. Berdasarkan hasil survei pendahuluan, hanya 47,2% yang menggunakan aplikasi TIX ID sebagai opsi utama untuk membeli tiket dengan beberapa keluhan seperti *request time* saat *checkout* lama, sering terjadi *lag*, pengembalian dana secara sepihak dan *user interface* perlu diperbarui. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari aplikasi TIX ID serta memberikan rekomendasi *user interface*, oleh sebab itu pada penelitian ini dilakukan analisis kesuksesan aplikasi menggunakan model DeLone dan McLean dengan melihat pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap variabel penggunaan dan kepuasan pengguna kemudian kedua variabel tersebut dilihat pengaruhnya terhadap variabel manfaat bersih. Berdasarkan hasil analisis kesuksesan aplikasi TIX ID dengan pengolahan sampel sebanyak 133 sampel. Hasil dari analisis deskriptif didapatkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih sudah baik. Sedangkan pada analisis korelasi untuk variabel yang berhubungan diperoleh hasil bahwa (1) tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan penggunaan, (2) tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna, (3) terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan penggunaan, (4) terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, (5) tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan penggunaan, (6) terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna, (7) terdapat hubungan positif dan signifikan antara penggunaan dengan kepuasan pengguna, (8) terdapat hubungan positif dan signifikan antara penggunaan dengan manfaat bersih, (9) terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan pengguna dengan manfaat bersih. Berdasarkan hasil dari analisis kesuksesan pada TIX ID, menghasilkan rekomendasi desain *user interface* untuk pengembangan pada TIX ID berupa desain *home* serta pembelian tiket, desain fitur berita, desain fitur pembelian *voucher*, desain fitur bantuan, dan desain forum diskusi pengguna. Pada rekomendasi desain telah dilakukan testing dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dengan *score* sebesar 79 dengan *grade* B yang artinya bahwa rekomendasi desain termasuk dalam kategori *excellent* dan dari hasil tersebut rekomendasi desain dapat diterima dan layak digunakan.

Kata Kunci: Analisis Kesuksesan, DeLone dan McLean, TIX ID

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Allah SWT karena berkah dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kesuksesan Aplikasi Mobile TIX ID Berdasarkan Perspektif Pengguna di Kota Surabaya Menggunakan *Model Delone and Mclean*” dengan baik. Adapun tujuan dari Tugas Akhir ini dibuat sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pada program studi Strata Satu (S1) di Sistem Informasi Univeritas Dinamika Surabaya.

Penulis sadar bahwa Tugas Akhir ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang memberikan masukan dan dukungan kepada penulis. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Orangtua serta saudara yang selalu mendukung dan mendoakan sehingga penulis mampu untuk kemudahan dan kelancaran pengerjaan Tugas Akhir hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan sesuai dengan harapan.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd. selaku Rektor Universitas Dinamika yang telah memberikan arahan serta motivasi dalam proses pembuatan laporan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Tri Sagirani, S.Kom., M.MT. selaku Dekan Sistem Informasi yang telah memberikan masukan maupun saran dan motivasi dalam membantu penyempurnaan laporan Tugas Akhir ini
4. Bapak Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng selaku Kaprodi yang telah memberikan masukan maupun saran dalam membantu penyempurnaan laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Dr. Haryanto Tanuwijaya, S.Kom., M.MT. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan ilmu, arahan, bimbingan, saran, serta masukan positif dalam proses pengerjaan Tugas Akhir.
6. Bapak Tony Soebijono, S.E., S.H., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk membagikan ilmu, membimbing, memberikan masukan maupun saran dalam proses pengerjaan Tugas Akhir.

7. Ibu Sulistiowati, S.Si., M.M. selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu untuk membagikan ilmu, memberikan evaluasi maupun saran serta pengalaman dan motivasi dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Norma Ningsih, S.ST.,M.T. selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan, bimbingan dan arahan selama menempuh pendidikan di Universitas Dinamika Surabaya.
9. Teman-teman seperjuangan Tugas Akhir ini yang bersama-sama membantu dan memberikan dukungan dalam proses Tugas Akhir hingga pembuatan laporan ini.

Surabaya, 22 Juli 2022

Penulis

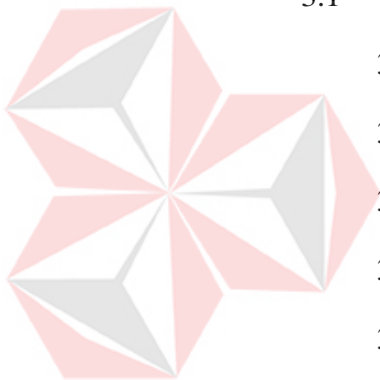


UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 4 |
| 1.4 Tujuan..... | 4 |
| 1.5 Manfaat..... | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 6 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 6 |
| 2.2 <i>E-ticketing</i> | 6 |
| 2.3 <i>Mobile Commerce</i> | 7 |
| 2.4 TIX ID | 7 |
| 2.5 Populasi dan Sampel..... | 8 |
| 2.6 Teknik Sampling | 8 |
| 2.7 Model Delone dan Mclean | 9 |
| 2.8 Variabel Delone dan Mclean | 12 |
| 2.8.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)..... | 13 |
| 2.8.2 Variabel Intervening | 13 |
| 2.8.3 Variabel Terikat (Variabel Dependen)..... | 13 |

| | Halaman |
|--|-----------|
| 2.9 Uji Validitas..... | 13 |
| 2.10 Uji Reliabilitas..... | 14 |
| 2.11 Analisis Deskriptif..... | 14 |
| 2.12 SPSS | 15 |
| 2.13 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> | 15 |
| 2.14 Smart PLS..... | 15 |
| 2.15 <i>User Interface</i> | 15 |
| 2.16 <i>System Usability Scale (SUS)</i> | 15 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 17 |
| 3.1 Tahapan Pendahuluan..... | 17 |
| 3.1.1 Identifikasi Permasalahan | 17 |
| 3.1.2 Studi Literatur | 17 |
| 3.1.3 Observasi..... | 18 |
| 3.1.4 Model Konseptual | 18 |
| 3.1.5 Penentuan Variabel | 19 |
| 3.2 Tahap Pengumpulan Data..... | 22 |
| 3.2.1 Perhitungan Populasi dan Sampel..... | 22 |
| 3.2.2 Penyebaran Kuesioner..... | 23 |
| 3.2.3 Tabulasi Data | 23 |
| 3.3 Tahap Analisis Data | 23 |
| 3.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 23 |
| 3.3.2 Analisis Deskriptif | 24 |
| 3.3.3 Analisis SEM | 24 |
| 3.4 Tahap Akhir..... | 24 |
| BAB IV HASIL PEMBAHASAN | 25 |



| | Halaman |
|---|-----------|
| 4.1 Analisis Data | 25 |
| 4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 25 |
| 4.1.2 Analisis Deskriptif | 26 |
| 4.2 Analisis SEM..... | 29 |
| 4.2.1 Model Konseptual | 29 |
| 4.2.2 Hasil Uji Analisis Korelasi | 30 |
| 4.3 Rekomendasi Desain | 31 |
| 4.3.1 Desain <i>home</i> dan pembelian tiket TIX ID | 33 |
| 4.3.2 Desain <i>news</i> pada TIX ID | 34 |
| 4.3.3 Desain pembelian <i>voucher</i> pada TIX ID..... | 35 |
| 4.3.4 Desain bantuan pada TIX ID | 36 |
| 4.3.5 Desain diskusi pada aplikasi TIX ID | 37 |
| 4.4 Evaluasi Desain | 38 |
| BAB V PENUTUPAN..... | 39 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 39 |
| 5.2 Saran | 40 |
| DAFTAR PUSTAKA | 42 |
| LAMPIRAN..... | 44 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Aplikasi TIX ID | 7 |
| Gambar 2.2 Model kesuksesan sistem informasi D&M (2003)..... | 9 |
| Gambar 3.1 Tahapan dalam penelitian..... | 17 |
| Gambar 3.2 Model Konseptual Delone dan McLean..... | 18 |
| Gambar 4.1 Hasil Model Konseptual..... | 29 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Analisis Korelasi..... | 30 |
| Gambar 4.3 Desain <i>home</i> dan pembelian tiket TIX ID..... | 33 |
| Gambar 4.4 Desain <i>news</i> pada TIX ID | 34 |
| Gambar 4.5 Desain pembelian <i>voucher</i> pada TIX ID..... | 35 |
| Gambar 4.6 Desain bantuan pada TIX ID..... | 36 |
| Gambar 4.7 Desain diskusi pada TIX ID..... | 37 |



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Layanan dan <i>benefit</i> aplikasi <i>e-ticketing</i> | 2 |
| Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu | 6 |
| Tabel 2.2 Indikator Variabel Sistem Informasi Delone dan McLean | 10 |
| Tabel 2.3 Skala Likert | 14 |
| Tabel 2.4 Pernyataan Pengujian <i>System Usability Scale</i> | 16 |
| Tabel 3.1 Penentuan Variabel Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) | 19 |
| Tabel 3.2 Penentuan Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)..... | 20 |
| Tabel 3.3 Penentuan Variabel Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)..... | 20 |
| Tabel 3.4 Penentuan Variabel Penggunaan (<i>Use</i>)..... | 21 |
| Tabel 3.5 Penentuan Variabel Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) | 21 |
| Tabel 3.6 Penentuan Variabel Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)..... | 22 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas..... | 25 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas | 26 |
| Tabel 4.3 Umur Sampel Penelitian | 26 |
| Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif..... | 27 |
| Tabel 4.5 Pengembangan desain | 32 |
| Tabel 4.6 Hasil dari <i>System Usability Scale</i> | 38 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1. Hasil Pra-kuesioner..... | 44 |
| Lampiran 2. Hasil Kuesioner | 47 |
| Lampiran 3. Hasil Uji Validitas | 58 |
| Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas | 61 |
| Lampiran 5. Hasil Analisis Deskriptif | 62 |
| Lampiran 6. Hasil Cek Plagiasi..... | 65 |
| Lampiran 7. Biodata Penulis | 66 |



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi telah berkembang sangat cepat, dengan adanya perkembangan teknologi ini akan sangat membantu banyak orang dalam kehidupan sehari-hari salah satunya seperti bisnis penjualan *online* atau yang biasanya disebut dengan *e-commerce*. Banyak peran *e-commerce* dalam berkembangnya teknologi saat ini, seperti dijadikan lapak untuk melakukan transaksi jual beli yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa ada sebuah batasan waktu dan tempat. Dengan memanfaatkan *mobile phone*, pengguna dapat merasakan secara langsung kemudahan melakukan pemesanan hingga melakukan transaksi melalui *mobile commerce* atau *m-commerce* sehingga dapat meningkatkan penjualan, kepuasan dan loyalitas pelanggan diwaktu yang sama (Turban et al., 2015).

TIX ID yang dinaungi oleh PT. Nusantara Sejahtera merupakan aplikasi *mobile* yang menawarkan kemudahan kepada konsumen berupa platform untuk pembelian tiket film bioskop secara *online* berbasis Android dan IOS yang diluncurkan pada tahun 2018. Hadirnya aplikasi *mobile* TIX ID ini untuk memberikan kemudahan dan efisiensi kepada pengguna yang gemar menonton film, selain melakukan transaksi pembelian tiket film, pengguna juga dapat melihat informasi seputar film yang sedang tayang dan film yang akan datang.

Berdasarkan data pada Google Play Store, TIX ID telah diunduh sebanyak 10 juta pengunduhan oleh pengguna hingga bulan Maret 2022 yang telah diulas dan memiliki rating sebesar 4,5 dari 5 yang diulas oleh 428 ribu pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa antusiasme pengguna untuk menonton film dan menggunakan TIX ID sangat tinggi. Pada Awal tahun 2020 jumlah penonton bioskop mencapai 12,5 juta penonton membeli tiket bioskop pada kuartal pertama dari Januari sampai Maret (Mediarta, 2020).

Tingkat kesuksesan penerapan aplikasi TIX ID dari sisi pengguna yang sering mengunjungi bioskop sangat penting untuk diketahui sebagai bentuk dari analisis sebuah sistem yang sedang berjalan saat ini. Dari banyaknya orang yang

gemar menonton film, tentu akan semakin banyak perusahaan yang memiliki kesamaan dengan TIX ID yaitu melakukan penjualan tiket film secara online yang pastinya akan memiliki keunggulan pada masing-masing aplikasi, sehingga TIX ID memiliki kompetitor dibidang *e-ticketing* yang memiliki kelebihan dan layanan yang berbeda-beda, pada Tabel 1.1 menjelaskan mengenai layanan dan *benefit* yang dimiliki aplikasi *e-ticketing*.

