



Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Traveloka Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Muhammad Mumtaz¹, Rudi Sanjaya^{2*}

Mumtazsyahab@gmail.com¹, m.rudi.sjy@ilkom.unsri.ac.id²

Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Sriwijaya

Informasi Artikel

Diterima : 19 Okt 2023

Direview : 26 Okt 2023

Disetujui : 30 Okt 2023

Kata Kunci

sistem, informasi,
daerah, kualitas, laporan

Abstrak

Aplikasi mobile Traveloka adalah layanan yang menawarkan akomodasi dan produk perjalanan, yang disediakan oleh PT Trinus Travelindo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas pengguna dengan aplikasi mobile Traveloka. Penelitian menggunakan metodologi EUCS, yang menggabungkan kriteria seperti konten, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu sebagai komponen fundamental dari penilaian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang didistribusikan di antara pengguna mobile Traveloka. Setelah penilaian menyeluruh dari validitas dan reliabilitas, temuan tes mengkonfirmasi validitas dan keandalan pertanyaan. Rata-rata kepuasan Kaplan dan Norton dan kategori digunakan untuk menghitung data output kuesioner. Survei melibatkan 300 peserta yang skor lima faktor, termasuk Akurasi, Konten, bentuk, ketepatan waktu, dan Kemudahan Penggunaan dinilai dalam angka 3,78 yang masuk dalam kategori puas. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode lain agar mendapat hasil yang berbeda.

Keywords

system, information, area,
quality, report

Abstract

Traveloka mobile app is a service that offers accommodation and travel products, provided by PT Trinus Travelindo. The study aims to find out how satisfied users are with the Traveloka mobile app. The research uses the EUCS methodology, which combines criteria such as content, accuracy, format, ease of use, and timeliness as fundamental components of the assessment. Data collection is done using a questionnaire distributed among Traveloka mobile users. After a thorough assessment of validity and reliability, the test findings confirm the validity of the question and its reliability. The Kaplan and Norton satisfaction averages and categories are used to calculate the output data of the questionnaire. The survey involved 300 participants who scored five factors, including Accuracy, Content, Format, Timeliness, and Ease of Use rated at 3.78 in satisfactory categories.. Therefore, for further research it is recommended to use other methods to obtain different results.

A. Pendahuluan

Dalam era digital yang semakin berkembang, aplikasi mobile telah menjadi salah satu alat yang digunakan secara rutin dalam kehidupan sehari-hari.[1] Aplikasi *mobile* adalah perangkat lunak yang dirancang khusus untuk diinstal dan digunakan pada perangkat *mobile*. Perangkat mobile dapat berasal dari perangkat bergerak yang berjalan pada sistem operasi Android atau iOS seperti smartphone atau tablet. [2] Salah satu aplikasi mobile yang populer adalah Traveloka, yang menyediakan berbagai layanan terkait perjalanan, seperti pemesanan tiket pesawat, hotel, kereta api, dan paket liburan. Keberadaan aplikasi mobile Traveloka telah memudahkan pengguna dalam merencanakan perjalanan mereka dengan cepat dan efisien. Sistem aplikasi mobile Traveloka merupakan sebuah platform yang dikembangkan oleh sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang fokus pada layanan perjalanan dan akomodasi. Aplikasi mobile Traveloka dirancang untuk memudahkan pengguna dalam merencanakan, memesan, dan mengelola perjalanan mereka [3]. Namun, dalam persaingan yang semakin ketat di pasar aplikasi *mobile* bidang pelayanan, kepuasan pengguna menjadi faktor kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Sehingga kepuasan pengguna menjadi faktor yang harus di prioritaskan untuk kelangsungan hidup, persaingan, dan penguasaan pangsa pasar[4]. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile Traveloka menentukan keberhasilan dan kegunaan sistem.

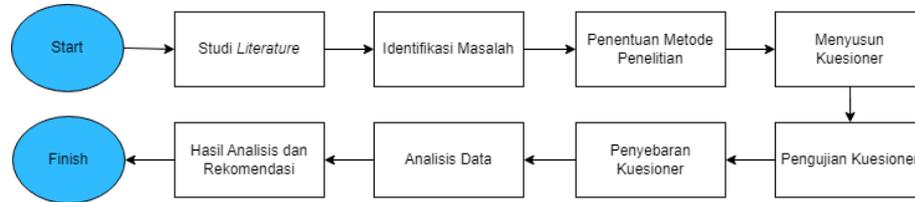
Salah satu cara untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna adalah dengan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) [5]. Metode ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan, manfaat yang diberikan, kualitas sistem, dukungan, dan kepuasan umum. Dengan menerapkan metode EUCS, dapat dilakukan analisis mendalam mengenai variabilitas yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dengan aplikasi *mobile* Traveloka. Terdapat 5 variabel yang ada di EUCS, yaitu isi, keakuratan, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu [6].