Tabel 1.1 Layanan dan *benefit* aplikasi *e-ticketing*

| Aplikasi <i>e-ticketing</i> | Layanan yang tersedia | <i>Benefit</i> yang diberikan |
|--|---|---|
| TIX ID | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjual tiket dari beberapa perusahaan bioskop. 2. Menjual voucher <i>Streaming</i>. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat membeli tiket film dari berbagai bioskop (XXI, CGV dan Cinapolis). 2. Memberikan harga yang lebih murah untuk membeli <i>voucher</i> nonton online. 3. Terdapat berita yang <i>up to date</i> mengenai dunia perfilman. 4. Mendapatkan poin pada setiap transaksi untuk mendapatkan diskon. |
| Cinema 21 (mtix) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjual tiket bioskop. 2. Menjual makanan dan minuman pada aplikasi cinema 21. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Promo <i>buy 1 get 1</i> untuk film lokal. 2. Dapat memesan menu pada XXI <i>Café</i> dengan banyak promo. 3. Biaya admin hanya 1500 rupiah. 4. Aplikasi terhubung secara langsung dengan bioskop XXI. |
| CGV Cinemas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjual tiket bioskop. 2. Menjual makanan dan minuman pada aplikasi. 3. Dapat menyewa satu studio film melalui aplikasi. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya admin lebih murah. 2. Dapat memesan menu pada aplikasi dengan banyak promo apabila membeli tiket pada aplikasi CGV Cinemas. 3. Dapat memesan menu pada “Popcorn Factory” dengan banyak promo. 4. Memiliki banyak promosi khusus untuk member CGV Cinemas. |

Untuk mendukung latar belakang permasalahan, telah dilakukan Survei awal pada bulan Maret 2022 kepada pengguna yang telah menggunakan TIX ID untuk melakukan pembelian tiket film di Kota Surabaya didapatkan responden sejumlah 106 responden. Hasil survei menunjukkan bahwa 47,2% responden menyatakan menggunakan TIX ID untuk dijadikan opsi utama dalam membeli tiket film.

Terdapat beberapa permasalahan yang telah dijabarkan oleh beberapa responden yang telah menggunakan TIX ID seperti pelanggan tidak mendapatkan

e-ticket setelah transaksi, *Customer service* susah dihubungi, *request time* saat *checkout* lama, sering terjadi *lag* apabila film yang tayang sedang *high demand*, TIX ID pengembalian dana secara sepihak dan *user interface* perlu diperbarui. Hal tersebut mengindikasikan permasalahan ketidakpuasan pada pengguna aplikasi TIX ID di Kota Surabaya.

Dari hasil survei yang telah dilakukan sebelumnya, diperlukan sebuah analisis kesuksesan untuk mengetahui faktor apa saja yang perlu ditingkatkan agar pengguna lebih puas saat menggunakan aplikasi dan dapat menarik pengguna baru serta menjaga agar penggunanya menjadikan TIX ID sebagai pilihan utama untuk membeli tiket. Oleh sebab itu pada penelitian ini dilakukan analisis kesuksesan pada aplikasi TIX ID menggunakan model kesuksesan (DeLone and McLean, 2003).

Pada model delone dan mclean terdapat enam variabel yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna (*net benefit*). Berdasarkan hasil dari penelitian kesuksesan analisis ini peneliti dapat memberikan rekomendasi perancangan UI/UX agar aplikasi TIX ID menjadi lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang analisis kesuksesan aplikasi *mobile* TIX ID dengan perspektif pengguna di kota Surabaya menggunakan model Delone and Mclean, berikut merupakan rumusan masalah yang didapatkan:

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)?
2. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
3. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)?
4. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?

5. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)?
6. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
7. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
8. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*)?
9. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*)?
10. Bagaimana rekomendasi perancangan *User Interface* berdasarkan hasil analisis kesuksesan aplikasi TIX ID.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam menganalisa kualitas informasi pada *mobile application* TIX ID, sebagai berikut:

1. Responden yang mengisi kuesioner merupakan masyarakat pengguna aplikasi TIX ID yang berdomisili di Kota Surabaya dengan rata-rata umur 17 tahun hingga 45 tahun.
2. Pertanyaan diadopsi dari jurnal DeLone dan McLean (2003) dengan judul *The DeLone and McLean of Information System Success: A Teen Year Update*.

1.4 Tujuan

Dengan mengacu pada rumusan masalah, maka didapatkan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*) pada aplikasi *mobile* TIX ID.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada aplikasi *mobile* TIX ID.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*) pada aplikasi *mobile* TIX ID.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada aplikasi *mobile* TIX ID.

5. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*) pada aplikasi *mobile* TIX ID.
6. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada aplikasi *mobile* TIX ID.
7. Mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada aplikasi *mobile* TIX ID.
8. Mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) pada aplikasi *mobile* TIX ID.
9. Mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*) pada aplikasi *mobile* TIX ID.
10. Menghasilkan rekomendasi perancangan *User Interface* berdasarkan hasil analisis kesuksesan aplikasi TIX ID.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diperoleh setelah melakukan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kesuksesan dari aplikasi *mobile* TIX ID berdasarkan perspektif pengguna, khususnya untuk pengguna aplikasi TIX ID yang berdomisili di Kota Surabaya.
2. Memberikan rekomendasi desain yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kemampuan dari aplikasi *mobile* TIX ID.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah salah satu referensi yang digunakan oleh penulis untuk membantu dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperluas teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari beberapa penelitian-penelitian sebelumnya, penulis menemukan penelitian dengan judul atau metodologi yang sama. Pada tabel 2.1 merupakan penelitian-penelitian terdahulu berupa tugas akhir yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

| Judul Penelitian | Hasil Penelitian | Perbedaan |
|--|---|---|
| Pengukuran Keberhasilan Penggunaan <i>E-Ticketing</i> PT. Kereta Api Indonesia (KAI) dengan Modified Delone McLean (Afnan, 2018) | Dari penelitian ini dapat diketahui hal-hal yang mempengaruhi kepuasan seperti, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, penggunaan, habit, dan net benefit yang memiliki hubungan dengan timbal balik. | Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis aplikasi TIX ID menggunakan pengujian kesuksesan dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. |
| Analisis Kesuksesan <i>Mobile Banking</i> (M-Banking) Dengan Model Delone Dan Mclean Pada Bca Kantor Cabang Utama (Kcu) Diponegoro Surabaya (Muchlis Alkhoiruli Huda, 2018) | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. Variabel Kualitas Sistem memiliki pengaruh positif terhadap Penggunaan. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Penggunaan. | Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis aplikasi TIX ID menggunakan pengujian kesuksesan dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. |
| Analisis Kepuasan Pengguna Pada Media atau Platform penyedia Tiket Film Aplikasi Tix Id di Yogyakarta dengan Pendekatan TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>). (Hendarto, 2020) | Hasil dari penelitian ini yaitu mengetahui hasil dari variabel kemudahan pengguna, kegunaan yang dirasakan, sikap terhadap penggunaan aplikasi, alasan menggunakan TIX ID secara berulang, manfaat penggunaan sistem yang berfungsi untuk membantu TIX ID mengembangkan aplikasi. | Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis aplikasi TIX ID menggunakan pengujian kesuksesan dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. |

2.2 *E-ticketing*

E-ticketing merupakan terobosan baru dalam pemesanan tiket yang sebelumnya secara konvensional beralih menjadi *online*. Sistem tersebut akan

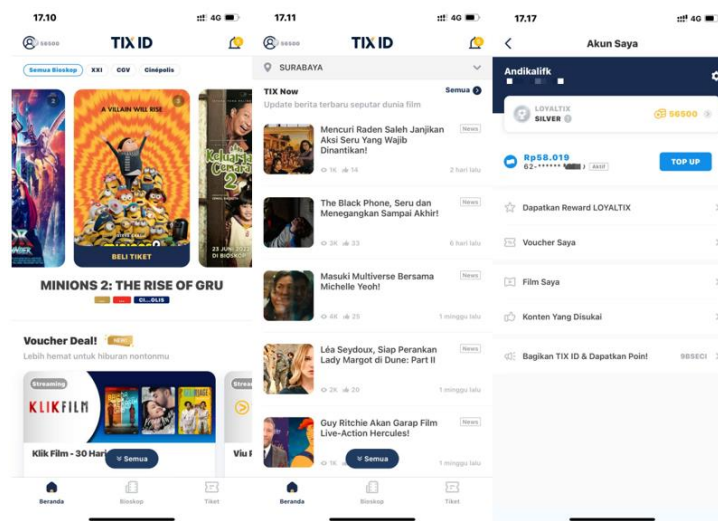
menggantikan sistem pemesanan tiket secara tradisional seperti melalui call center atau datang langsung ke loket tiket. Kelebihan dari *e-ticketing* yaitu dapat menentukan menit-menit terakhir untuk pembelian tiket, dan mengurangi risiko kehilangan tiket dan dapat mencetak ulang tiket (Damardono, 2016).

2.3 *Mobile Commerce*

Menurut (Roger S. Pressman, 2014) Aplikasi *mobile* merupakan aplikasi yang dirancang untuk platform *mobile* yang menggunakan sistem operasi ios, android, atau windows. *Mobile Commerce* merupakan pengembangan lebih maju namun dengan konsep dari *e-commerce* yang memanfaatkan aplikasi *mobile* (Nabhani et al., 2015). Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi *mobile* mempermudah kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi dengan memanfaatkan perangkat *mobile* untuk melakukan transaksi.

2.4 TIX ID

TIX ID yang dinaungi oleh PT. Nusantara Sejahtera merupakan aplikasi *mobile* yang menawarkan kemudahan kepada konsumen berupa platform untuk pembelian tiket film secara *online* berbasis Android dan IOS yang diluncurkan pada tahun 2018. Hadirnya aplikasi *mobile* TIX ID ini untuk memberikan kemudahan dan efisiensi kepada konsumen yang gemar menonton film. Pada gambar 2.1 merupakan beberapa tampilan dari aplikasi TIX ID.



Gambar 2.1 Aplikasi TIX ID

Cakupan dari TIX ID bisa dibilang cukup lebar dikarenakan dapat membuat beberapa teater seperti CGV, Cinemapolis, dan XXI bergabung dengan TIX ID untuk mengakomodir kebutuhan konsumen dalam memesan tiket film melalui *mobile phone* tanpa harus mengantri di bioskop sehingga dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun sehingga pengunjung tidak akan khawatir untuk kehabisan tiket film atau kehilangan tempat duduk favorit pada saat menonton film dikarenakan dapat memilih tempat duduk secara bebas.

2.5 Populasi dan Sampel

Menurut (Sujarweni and Endrayatno, 2012) Populasi adalah wilayah yang terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas serta karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, sehingga sampel termasuk bagian dari populasi dan sampel yang diambil dari populasi harus representatif serta dapat mewakili anggota populasinya (Siyoto and Ali, 2015).

2.6 Teknik Sampling

Menurut (Sugiyono, 2017) teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk mengidentifikasi atau mengambil sampel dari suatu populasi untuk digunakan dalam penelitian. Menurut (Ferdinand, 2000) Populasi tidak hanya berupa jumlah objek yang diteliti, tetapi juga mencakup keseluruhan dari karakteristik serta sifat yang dimiliki objek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan menarik kesimpulannya.

Kriteria populasi pada penelitian ini adalah pengguna TIX ID di kota Surabaya, yang dimana jumlahnya tidak dapat diketahui secara pasti. Apabila penentuan populasi untuk penelitian menggunakan sampel besar dan jumlahnya tidak diketahui, maka untuk menentukan ukuran sampel peneliti dapat menentukan ukuran sampel dapat menggunakan penduga parameter berikut:

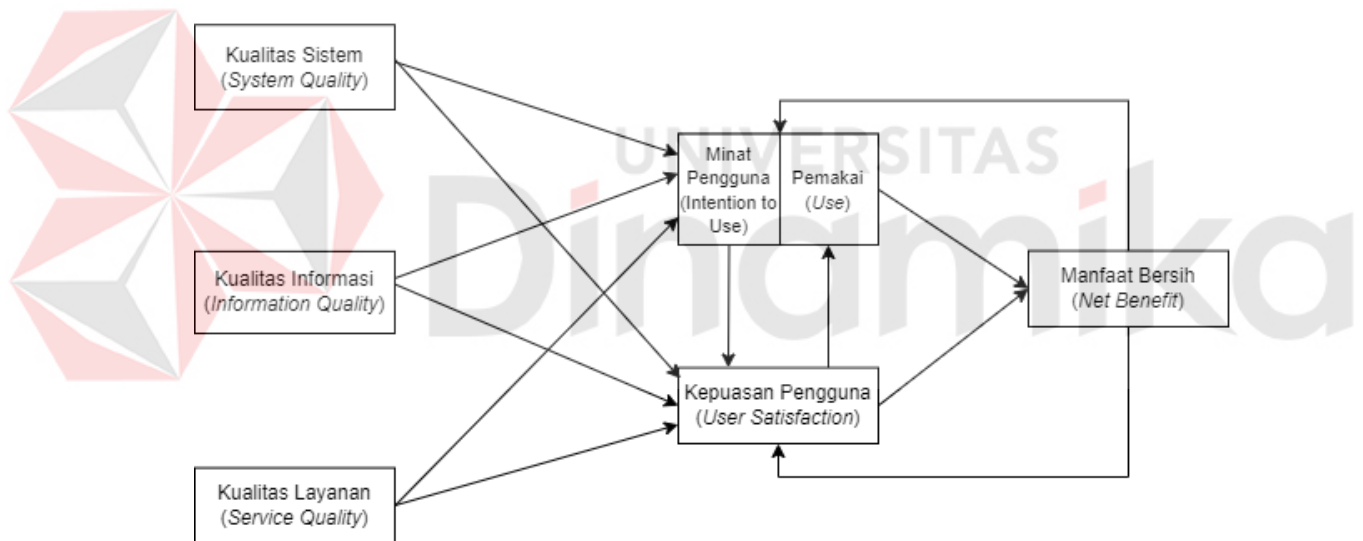
1. Ukuran sampel tergantung pada metode estimasi parameter yang dipakai, bila estimasi parameter memakai metode *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), ukuran sampel yang disarankan adalah 100 hingga 200 sampel.

- Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan metode analisis yang digunakan yaitu *Structural Equation Model* (SEM). Untuk menentukan ukuran sampel dibutuhkan 5 – 10 kali dikali jumlah parameter yang ada dalam model yang akan diestimasi.

Menurut (Widiyanto, 2008) responden sebanyak 100 sampel telah dianggap sudah representative karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel yang hanya sebesar 30 sampel.

2.7 Model Delone dan Mclean

Pada tahun 2003, DeLone dan McLean mengembangkan dan memperbaiki model kesuksesan sistem informasi yang sebelumnya telah dipublikasikan pada tahun 1992. Pada gambar 2.2 menjelaskan model kesuksesan SI.



Gambar 2.2 Model kesuksesan sistem informasi D&M (2003)

Sumber: (DeLone and McLean, 2003)

Dari gambar model yang dikemukakan DeLone dan McLean kesuksesan sistem informasi terdiri dari enam variabel yaitu:

- Kualitas Sistem (*System Quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
- Kualitas Informasi (*Information Quality*) digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.

3. Kualitas layanan (*Service quality*) merupakan pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
4. Penggunaan (*Use*) adalah penggunaan keluaran suatu sistem oleh penerima/pemakai dan minat memakai (*Intention to use*) sebagai alternatif dari penggunaan.
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) adalah tanggapan dari pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*) adalah efek dari informasi terhadap perilaku pemakai atau pengguna dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi untuk membantu meningkatkan efisiensi pengetahuan dan komunikasi (DeLone and McLean, 2003).

Model kesuksesan inilah yang akan digunakan penulis sebagai dasar pengukuran untuk analisis kesuksesan aplikasi *mobile* TIX ID, Dari setiap variabel pada D&M *Information System Success Model* yang diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sistem informasi. Pada tabel 2.2 merupakan uraian indikator dari variabel sistem informasi model DeLone dan McLean.

Tabel 2.2 Indikator Variabel Sistem Informasi Delone dan McLean

1. Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*)

| Indikator | Keterangan |
|---|--|
| Kemudahan beradaptasi (<i>Adaptability</i>) | Sistem informasi yang berkualitas dirancang untuk kemudahan adaptasi pengguna dalam penggunaan sistem informasi. Sistem informasi yang dapat dikatakan berkualitas apabila sistemnya sederhana, mudah dipahami, dan mudah dalam pengoperasiannya serta pengguna mudah dapat cepat beradaptasi dengan aplikasi. |
| Ketersediaan Sistem (<i>Availability</i>) | Sistem informasi dapat dikatakan baik jika sistem informasi didalamnya selalu tersedia pada saat kebutuhan penggunaanya terpenuhi. |
| Keandalan Sistem (<i>Reliability</i>) | Seberapa handal sebuah sistem informasi dalam memenuhi/melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya kerusakan maupun kesalahan yang dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna saat menggunakan sistem. |
| Kecepatan Akses (<i>Response Time</i>) | Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi dari kecepatan waktu respon yang dibutuhkan sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Jika kecepatan akses optimal maka layak untuk dikatakan sistem informasi yang diterapkan berkualitas baik. |
| Keamanan Sistem (<i>System Security</i>) | Keamanan sistem dapat dilihat dari apakah program dapat menjaga dan memelihara data pengguna dan mencegah |

terjadinya keretakan data akun oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Sistem informasi dapat dikatakan baik jika pengguna tidak pernah menghadapi peretasan akun.

2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

| Indikator | Keterangan |
|---|--|
| Kelengkapan (<i>Completeness</i>) | Sistem informasi memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini diperlukan oleh pengguna untuk mengambil keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. |
| Relevan (<i>Relevance</i>) | Relevansi informasi untuk setiap pengguna akan bervariasi sesuai kebutuhan. Relevansi yang berkaitan dengan sistem informasi itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. |
| Kemudahan memahami informasi (<i>Ease of Understanding</i>) | Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas informasi yang ditampilkan berkualitas adalah informasi mudah dipahami oleh pengguna. |
| Informasi Terkini (<i>Updated Information</i>) | Sistem informasi dapat dikatakan informasi yang baik apabila informasi yang disajikan untuk pengguna adalah informasi yang terbaru/terkini (<i>up-to-date</i>) dan terus di <i>update</i> sesuai dengan kebutuhan pengguna. |
| Keamanan informasi (<i>Information Security</i>) | Keamanan informasi dapat diukur dengan memastikan bahwa informasi yang diberikan jelas, mencerminkan maksud dari informasi yang dikirimkan, dan tidak mengandung unsur penipuan publik. Informasi harus akurat dari sumber informasi yang akan dikirimkan kepada penerima informasi, tidak boleh diubah oleh pihak lain, dan harus bebas dari bahaya, risiko, atau kecurigaan. |

3. Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*)

| Indikator | Keterangan |
|--|---|
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | Seberapa baik pihak pengelola sistem dalam memberikan jaminan kepada pengguna terhadap layanan sistem informasinya. |
| Empati (<i>Empathy</i>) | Seberapa baik pihak pengelola sistem informasi dalam memberikan perhatian secara maksimal terhadap keluhan para pengguna pada sistem informasi. |
| Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | Seberapa tanggap pihak pengelola sistem dalam membantu dalam menanggapi keluhan yang dialami pengguna dengan memberikan layanan yang cepat dan tepat. |

4. Variabel Penggunaan (*Use*)

| Indikator | Keterangan |
|---|--|
| Frekuensi pengunjangan (<i>Number of site visits</i>) | Seberapa sering pengguna menggunakan memanfaatkan sistem dalam memenuhi kebutuhannya. Sistem informasi dapat dikatakan sukses ketika pengguna sering memanfaatkan sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhannya. |
| Jumlah transaksi (<i>Number of transactions executed</i>) | Seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi dalam melakukan transaksi untuk memenuhi kebutuhannya. Sistem dapat dikatakan baik apabila pengguna sering melakukan transaksi. |

5. Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

| Indikator | Keterangan |
|---|---|
| Kebutuhan memadai (<i>adequate needs</i>) | Seberapa baik sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Sistem informasi dapat dikatakan memuaskan apabila pengguna merasa sistem informasi telah cukup baik dalam memenuhi kebutuhannya. |
| Kepuasan Menyeluruh (<i>Overall Satisfaction</i>) | Seberapa besar pengguna memiliki keinginan untuk menggunakan kembali sistem dan akan merekomendasikannya kepada orang lain. Sistem informasi dapat dikatakan sukses ketika apabila pengguna memiliki keinginan untuk merekomendasikannya kepada orang lain serta menggunakan kembali. |

6. Variabel Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

| Indikator | Keterangan |
|--|---|
| Meningkatkan berbagi pengetahuan (<i>improved knowledge sharing</i>) | Seberapa baik aplikasi dalam memberikan informasi yang baik dan menarik untuk penggunanya. Sistem informasi dapat dikatakan bermanfaat apabila dapat memberikan informasi yang bisa menjadi sesuatu yang berguna dan mewujudkan pertukaran pemikiran. |
| Penghematan pengeluaran (<i>Cost savings</i>) | Seberapa baik aplikasi dalam menghemat biaya pengeluaran bagi pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sistem informasi dapat dikatakan bermanfaat apabila dapat menghemat biaya yang dikeluarkan oleh pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya. |
| Menghemat Waktu (<i>Time savings</i>) | Seberapa baik aplikasi dalam menghemat waktu bagi pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sistem informasi dapat dikatakan bermanfaat apabila dapat menghemat waktu pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya. |
| Kemudahan Pekerjaan (<i>Ease of Job</i>) | Seberapa baik aplikasi dalam memberikan kemudahan bagi pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sistem informasi dapat dikatakan bermanfaat apabila dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya. |

Sumber: (DeLone and McLean, 2003)

2.8 Variabel Delone dan Mclean

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apapun yang ditetapkan oleh peneliti dalam penelitiannya untuk dipelajari sehingga dapat diperoleh informasi dari mengenai hal tersebut yang kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Pada model kesuksesan sistem informasi delone and mclean terdapat 3 macam variabel yaitu variabel independen, variabel intervening dan variabel dependen dan ketiga variabel tersebut akan digunakan pada penelitian ini.

2.8.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel bebas merupakan variabel yang nilainya tidak tergantung oleh perubahan variabel lain. Variabel lain mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2017). Variabel bebas pada penelitian ini yaitu Kualitas sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas layanan (X3)

2.8.2 Variabel Intervening

Variabel intervening merupakan variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung. Variabel intervening pada penelitian ini yaitu Variabel penggunaan (Y1) dan Variabel Kepuasan pengguna (Y2).

2.8.3 Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Variabel terikat merupakan variabel yang nilainya tergantung oleh perubahan dari variabel lain. Variabel ini biasa disebut dengan variabel output atau hasil dari variabel lain. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen (Sugiyono, 2017). Variabel terikat yang digunakan pada penelitian ini yaitu Manfaat Bersih (Z1).

2.9 Uji Validitas

Pada uji validitas juga terdapat validitas konstruk yang berguna untuk menguji dari tata bahasa sebuah pernyataan. Uji validitas dilakukan untuk menilai seberapa baik suatu instrumen atau pun proses pengukuran terhadap konsep yang diharapkan agar mengetahui apakah pernyataan yang ditanyakan pada kuesioner sudah sesuai dengan konsepnya dan menguji apakah pernyataan telah mewakili indikator dari tiap variabel sehingga dapat dikatakan (Ghozali, 2018).

Data dikatakan valid apabila nilai indikator dari setiap pertanyaan berkorelasi secara signifikan terhadap nilai total konstruk. Hasil uji validitas dilakukan untuk masing-masing indikator. Ketentuan validitas instrumen apabila r hitung lebih besar dengan r tabel. Dasar pengambilan keputusan, r hitung $>$ r table maka variabel valid dan jika r hitung $<$ r table maka variabel tidak valid (Ghozali, 2005).

Uji validitas akan dibantu dengan bantuan SPSS dan untuk Skala yang yang dipakai untuk mengukur hasil kuesioner atas persepsi dari responden terhadap indikator adalah Skala Likert yang berisi lima tingkat preferensi jawaban. Pada tabel 2.3 merupakan tabel skala likert yang akan menunjukkan pilihan jawaban berupa angka dan keterangan intensitas kesetujuan pernyataan dalam kuesioner.

Tabel 2.3 Skala Likert

| Keterangan intensitas kesetujuan pernyataan di dalam kuesioner | | | | | |
|--|---------------------|--------------|--------------|--------|---------------|
| Angka | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Keterangan | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Cukup Setuju | Setuju | Sangat Setuju |

Sumber: (Ghazali, 2005)

2.10 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan konsistensi dan stabilitas instrumen dalam pengukuran data. Data yang tidak reliabel, tidak dapat diproses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias (Sugiyono, 2018). Pengujian ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang dapat diandalkan, konsisten, dan stabil. Teknik pengujian dalam penelitian ini adalah teknik analisa dengan menggunakan *Cronbachh's Alpha*, jika nilai *cronbach's alpha* $\alpha > 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik dengan kata lain instrument tersebut reliabel atau terpercaya dan jika nilai *cronbach's alpha* $< 0,6$ maka instrumen yang diuji tersebut tidak reliabel (Ghozali, 2018).

2.11 Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul dengan apa adanya tanpa ada maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014). Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui hasil nilai penyebaran kuesioner kepada responden pada setiap variabel dengan menggunakan median dan standar deviasi.

2.12 SPSS

SPSS adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan terkait analisis data. Terdapat fitur dasar pada aplikasi SPSS yaitu statistik deskriptif yang berkaitan dalam hal pengumpulan data dan penyajian data sehingga dapat diperoleh suatu informasi dari data tersebut (Zein et al., 2019).

2.13 *Structural Equation Modeling* (SEM)

Menurut (Jonathan, 2010) *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk menentukan apakah suatu model tertentu valid atau tidak dari pada menggunakannya untuk menemukan suatu model tertentu cocok atau tidak, dan juga SEM sering pula mencakup elemen-elemen yang digunakan untuk menerangkan.

2.14 Smart PLS

SmartPLS merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk melakukan analisis data dengan pendekatan *Structural Equating Modeling* (SEM) menggunakan *Partial Least Square* (PLS) serta guna dari perangkat lunak program SmartPLS untuk mengetahui apakah data tersebut cukup layak untuk dianalisis dan apakah hasil analisis data cukup mewakili keadaan yang sebenarnya (Perdiyanti and Faeni, 2021).

2.15 *User Interface*

Desain *user interface* merupakan sebuah proses untuk menciptakan sarana komunikasi yang efektif di antara manusia dan komputer (Pressman, 2010). Antarmuka pengguna atau tampilan desain antarmuka merupakan bagian yang digunakan untuk mesin dan perangkat lunak, seperti komputer, aplikasi situs web, handphone dan perangkat elektronik lainnya dengan menggambarkan tampilan yang berinteraksi langsung dengan pengguna.

2.16 *System Usability Scale* (SUS)

System usability scale merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan sebuah sistem informasi yang dilihat dari kemudahan dipelajari, kemudian digunakan dengan menggunakan instrumen kuesioner, pengukuran dengan metode

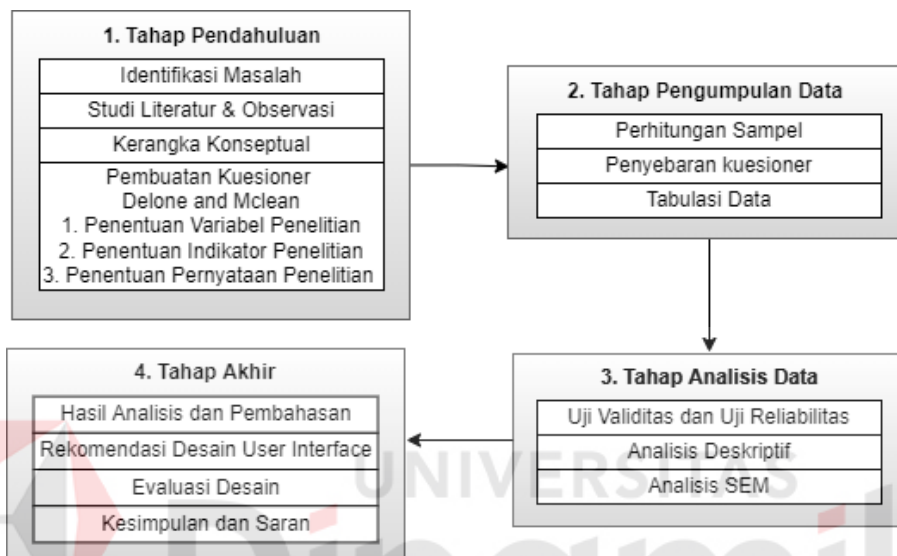
SUS ini dilakukan guna menilai apakah hubungan atau interaksi antara aplikasi dengan pengguna dapat berjalan dengan baik. *System usability scale* mempunyai 10 pernyataan dengan angka ganjil untuk pernyataan positif dan angka genap untuk item negatif yang digunakan sebagai alat untuk menguji dan juga tidak memerlukan jumlah sampel yang banyak. Hasil dari pengujian SUS akan dijadikan sebagai masukan pada pengembang. Keluaran dari SUS berupa *score* dengan *range* 0 hingga 100, dengan semakin besarnya *score* maka semakin baik (Brooke, 2013).

Tabel 2.4 Pernyataan Pengujian *System Usability Scale*

| No | Pernyataan | Skala |
|----|--|-------|
| 1 | Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi | 1-5 |
| 2 | Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan | 1-5 |
| 3 | Saya merasa sistem ini mudah digunakan | 1-5 |
| 4 | Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini | 1-5 |
| 5 | Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya | 1-5 |
| 6 | Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini) | 1-5 |
| 7 | Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat | 1-5 |
| 8 | Saya merasa sistem ini membingungkan | 1-5 |
| 9 | Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini | 1-5 |
| 10 | Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini | 1-5 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan memaparkan penjelasan terkait langkah yang akan dilakukan selama melakukan penelitian dari awal hingga akhir. Pada gambar 3.1 akan menjelaskan garis besar tahapan penelitian.



Gambar 3.1 Tahapan dalam penelitian

3.1 Tahapan Pendahuluan

Pada tahap ini penulis melakukan identifikasi masalah kemudian dilakukan studi literatur dan observasi serta penentuan variabel penelitian.

3.1.1 Identifikasi Permasalahan

Pada proses identifikasi masalah merupakan awalan dalam menganalisa kesuksesan aplikasi TIX ID. Pada penelitian ini identifikasi dan analisis masalah dilakukan dengan menggunakan cara pendekatan melalui penyebaran kuesioner dan observasi guna menentukan solusi bagi masalah yang ada.

3.1.2 Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan studi literatur dan penelitian jurnal yang terkait. Studi literatur digunakan untuk mendapatkan pemahaman untuk melakukan

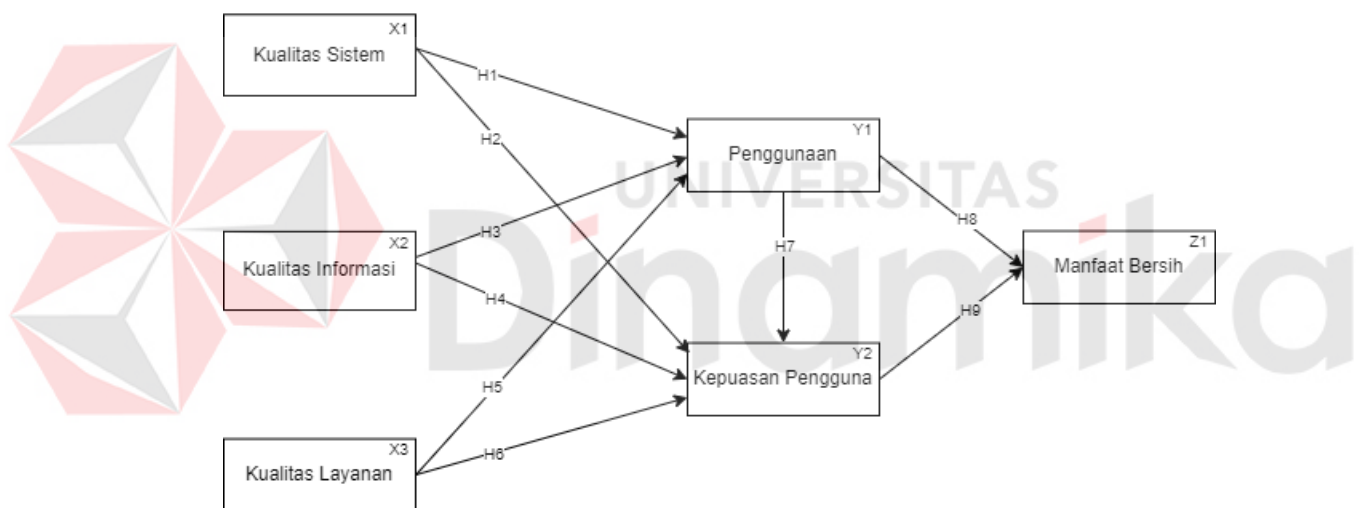
pengukuran kepuasan sistem informasi menggunakan model DeLone dan McLean dan bagaimana untuk pengujian hipotesis.

3.1.3 Observasi

Untuk observasi pada TIX ID yang berguna untuk melihat fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi TIX ID dan menganalisa masalah dengan cara menyebarkan kuesioner dan menggunakan aplikasi secara langsung.

3.1.4 Model Konseptual

Berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya, model konseptual yang digunakan dalam penelitian TIX ID ini digambarkan dalam model konsep. Pada gambar 3.2 akan menjelaskan mengenai Model konseptual Delone dan McLean.



Gambar 3.2 Model Konseptual Delone dan McLean
Sumber: (DeLone and McLean, 2003)

Pada gambar 3.2 dapat dilihat bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan diduga mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Kemudian pengguna dan kepuasan pengguna diduga saling berpengaruh dan diduga juga mempengaruhi manfaat bersih, namun untuk variabel manfaat bersih tidak mempengaruhi ke penggunaan dan kepuasan pengguna.

Dikarenakan belum pernah dilakukan analisis pada aplikasi *mobile* TIX ID sehingga manfaat bersih belum dapat diketahui. Hipotesis penelitian yang akan dikembangkan dari model konseptual sebagai berikut:

H1: Diduga variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap pengguna.

- H2: Diduga variabel kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H3: Diduga variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
- H4: Diduga variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H5: Diduga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
- H6: Diduga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H7: Diduga variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
- H8: Diduga variabel penggunaan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.
- H9: Diduga variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.

3.1.5 Penentuan Variabel

Pada bagian ini akan dideskripsikan tahapan tentang variabel penelitian yang terdiri dari 6 (enam) variabel. Definisi operasional variabel-variabel dalam model Delone dan McLean dapat dilihat pada Tabel 3.1 hingga Tabel 3.6.

1. Kualitas sistem (*system quality*) untuk mengukur kualitas sistem aplikasi TIX ID. Pada tabel 3.1 akan menjelaskan pertanyaan mengenai kualitas sistem.

Tabel 3.1 Penentuan Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*)

| KODE | PERNYATAAN | KETERANGAN | | | | |
|------|--|------------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | CS | S | SS |
| X1.1 | Saya merasa mudah dan cepat menyesuaikan keadaan dalam memanfaatkan layanan yang diberikan TIX ID. | | | | | |
| X1.2 | TIX ID melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah/kendala. | | | | | |
| X1.3 | Saya dapat mengakses TIX ID dengan cepat dan optimal tanpa adanya kendala. | | | | | |
| X1.4 | Kecepatan akses saat menggunakan TIX ID cukup cepat dan stabil. | | | | | |

| KODE | PERNYATAAN | KETERANGAN | | | | |
|------|---|------------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | CS | S | SS |
| X1.5 | Saya merasa aman menggunakan TIX ID (Akun tidak pernah diretas) dan keamanan data pengguna terjaga. | | | | | |

Sumber: (DeLone and McLean, 2003)

2. Kualitas informasi (*information quality*) untuk mengukur kualitas informasi aplikasi TIX ID. Pada Tabel 3.2 akan menjelaskan pertanyaan mengenai kualitas informasi.

Tabel 3.2 Penentuan Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

| KODE | PERNYATAAN | KETERANGAN | | | | |
|------|--|------------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | CS | S | SS |
| X2.1 | Tampilan pada TIX ID memberikan informasi yang lengkap. | | | | | |
| X2.2 | TIX ID selalu memberikan informasi yang sesuai dan relevan dengan kebutuhan saya. | | | | | |
| X2.3 | Informasi yang ditampilkan pada TIX ID berkualitas dan mudah dipahami. | | | | | |
| X2.4 | Informasi pada setiap tampilan TIX ID disajikan dalam waktu yang tepat dan informasi yang terbaru (<i>up-to-date</i>). | | | | | |
| X2.5 | Informasi yang diberikan TIX ID sudah akurat dan bebas dari kesalahan. | | | | | |

Sumber: (DeLone and McLean, 2003)

3. Kualitas layanan (*service quality*) menjelaskan kualitas layanan aplikasi TIX ID untuk pengguna. Pada Tabel 3.3 akan menjelaskan pertanyaan mengenai kualitas layanan.

Tabel 3.3 Penentuan Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*)

| KODE | PERNYATAAN | KETERANGAN | | | | |
|------|---|------------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | CS | S | SS |
| X3.1 | Pihak TIX ID Memberikan jaminan layanan yang baik pada pengguna apabila terjadi permasalahan. | | | | | |
| X3.2 | TIX ID memberikan perhatian secara khusus terhadap permasalahan atau keluhan yang dialami pengguna. | | | | | |

| KODE | PERNYATAAN | KETERANGAN | | | | |
|------|--|------------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | CS | S | SS |
| X3.3 | Pihak TIX ID cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan/kendala yang saya alami. | | | | | |

Sumber: (DeLone and McLean, 2003)

4. Penggunaan (*use*) diartikan dengan minat penggunaan atau memakai aplikasi TIX ID oleh pengguna. Pada Tabel 3.4 akan menjelaskan pertanyaan mengenai penggunaan.

Tabel 3.4 Penentuan Variabel Penggunaan (*Use*)

| KODE | PERNYATAAN | KETERANGAN | | | | |
|------|--|------------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | CS | S | SS |
| Y1.1 | Saya sering mencari informasi seputar film, harga tiket, maupun promo pada TIX ID. | | | | | |
| Y1.2 | Saya sering menggunakan TIX ID untuk melakukan transaksi pembelian tiket bioskop. | | | | | |

Sumber: (DeLone and McLean, 2003)

5. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) mengetahui seberapa jauh respon pengguna terhadap penggunaan TIX ID. Pada Tabel 3.5 akan menjelaskan pertanyaan mengenai kepuasan pengguna.

Tabel 3.5 Penentuan Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

| KODE | PERNYATAAN | KETERANGAN | | | | |
|------|---|------------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | CS | S | SS |
| Y2.1 | TIX ID mampu memadahi kebutuhan saya dalam melakukan transaksi pembelian tiket bioskop. | | | | | |
| Y2.2 | Saya merasa puas dengan layanan yang ada pada TIX ID dan saya akan menggunakan TIX ID kembali untuk melakukan proses yang dibutuhkan serta merekomendasikannya ke orang lain. | | | | | |

Sumber: (DeLone and McLean, 2003)

6. Manfaat bersih (*net benefit*) sebagai perhitungan penting tentang dampak positif dari penggunaan TIX ID dari pengguna dan manfaat yang didapatkan dari

penggunaan TIX ID. Pada Tabel 3.6 akan menjelaskan pertanyaan mengenai kebermanfaatan bersih.

Tabel 3.6 Penentuan Variabel Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

| KODE | PERNYATAAN | KETERANGAN | | | | |
|------|--|------------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | CS | S | SS |
| Z1.1 | Aplikasi TIX ID dapat meningkatkan pengetahuan saya mengenai film. | | | | | |
| Z1.2 | Dengan menggunakan TIX ID saya dapat menghemat pengeluaran saya pada saat membeli tiket bioskop. | | | | | |
| Z1.3 | Saya merasa lebih menghemat waktu apabila membeli tiket bioskop melalui TIX ID. | | | | | |
| Z1.4 | Saya merasa lebih mudah membeli tiket menggunakan TIX ID. | | | | | |

Sumber: (DeLone and McLean, 2003)

3.2 Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini digunakan untuk mendapatkan detail informasi yang dibutuhkan mengenai kesuksesan pada aplikasi TIX ID serta pada tahap ini juga akan dilakukan menentukan kriteria dan melakukan perhitungan sampel.

3.2.1 Perhitungan Populasi dan Sampel

Pada bagian ini menjelaskan tentang penghitungan sampel dan kriteria yang akan dilakukan terhadap penelitian yang akan diteliti.

1. Kriteria populasi Penelitian

Kriteria populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi TIX ID yang berdomisili di Kota Surabaya dengan rata-rata umur 17 tahun hingga 45 tahun yang diambil melalui kuesioner pada bulan Juni tahun 2022.

2. Metode Perhitungan Sampel

Untuk ukuran sampel akan mengacu kepada teori yang menggunakan metode *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), ukuran sampel yang direkomendasikan adalah 100 hingga 200 sampel dan sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 133 sampel.

3.2.2 Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini kuesioner yang telah dibuat berdasarkan dimensi DeLone dan McLean disebar dan diisi oleh responden dengan kriteria yaitu pengguna aplikasi TIX ID di Kota Surabaya.

3.2.3 Tabulasi Data

Tabulasi merupakan pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode yang sesuai analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian untuk menghindari kesalahan. Tabel hasil tabulasi dapat berbentuk seperti tabel pemindahan, tabel biasa, atau tabel analisis. Pada penelitian ini, kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden akan ditabulasi menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel.

3.3 Tahap Analisis Data

Pada tahap analisis data, akan dilakukan analisis validitas dan reliabilitas yang akan dibantu dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Sedangkan untuk analisis data menggunakan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) perangkat lunak yang digunakan untuk analisis struktural ialah Smart PLS.

3.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan benar, maka dibutuhkan seluruh dari instrumen penelitian yang baik dan benar. Dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuisoner. Kuesioner digunakan sebagai pengukur nilai dari variabel dan indikator. Salah satu kriteria dari penyusunan kuesioner adalah memiliki validitas dan reliabilitas.

Uji validitas menjelaskan bahwa kuesioner digunakan sebagai pengukur valid/tidaknya suatu kuesioner, sedangkan reliabilitas menjelaskan bahwa kuesioner selalu konsisten dalam mengukur gejala permasalahan yang sama. Tujuan dari pengujian instrumen ini adalah sesuatu yang meyakinkan bahwa kuesioner yang disusun benar-benar baik dalam mengukur gejala permasalahan dan menghasilkan data dan hasil yang valid.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur mampu mengukur apa yang diukur dan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya. Apabila data sudah valid dan dapat diandalkan (*reliable*), maka penelitian ini dapat dilanjutkan.

Uji reliabilitas merupakan pernyataan atau pertanyaan yang digunakan untuk mengukur apakah jawaban responden sudah *reliable* atau bisa dipercaya apa tidak yang dapat dilihat dari kekonsistenan jawaban responden. Jika data nilai *Cronbach's alpha* yang besarnya antara 0,5-0,6. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 0,6 sebagai koefisien reliabilitasnya dan jika nilai *Cronbach's alpha* diatas 0.6 maka data dianggap *reliable*.

3.3.2 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif menggambarkan atau mendeskripsikan data tanpa bermaksud membuat kesimpulan tetapi hanya menjelaskan data yang di analisis itu saja, dengan cara menata data agar dapat dipahami mengenai karakteristik data yang dapat dijelaskan seperti mengetahui nilai rata-rata, nilai tengah maupun standar deviasi.

3.3.3 Analisis SEM

Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Proses Analisis structural menggunakan perangkat lunak yang digunakan adalah Smart PLS. Instrumen penelitian ini akan digunakan jika telah melewati uji validitas dan uji reliabilitas dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

3.4 Tahap Akhir

Pada bab ini akan menjelaskan uraian dari kesimpulan hasil analisis dan pembahasan serta juga rekomendasi atau masukan berupa usulan desain *user interface* untuk aplikasi TIX ID yang dapat digunakan untuk perbaikan dan pengembangan aplikasi TIX ID yang dilakukan di masa mendatang.

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Pada bab empat akan membahas hasil analisis pada penelitian ini. Hasil analisis dan pembahasan akan dimulai sesuai dengan tahap-tahapan yang telah dicantumkan pada bab tiga.

4.1 Analisis Data

Pada analisis data akan dijabarkan hasil dari uji validitas, uji reliabilitas dan analisis deskriptif yang dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS.

4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan dalam pengujian penelitian ini untuk mengukur nilai korelasi dari masing-masing indikator pertanyaan yang telah ditentukan. Dalam uji validitas ini menggunakan aplikasi SPSS 21. Pertanyaan dinyatakan valid jika menunjukkan nilai korelasi (r_{hitung}) lebih besar dari r_{tabel} dengan α 0,01. Pada penelitian ini untuk menentukan r_{tabel} dengan menentukan *degrees of freedom* (df) terlebih dahulu dengan cara N (jumlah sampel) = 133, maka $df = N(133) - 2 = 131$. Jadi df 131 = 0,2226. Pengujian validitas tiap variabel berdasarkan indikator, hasil uji validitas data yang diolah ditunjukkan pada tabel dibawah dengan diketahui seluruh pertanyaan valid seperti tabel 4.1 dibawah ini.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

| Variabel | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan. |
|--|--------------|-------------|-------------|
| Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) | | | |
| X1.1 | 0.662 | 0.222 | Valid |
| X1.2 | 0.803 | 0.222 | Valid |
| X1.3 | 0.655 | 0.222 | Valid |
| X1.4 | 0.716 | 0.222 | Valid |
| X1.5 | 0.553 | 0.222 | Valid |
| Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) | | | |
| X2.1 | 0.736 | 0.222 | Valid |
| X2.2 | 0.752 | 0.222 | Valid |
| X2.3 | 0.733 | 0.222 | Valid |
| X2.4 | 0.586 | 0.222 | Valid |
| X2.5 | 0.590 | 0.222 | Valid |
| Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) | | | |

| | | | |
|--|-------|-------|-------|
| X3.1 | 0.810 | 0.222 | Valid |
| X3.2 | 0.750 | 0.222 | Valid |
| X3.3 | 0.813 | 0.222 | Valid |
| Penggunaan (Use) | | | |
| Y1.1 | 0.863 | 0.222 | Valid |
| Y1.2 | 0.884 | 0.222 | Valid |
| Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) | | | |
| Y2.1 | 0.879 | 0.222 | Valid |
| Y2.2 | 0.898 | 0.222 | Valid |
| Manfaat Bersih (Net Benefit) | | | |
| Z1.1 | 0.786 | 0.222 | Valid |
| Z1.2 | 0.776 | 0.222 | Valid |
| Z1.3 | 0.659 | 0.222 | Valid |
| Z1.4 | 0.680 | 0.222 | Valid |

Pada uji reliabilitas digunakan untuk menguji tingkat konsistensi jawaban dari responden sehingga kuesioner dapat digunakan untuk pengujian yang dibutuhkan. Kuesioner sendiri dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. pada tabel 4.2 merupakan hasil dari pengujian uji reliabilitas.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel Laten | <i>Cronbach Alpha</i> | Keterangan |
|--|-----------------------|------------|
| Kualitas Sistem (System Quality) X1 | 0.710 | Reliabel |
| Kualitas Informasi (Information Quality) X2 | 0.711 | Reliabel |
| Kualitas Layanan (Service Quality) X3 | 0.694 | Reliabel |
| Penggunaan (Use) Y1 | 0.698 | Reliabel |
| Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) Y2 | 0.733 | Reliabel |
| Manfaat Bersih (Net Benefit) Z1 | 0.689 | Reliabel |

4.1.2 Analisis Deskriptif

Pada analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui hasil dari sampel terhadap variabel penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS. Pada penelitian ini terdapat kriteria pengguna dari umur 17 hingga > 40 Tahun, rincian umur dari responden analisis TIX ID ada pada tabel 4.3

Tabel 4.3 Umur Sampel Penelitian

| Usia | Sampel | Persentase |
|----------------------|--------|------------|
| 17 – 20 Tahun | 10 | 7,5 |
| 21 – 30 Tahun | 120 | 90,2 |
| 31-40 Tahun | 2 | 1,5 |

| | | |
|--------------|------------|------------|
| >40 tahun | 1 | 0,8 |
| Total | 133 | 100 |

Pada analisis deskriptif terdiri dari 6 variabel berdasarkan model Delone dan Mclean yang memiliki beberapa indikator pada masing variabel, hasil dari analisis deskriptif pada analisis TIX ID dengan menggunakan sampel sebanyak 133 sampel dapat dilihat pada tabel 4.4:

Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif

| Kualitas Sistem (System Quality) | | | | | | | |
|--|-----------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|-------------|---------------------|
| Pernyataan | Persentase (%) | | | | | Mean | Std. Deviasi |
| | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (CS) | 4 (S) | 5 (SS) | | |
| Saya merasa mudah dan cepat menyesuaikan keadaan dalam memanfaatkan layanan yang diberikan TIX ID (X1.1). | 0 | 0,8 | 3 | 39,8 | 56,4 | 4,52 | 0,598 |
| TIX ID melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah/kendala (X1.2). | 2,3 | 2,3 | 12 | 48,1 | 35,3 | 4,12 | 0,871 |
| Saya dapat mengakses TIX ID dengan cepat dan optimal tanpa adanya kendala (X1.3). | 0 | 0 | 17,3 | 48,1 | 34,6 | 4,17 | 0,702 |
| Kecepatan akses saat menggunakan TIX ID cukup cepat dan stabil (X1.4). | 0 | 2,3 | 16,5 | 39,8 | 41,1 | 4,20 | 0,795 |
| Saya merasa aman menggunakan TIX ID (Akun tidak pernah diretas) dan keamanan data pengguna terjaga (X1.5). | 0 | 0,8 | 6,0 | 37,6 | 55,6 | 4,48 | 0,647 |
| Rata-rata: | | | | | | 4,29 | |
| Kualitas Informasi (Information Quality) | | | | | | | |
| Pernyataan | Persentase (%) | | | | | Mean | Std. Deviasi |
| | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (CS) | 4 (S) | 5 (SS) | | |
| Tampilan pada TIX ID memberikan informasi yang lengkap (X2.1). | 0 | 3,8 | 9,0 | 42,9 | 44,4 | 4,28 | 0,782 |
| TIX ID selalu memberikan informasi yang sesuai dan relevan dengan kebutuhan saya (X2.2) | 0,8 | 0 | 12,0 | 47,4 | 39,8 | 4,26 | 0,725 |
| Informasi yang ditampilkan pada TIX ID berkualitas dan mudah dipahami (X2.3). | 0 | 5,3 | 9,8 | 45,1 | 39,8 | 4,20 | 0,821 |
| Informasi pada setiap tampilan TIX ID disajikan dalam waktu | 0 | 0,8 | 3,8 | 38,3 | 57,2 | 4,52 | 0,611 |

| | | | | | | | |
|---|---|-----|------|------|------|-----------------|-------|
| yang tepat dan informasi yang terbaru (<i>up-to-date</i>) (X2.4). | 0 | 1,5 | 10,5 | 39,1 | 48,9 | 4,35 | 0,730 |
| Informasi yang diberikan TIX ID sudah akurat dan bebas dari kesalahan (X2.5). | | | | | | | |
| | | | | | | Rata-rata: 4,32 | |

Kualitas Layanan (*Service Quality*)

| Pernyataan | Persentase (%) | | | | | Mean | Std. Deviasi |
|--|----------------|--------|--------|-------|--------|-----------------|--------------|
| | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (CS) | 4 (S) | 5 (SS) | | |
| Pihak TIX ID Memberikan jaminan layanan yang baik pada pengguna apabila terjadi permasalahan (X3.1). | 3,8 | 5,3 | 15,8 | 48,1 | 27,1 | 3,89 | 0,987 |
| TIX ID memberikan perhatian secara khusus terhadap permasalahan atau keluhan yang dialami pengguna (X3.2). | 0 | 2,3 | 12,8 | 52,6 | 32,3 | 4,15 | 0,723 |
| Pihak TIX ID cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan/kendala yang saya alami (X3.3). | 0,8 | 1,5 | 17,3 | 41,4 | 39,1 | 4,17 | 0,818 |
| | | | | | | Rata-rata: 4,07 | |

Penggunaan (*Use*)

| Pernyataan | Persentase (%) | | | | | Mean | Std. Deviasi |
|---|----------------|--------|--------|-------|--------|-----------------|--------------|
| | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (CS) | 4 (S) | 5 (SS) | | |
| Saya sering mencari informasi seputar film, harga tiket, maupun promo pada TIX ID (Y1.1). | 0 | 5,3 | 9,8 | 24,1 | 60,9 | 4,41 | 0,871 |
| Saya sering menggunakan TIX ID untuk melakukan transaksi pembelian tiket bioskop (Y1.2). | 1,5 | 3,8 | 21,8 | 35,3 | 37,6 | 4,04 | 0,941 |
| | | | | | | Rata-rata: 4,22 | |

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

| Pernyataan | Persentase (%) | | | | | Mean | Std. Deviasi |
|--|----------------|--------|--------|-------|--------|-----------------|--------------|
| | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (CS) | 4 (S) | 5 (SS) | | |
| TIX ID mampu memadahi kebutuhan saya dalam melakukan transaksi pembelian tiket bioskop (Y2.1). | 0 | 0 | 8,3 | 50,4 | 41,4 | 4,33 | 0,624 |
| Saya merasa puas dengan layanan yang ada pada TIX ID dan saya akan menggunakan TIX ID kembali untuk melakukan proses yang dibutuhkan serta merekomendasikannya ke orang lain (Y2.2). | 0 | 0,8 | 12,0 | 51,9 | 35,3 | 4,22 | 0,678 |
| | | | | | | Rata-rata: 4,27 | |

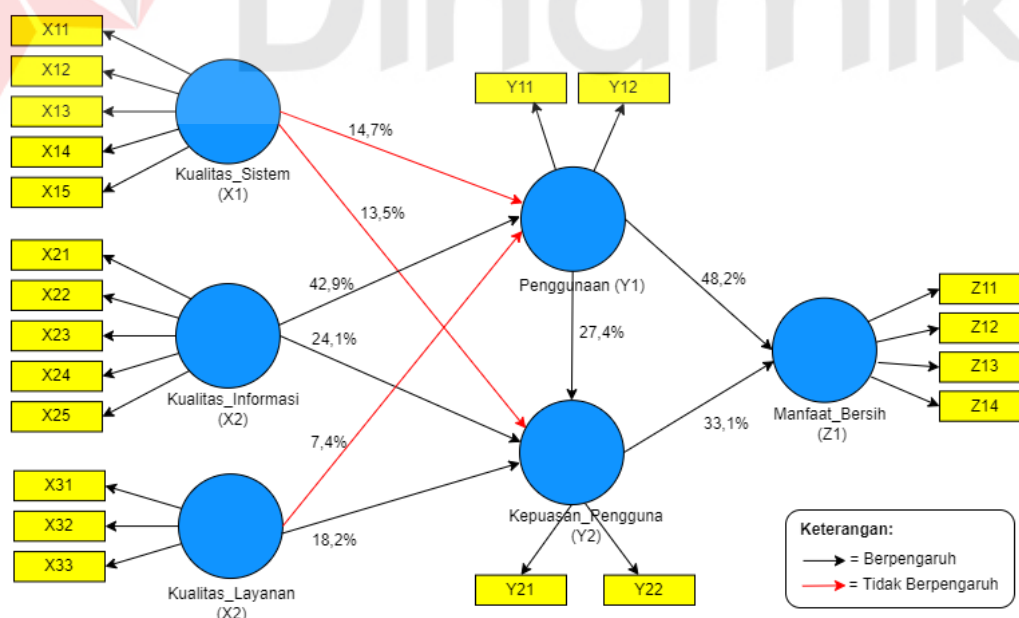
| Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>) | | | | | | | | | |
|--|----------------|-----------|-----------|----------|-----------|------|-----------------|--|--|
| Pernyataan | Persentase (%) | | | | | Mean | Std.D eviasi | | |
| | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (CS) | 4 (S) | 5 (SS) | | | | |
| Aplikasi TIX ID dapat meningkatkan pengetahuan saya mengenai film. | 2,3 | 7,5 | 20,3 | 39,1 | 30,8 | 3,89 | 1005 | | |
| Dengan menggunakan TIX ID saya dapat menghemat pengeluaran saya pada saat membeli tiket bioskop. | 4,5 | 7,5 | 23,3 | 41,4 | 23,2 | 3,71 | 1049 | | |
| Saya merasa lebih menghemat waktu apabila membeli tiket bioskop melalui TIX ID. | 0 | 0,8 | 5,3 | 39,1 | 54,9 | 4,48 | 0,635 | | |
| Saya merasa lebih mudah membeli tiket menggunakan TIX ID. | 0 | 0,8 | 6,8 | 36,8 | 55,6 | 4,47 | 0,658 | | |
| Rata-rata: | | | | | | 4,13 | | | |

Sumber: (DeLone and McLean, 2003)

4.2 Analisis SEM

Pada analisis SEM akan dijabarkan hasil dari uji korelasi yang dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SmartPLS.

4.2.1 Model Konseptual



Gambar 4.1 Hasil Model Konseptual

4.2.2 Hasil Uji Analisis Korelasi

Pengujian *bootstrapping* merupakan sebuah tahapan untuk melakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis digunakan untuk membuktikan hubungan antara variabel berdasarkan model delone dan mclean. Hipotesis dikatakan dapat berpengaruh signifikan apabila nilai *p values* lebih besar daripada 5% atau 0,05.

| | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviati... | T Statistic... | P Values |
|---|---------------------|-----------------|---------------------|----------------|----------|
| Kepuasan_Pengguna (Y2) -> Manfaat Bersih (Z1) | 0.332 | 0.331 | 0.093 | 3.580 | 0.000 |
| Kualitas_Informasi (X2) -> Kepuasan_Pengguna (Y2) | 0.230 | 0.241 | 0.111 | 2.081 | 0.038 |
| Kualitas_Informasi (X2) -> Penggunaan (Y1) | 0.435 | 0.429 | 0.085 | 5.102 | 0.000 |
| Kualitas_Layanan (X3) -> Kepuasan_Pengguna (Y2) | 0.187 | 0.182 | 0.086 | 2.173 | 0.030 |
| Kualitas_Layanan (X3) -> Penggunaan (Y1) | 0.069 | 0.074 | 0.105 | 0.653 | 0.514 |
| Kualitas_Sistem (X1) -> Kepuasan_Pengguna (Y2) | 0.139 | 0.135 | 0.104 | 1.341 | 0.181 |
| Kualitas_Sistem (X1) -> Penggunaan (Y1) | 0.133 | 0.147 | 0.095 | 1.391 | 0.165 |
| Penggunaan (Y1) -> Kepuasan_Pengguna (Y2) | 0.280 | 0.274 | 0.076 | 3.680 | 0.000 |
| Penggunaan (Y1) -> Manfaat Bersih (Z1) | 0.480 | 0.482 | 0.099 | 4.852 | 0.000 |

Gambar 4.2 Hasil Uji Analisis Korelasi

1. Variabel kualitas sistem **tidak berpengaruh** terhadap variabel penggunaan karena nilai signifikan *P Values* 0,165 lebih dari *alpha* 5% dengan nilai pengaruh sebesar 7,4%. Hal tersebut terjadi karena kurangnya kualitas dari sistem pada TIX ID, namun hal tersebut tidak mempengaruhi penggunaan oleh pengguna aplikasi TIX ID selama menggunakan aplikasi.
2. Variabel kualitas sistem **tidak berpengaruh** dengan variabel kepuasan pengguna karena nilai signifikan *P Values* 0,181 lebih dari *alpha* 5% dengan nilai pengaruh sebesar 13,5%. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem informasi yang baik belum tentu mempengaruhi peningkatan kepuasan pengguna aplikasi TIX ID sehingga kurangnya kualitas dari sistem pada tix id, tidak mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi TIX ID.
3. Variabel kualitas informasi **berpengaruh positif** terhadap variabel penggunaan karena nilai *P Values* 0,000 kurang dari *alpha* 5% dengan nilai pengaruh sebesar 42,9%. Hal ini menggambarkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan maka semakin tinggi pengguna yang merasa perlu menggunakan aplikasi TIX ID.

4. Variabel kualitas informasi **berpengaruh positif** terhadap variabel kepuasan pengguna karena nilai signifikan *P Values* 0,038 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 24,1%. Hal ini menggambarkan apabila kualitas dari informasi pada TIX ID semakin baik/ditingkatkan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh oleh pengguna.
5. Variabel kualitas layanan **tidak berpengaruh** terhadap variabel penggunaan karena nilai *P Values* 0,514 lebih dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 7,4%. Hal tersebut terjadi karena kurangnya kualitas dari layanan pada TIX ID, namun hal tersebut tidak mempengaruhi penggunaan oleh pengguna aplikasi TIX ID selama menggunakan aplikasi.
6. Variabel kualitas layanan **berpengaruh positif** terhadap variabel kepuasan pengguna karena nilai *P Values* 0,030 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 18,2%. Hal ini menggambarkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dihasilkan maka semakin tinggi pengguna yang merasa perlu menggunakan aplikasi TIX ID.
7. Variabel penggunaan **berpengaruh positif** terhadap variabel kepuasan pengguna karena nilai *P Values* 0,000 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 27,4%. Hal ini menggambarkan bahwa semakin tinggi pengguna menggunakan aplikasi TIX ID maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.
8. Variabel penggunaan **berpengaruh positif** dengan variabel manfaat bersih karena nilai *P Values* 0,000 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 48,2%. Hal ini menggambarkan bahwa semakin tinggi pengguna menggunakan aplikasi TIX ID maka semakin tinggi manfaat yang diperoleh pengguna.
9. Variabel kepuasan pengguna **berpengaruh positif** dengan variabel manfaat bersih karena nilai *P Values* 0,000 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 33,1%. Hal ini menggambarkan bahwa semakin tinggi kepuasan yang diperoleh pengguna aplikasi TIX ID maka semakin tinggi manfaat yang diperoleh pengguna.

4.3 Rekomendasi Desain

Berdasarkan hasil dari analisis kesuksesan aplikasi TIX ID ditemukan bahwa variabel yang berpengaruh paling signifikan adalah variabel penggunaan

berpengaruh terhadap manfaat bersih jika ditingkatkan maka akan meningkat 48,2% dan variabel kepuasan penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih maka akan meningkat 33,1% dimana hasil dari variabel penggunaan dan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel independen, dimana variabel independen yang hasilnya signifikan yaitu variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan sebesar 42,9% dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sebesar 18,2%. Apabila jika dilihat dari hasil analisis deskriptif rata-rata pada kualitas informasi sebesar 4,32 yang artinya baik dan untuk kualitas layanan sebesar 4,07 yang artinya sudah baik juga maka perlu ditingkatkan agar menjadi sangat baik, oleh sebab itu maka peneliti mengusulkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan usulan desain *user interface* pada aplikasi TIX ID, pada tabel 4.5 akan menjelaskan mengenai saran perkembangan desain pada aplikasi TIX ID.

Tabel 4.5 Pengembangan desain

| Pernyataan | Masalah | Solusi | Fitur |
|--|--|--|---------------------------|
| Kualitas Informasi | | | |
| TIX ID selalu memberikan informasi yang sesuai dan relevan dengan kebutuhan saya (X2.2) | Halaman utama tidak relevan dengan kebutuhan banyak pengguna. | Membuat halaman utama hanya berisi mengenai jadwal film yang sedang tayang. | Home Page |
| | Halaman utama terlalu penuh dan membingungkan pada bagian berita dan pembelian voucher | Membuat halaman tersendiri untuk halaman berita dengan menambahkan "Search Bar" untuk memudahkan pencarian berita sesuai dengan kebutuhan pengguna. | Halaman berita |
| | | Membuat halaman tersendiri untuk pembelian voucher dengan memberikan "Dropdown Button" untuk memudahkan pencarian berdasarkan genre film. | Halaman pembelian voucher |
| Informasi yang ditampilkan pada TIX ID berkualitas dan mudah dipahami (X2.3) | Rata rata pengguna membuka aplikasi TIX ID untuk melihat film yang sedang tayang. | Memindahkan posisi sinopsis dan pemeran pada halaman utama pada detail film yang sebelumnya terpisah sehingga lebih mudah dilihat oleh pengguna. | Halaman pembelian tiket |
| Kualitas Layanan | | | |
| Pihak TIX ID Memberikan jaminan layanan yang baik pada pengguna apabila terjadi | Tidak terdapat halaman untuk bantuan/CS | Menambahkan halaman bantuan dengan memberikan fitur pada beberapa pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengguna, apabila masih tidak mendapatkan solusi atau jawaban dari permasalahannya, | Halaman bantuan |

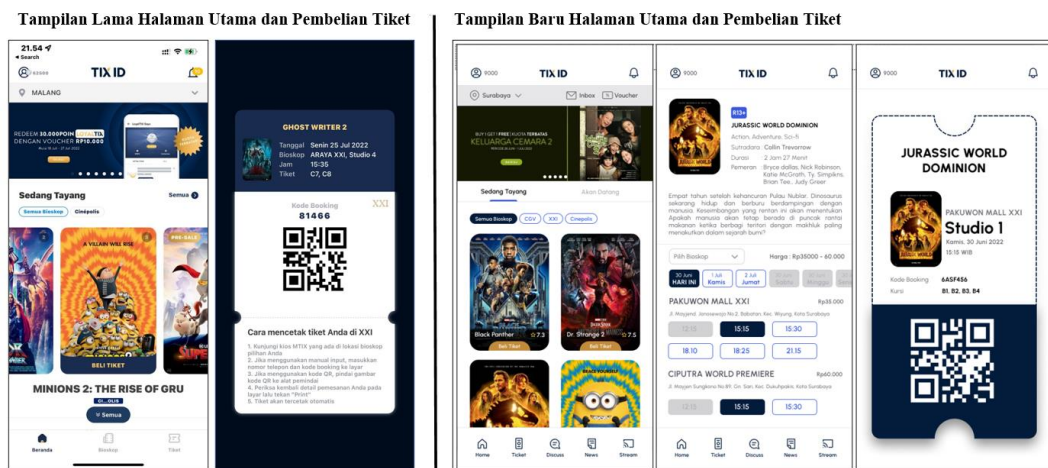
permasalahan
(X3.1).

TIX ID memberikan perhatian secara khusus terhadap permasalahan atau keluhan yang dialami pengguna (X3.2).

pengguna dapat menggunakan live chat agar mendapatkan layanan yang lebih baik dan mendapatkan perhatian secara khusus untuk menanggapi permasalahan.

4.3.1 Desain *home* dan pembelian tiket TIX ID

Pada gambar 4.3 merupakan desain yang sebenarnya tidak jauh berbeda dari desain sebelumnya, pengguna dapat lebih nyaman menggunakan TIX ID seperti menampilkan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dikarenakan banyak sekali pengguna menggunakan TIX ID untuk mencari informasi seputar film seperti sinopsis film yang langsung tertera saat pengguna memilih film yang diminati, kemudian harga tiket secara langsung. Biasanya pengguna juga hanya ingin melihat informasi mengenai film dan promo saja atau kadang juga pengguna berlomba-lomba saat membeli tiket apabila terdapat film yang sedang ramai dibicarakan yang menyebabkan lama untuk memuat aplikasi, sehingga dengan tampilan seperti ini kecepatan akses TIX ID dapat meningkat dan membuat pengguna merasa lebih nyaman menggunakan TIX ID yang meningkatkan kepuasan pengguna meningkat.



Gambar 4.3 Desain *home* dan pembelian tiket TIX ID

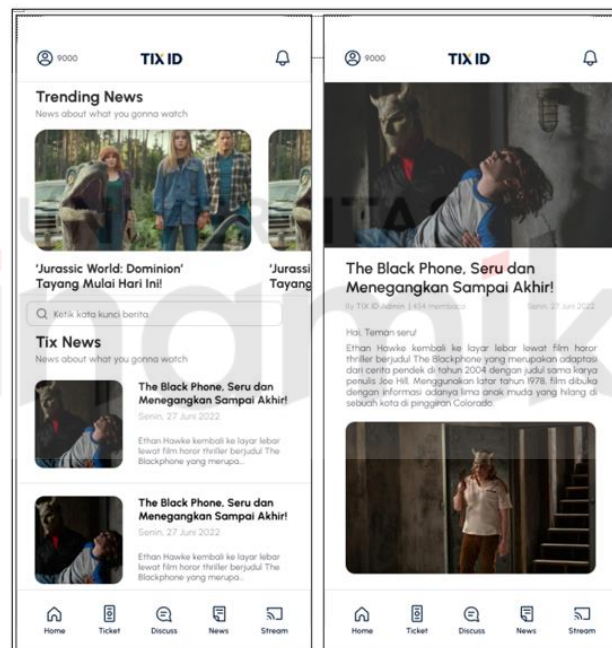
4.3.2 Desain *news* pada TIX ID

Pada gambar 4.4 merupakan tampilan dari *news*, diharapkan dengan dipisahkannya fitur berita yang sebelumnya ditempatkan dibagian bawah pada aplikasi TIX ID pengguna dapat lebih memperhatikan fitur ini sehingga pengguna dapat lebih sering membaca berita dan meningkatkan pengetahuan dari pengguna TIX ID mengenai film, para pengembang website juga perlu memahami bahwa pengguna TIX ID sangat memperdulikan aspek “*Functionality*” agar pengguna dapat mencari berita yang sesuai dan relevan dengan yang mereka butuhkan/konten yang spesifik mempermudah dan menambahkan “*search bar*” untuk memperlancar pengguna dalam melakukan pencarian berita.

Tampilan Lama Halaman Berita



Tampilan Baru Halaman Berita

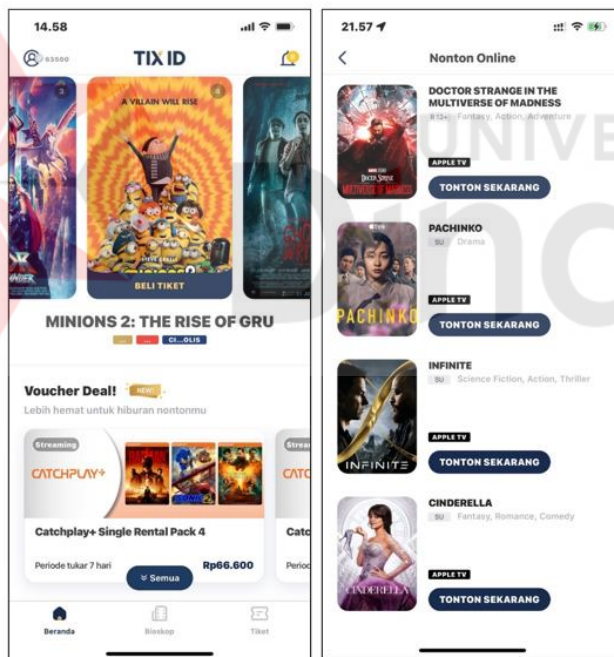


Gambar 4.4 Desain *news* pada TIX ID

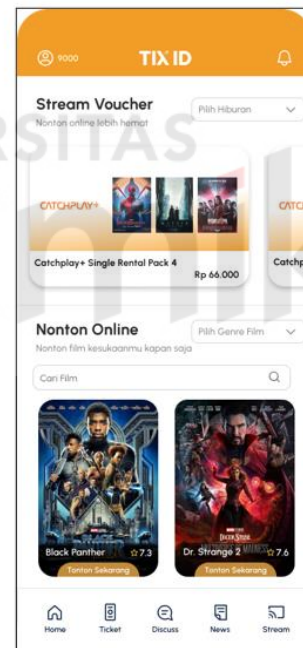
4.3.3 Desain pembelian *voucher* pada TIX ID

Pada gambar 4.5 merupakan tampilan dari halaman pembelian *voucher* diharapkan dengan dipisahkannya fitur pembelian *voucher streaming online* yang sebelumnya ditempatkan dibagian bawah pada aplikasi TIX ID, pengguna dapat lebih memperhatikan fitur ini sehingga pengguna dapat lebih sering membeli voucher di TIX ID, juga guna ditambahkan “*dropdown button*” dan “*search bar*” pada halaman ini agar mempermudah pengguna dengan mencari film/voucher yang sesuai dengan kebutuhan mereka, dari tampilan yang sebelumnya hanya semua film ditumpuk jadi satu dan perlu *scroll* terus menerus untuk mencari film yang mereka minati yang membuat pengguna merasa tidak nyaman menggunakan aplikasi dan mengakibatkan mereka tidak jadi membeli *voucher*.

Tampilan Lama Pembelian Voucher



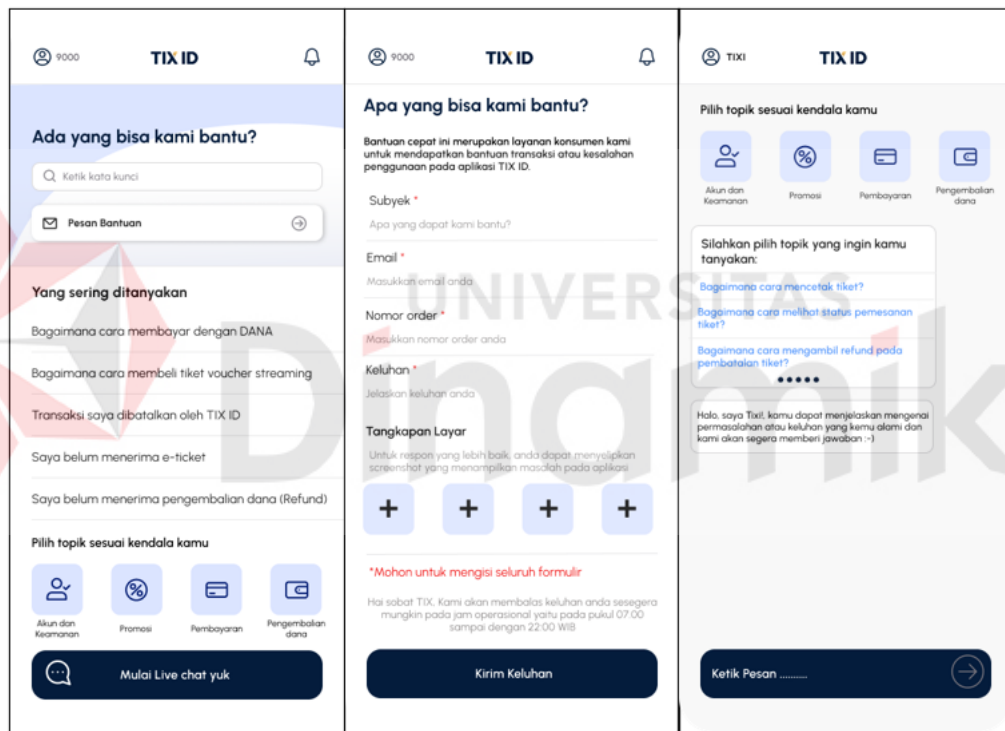
Tampilan Baru Pembelian Voucher



Gambar 4.5 Desain pembelian *voucher* pada TIX ID

4.3.4 Desain bantuan pada TIX ID

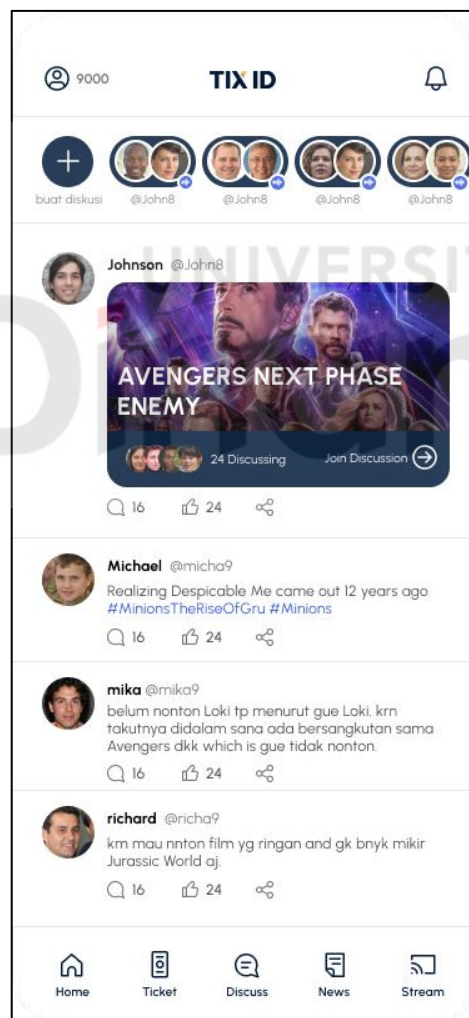
Pada gambar 4.6 merupakan bampar tampilan bantuan pada TIX ID terdapat beberap pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengguna dan juga tersedia fitur “live chat” Diharapkan dengan ditambahkannya fitur ini pada aplikasi TIX ID, pengguna dapat secara mudah mendapatkan bantuan dari pihak TIX ID dan juga dapat merasa mendapatkan perhatian khusus serta dengan cepat menanggapi keluhan/kendala yang dialami oleh pengguna dan juga pihak TIX ID dapat mendapatkan feedback/masukan secara langsung dari pengguna agar dapat semakin baik dan berkembang.



Gambar 4.6 Desain bantuan pada TIX ID

4.3.5 Desain diskusi pada aplikasi TIX ID

Pada gambar 4.7 merupakan tampilan diskusi pada TIX ID, diharapkan dengan adanya fitur baru ini, TIX ID semakin dapat berkembang dan mendapatkan lebih banyak pengguna dikarenakan diluaran sana banyak sekali grup maupun *channel* yang memiliki banyak anggota yang suka membahas seputar perfilman, sehingga dengan adanya fitur ini, TIX ID dapat memberikan wadah untuk para pengguna diluaran sana yang gemar berdiskusi dan juga TIX ID dapat memiliki fitur lain yang tidak dimiliki oleh kompetitor, hal tersebut tentunya akan memiliki benefit lebih seperti pengguna meningkat, pengguna dapat berlama-lama menggunakan aplikasi TIX ID.



Gambar 4.7 Desain forum diskusi pada TIX ID

4.4 Evaluasi Desain

Pada tahap evaluasi desain merupakan tahap untuk pengujian pada rekomendasi desain yang telah dibuat. Pengujian ini menggunakan metode *System Usability Scale*. Hasil dari *System Usability Scale* dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Hasil dari *System Usability Scale*

| No | Responden | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | Jmlh | Nilai (Jmlh x 2,5) |
|------------------|--------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|------|--------------------------|
| 1 | Responden 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 2 | 31 | 77.5 |
| 2 | Responden 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 36 | 90 |
| 3 | Responden 3 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 32 | 80 |
| 4 | Responden 4 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 34 | 85 |
| 5 | Responden 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 30 | 75 |
| 6 | Responden 6 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 3 | 31 | 77.5 |
| 7 | Responden 7 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 35 | 87.5 |
| 8 | Responden 8 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 30 | 75 |
| 9 | Responden 9 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 3 | 34 | 85 |
| 10 | Responden 10 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 35 | 87.5 |
| 11 | Responden 11 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 32 | 80 |
| 12 | Responden 12 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 27 | 67.5 |
| 13 | Responden 13 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 32 | 80 |
| 14 | Responden 14 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 31 | 77.5 |
| 15 | Responden 15 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 34 | 85 |
| 16 | Responden 16 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 26 | 65 |
| 17 | Responden 17 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 31 | 77.5 |
| 18 | Responden 18 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 28 | 70 |
| 19 | Responden 19 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 34 | 85 |
| 20 | Responden 20 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 30 | 75 |
| 21 | Responden 21 | 5 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 27 | 67.5 |
| 22 | Responden 22 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 31 | 77.5 |
| 23 | Responden 23 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 29 | 72.5 |
| 24 | Responden 24 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 27 | 67.5 |
| 25 | Responden 25 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 33 | 82.5 |
| 26 | Responden 26 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 32 | 80 |
| 27 | Responden 27 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 29 | 72.5 |
| 28 | Responden 28 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 28 | 70 |
| 29 | Responden 29 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 39 | 97.5 |
| 30 | Responden 30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 40 | 100 |
| Rata-rata | | | | | | | | | | | | | 79 |

Berdasarkan hasil *System Usability Scale* didapatkan score sebesar 79 yang artinya rekomendasi desain masuk ke dalam kategori *excellent* dengan *grade B* dan juga mengartikan bahwa rekomendasi desain layak untuk digunakan.

BAB V PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian analisis kesuksesan aplikasi TIX ID menggunakan model Delone & Mclean didapatkan hasil analisis dengan menggunakan sampel sebanyak 133 sampel untuk menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi mobile TIX ID. Adapun kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel kualitas sistem **tidak berpengaruh** terhadap variabel penggunaan. Hal tersebut terjadi karena pengguna cenderung merasakan kurangnya kualitas dari sistem pada TIX ID, namun hal tersebut tidak mempengaruhi penggunaan oleh pengguna aplikasi TIX ID selama menggunakan aplikasi.
2. Variabel kualitas sistem **tidak berpengaruh** dengan variabel kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem informasi yang baik belum tentu mempengaruhi peningkatan kepuasan pengguna aplikasi TIX ID sehingga kurangnya kualitas dari sistem pada tix id, tidak mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi TIX ID dikarenakan sistem tersebut sangat dibutuhkan oleh pengguna.
3. Variabel kualitas informasi **berpengaruh positif** terhadap variabel penggunaan. Hal ini menggambarkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan maka semakin tinggi pengguna yang merasa perlu menggunakan aplikasi TIX ID.
4. Variabel kualitas informasi **berpengaruh positif** terhadap variabel kepuasan pengguna. Hal ini menggambarkan apabila kualitas dari informasi pada TIX ID semakin baik/ditingkatkan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh oleh pengguna aplikasi *mobile* TIX ID.
5. Variabel kualitas layanan **tidak berpengaruh** terhadap variabel penggunaan. Hal tersebut terjadi karena kurangnya kualitas dari layanan pada TIX ID, namun hal tersebut tidak mempengaruhi penggunaan oleh pengguna aplikasi TIX ID selama menggunakan aplikasi.
6. Variabel kualitas layanan **berpengaruh positif** terhadap variabel kepuasan pengguna. Hal ini menggambarkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang

dihasilkan maka semakin tinggi pengguna yang merasa perlu menggunakan aplikasi TIX ID.

7. Variabel penggunaan **berpengaruh positif** terhadap variabel kepuasan pengguna. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa semakin sering pengguna menggunakan aplikasi *mobile* TIX ID, menandakan bahwa pengguna sangat puas dengan sistem informasi yang digunakannya.
8. Variabel penggunaan **berpengaruh positif** dengan variabel manfaat bersih. Hal ini menggambarkan bahwa semakin sering pengguna menggunakan TIX ID, maka semakin banyak juga manfaat yang akan didapatkan atau dirasakan oleh pengguna.
9. Variabel kepuasan pengguna **berpengaruh positif** dengan variabel manfaat bersih. Hal ini menggambarkan bahwa semakin tinggi kepuasan yang diperoleh pengguna aplikasi TIX ID maka semakin tinggi manfaat yang diperoleh pengguna serta menjelaskan bahwa pengguna merasa puas dengan sistem informasi pada aplikasi *mobile* TIX ID yang mereka gunakan karena pengguna mendapatkan manfaat dari penggunaan TIX ID.
10. Berdasarkan hasil dari pengujian rekomendasi desain pada aplikasi *mobile* TIX ID menggunakan *System Usability Scale* pada 30 responden, didapatkan *score* sebesar 79 yang artinya masuk dalam kategori “Excellent” sehingga rekomendasi desain dapat dipertimbangkan oleh pihak TIX ID untuk dikembangkan.

Hasil dari penelitian ini mempunyai implikasi bahwa dengan memperbaiki dan meningkatkan kualitas informasi dan kualitas layanan pada aplikasi TIX ID akan meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna. Dengan meningkatnya penggunaan dan kepuasan pengguna maka akan meningkatkan manfaat-manfaat yang diterima oleh pengguna TIX ID.

5.2 Saran

Saran untuk pengembang dapat lebih meningkatkan kualitas informasi dan kualitas layanan agar dapat meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna sehingga pengguna dapat merasakan manfaat yang lebih baik dari penggunaan aplikasi TIX ID, maka dari itu penulis memberikan rekomendasi desain *user interface* untuk pengembang TIX ID berupa desain *home* serta pembelian tiket,

desain fitur berita, desain fitur pembelian *voucher*, desain fitur bantuan, dan desain forum diskusi pengguna.

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode statistik yang berbeda dengan yang digunakan oleh peneliti agar dapat memperkaya pengetahuan dalam mengukur tingkat dari kepuasan pengguna.



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR PUSTAKA

- Afnan, A. (2018). Pengukuran Keberhasilan Penggunaan E-Ticketing Pt Kereta Api Indonesia (Kai) Dengan Modified Delone Dclean. *Jurnal Bingkai Ekonomi*, 3(2), 1–13. <http://itbsemarang.ac.id/jbe/index.php/jbe33/article/view/91>
- Brooke, J. (2013). *SUS : A Retrospective. January 2013*.
- Damardono, H. (2016). *Untold story e-ticketing : kisah modernisasi e-ticketing KRL Jabodetabek*. Kompas.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. In *Journal of Management Information Systems* (Vol. 19, Issue 4). <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Ferdinand, A. (2000). *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Hendarto, S. F. (2020). *Analisis Kepuasan Pengguna pada Media atau Platform Penyedia Tiket Film Aplikasi Tix ID di Yogyakarta dengan Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model)*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/23739>
- Jonathan, S. (2010). Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (SEM). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, 10(3), 98528.
- Mediarta, A. (2020). Pemandangan Umum Industri Film Indonesia 2020. *Redaksi FI*, 1–35. <http://filmindonesia.or.id/public/upload/doc/Pemandangan-Umum-Industri-Film-2020-u-publikasi.pdf>
- Muchlis Alkhouruli Huda. (2018). *Dengan Model Delone Dan Mclean Pada Bca Kantor Cabang Utama (Kcu) Diponegoro Surabaya*.
- Nabhani, I., Darmayanto, A., Rifin, A., & Machfud, M. (2015). *M-Commerce Adoption and Performance Improvement : Proposing a Conceptual Framework*. III(4), 1–9.
- Perdiyanti, D. H., & Faeni, D. P. (2021). Analisis Pengaruh Work from Home, Digital Platform dan Aplikasi Rapat Online terhadap Produktivitas Kerja pada PT. Telkom Akses di Jakarta Barat. *Studi Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 1(1), 9–16. <https://doi.org/10.35912/sakman.v1i1.396>
- Pressman, R. S. (2010). *Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi (Buku Satu)*. Andi.

Siyoto, S., & Ali, S. (2015). *DASAR METODOLOGI PENELITIAN*. Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (p. 80). Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Metode Penelitian Kuantitatif* (pp. 267–268). Alfabeta.

Sujarweni, W., & Endrayatno, P. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Graham ilmu.

Turban, E., King, D., Liang, T. P., Lee, J. K., & Turban, D. C. (2015). *Electronic Commerce: A Managerial and Social Networks Perspective*.

Widiyanto, I. (2008). *Pointers: Metodologi Penelitian*. BP Undip.

Zein, S., Yasyifa, L., Ghazi, R., Harahap, E., Badruzzaman, F., & Darmawan, D. (2019). Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(1), 1–7.



UNIVERSITAS
Dinamika