Penelitian sebelumnya mengenai metode EUCS, misalnya, dilakukan oleh Setyoningrum mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) [7] Studi ini menekankan pentingnya memahami harapan dan persepsi pengguna sistem untuk mencapai kesempurnaan sistem informasi dan memenuhi harapan pengguna. Studi ini juga menyoroti pentingnya integrasi teknologi informasi dalam pendidikan, karena dapat membantu memverifikasi pekerjaan mahasiswa dan menyediakan informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka. Studi ini menyimpulkan bahwa penggunaan metode EUCS dalam sistem SKKP dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem pendidikan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *mobile* Traveloka dengan menggunakan pengukuran uji validitas dan uji reabilitas dari sisi kemudahan pengguna, ketepatan waktu, konten, bentuk, dan akurasi. Setiap variabel akan dievaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi *mobile* Traveloka dengan metode EUCS.

B. Metode Penelitian

Peneliti mengumpulkan data dengan studi pustaka, observasi, studi literatur, dan kuesioner penelitian. Prosedur penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut::



Gambar 1. Alur Penelitian

Untuk mengumpulkan data, angket kuesioner didistribusikan hasil dan rekomendasi penelitian akan dianalisis selanjutnya. Metode perhitungan bagi populasi dan sampel yang dipakai pada penelitian disajikan di bawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1210}{1 + 1210(0,05)^2}$$

$$n = \frac{1210}{4,025}$$

$$n = \pm 300 \text{ orang}$$

Instrumen Pertanyaan

Berikut di bawah ini merupakan instrumen pertanyaan dimana terdapat semua elemen yang digunakan dalam penelitian:

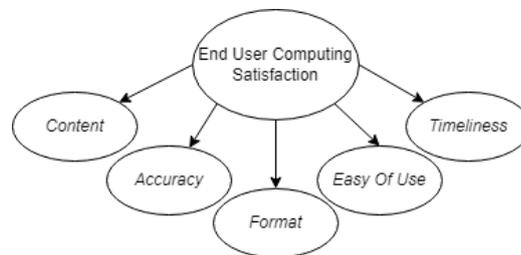
Tabel 1. Instrumen Pertanyaan

No	Aspek	Indikator	Pertanyaan	Sumber
1	Content	C1	Aplikasi mobile Traveloka memberikan informasi sesuai dengan yang anda harapkan.	
		C2	Aplikasi mobile Traveloka memberikan informasi yang relevan dan lengkap	
		A1	Saat diakses tampilan aplikasi mobile Traveloka selalu menampilkan halaman yang sesuai. Jika Anda memilih menu, ini akan menampilkan menu yang relevan	
2	Accuracy	A2	Aplikasi mobile Traveloka tidak terdapat kendala, seperti kesalahan input, gagal mengirim data, dan lain-lain.	
		F1	Penyajian aplikasi mobile Traveloka memiliki warna yang menarik	
3	Format	F2	Tata letak aplikasi mobile Traveloka memiliki struktur yang menarik	
		E1	Aplikasi mobile Traveloka sangat mudah digunakan	
4	Easy Of Use	E2	Aplikasi mobile Traveloka dapat digunakan kapanpun dan dimanapun	

	E3	Aplikasi mobile Traveloka sangat mudah digunakan bagi orang yang baru mengerti teknologi
5	Timeliness	T1 Aplikasi mobile Traveloka merespon dengan cepat saat di akses
		T2 Aplikasi mobile Traveloka merespon dengan cepat saat proses pencarian layanan
		T3 12. Aplikasi mobile Traveloka merespon dengan cepat saat proses pemesanan layanan

End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Pada penelitian ini digunakan metode EUCS yang dinilai dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dari sebuah sistem[8]. Untuk menilai kepuasan sebuah sistem menggunakan metode EUCS terdapat beberapa komponen penilaian yang di gunakan, yaitu:



Gambar 2. Aspek Metode EUCS

- a. Aspek *Content* (Konten)
Bagian isi konten pada suatu sistem dievaluasi untuk mengukur kepuasan pengguna. Informasi yang dihasilkan oleh sistem dan fungsi yang dapat digunakan oleh sistem biasanya merupakan bagian dari isi [9]
- b. Aspek *accuracy* (Akurasi)
Mengevaluasi kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Tingkat kepuasan pengguna dalam mengakses informasi juga dipengaruhi oleh akurasi [9].
- c. Aspek *Format* (Bentuk)
Mengevaluasi kepuasan pengguna dari sisi estetika dan tampilan *interface* sistem dan bentuk informasi yang di hasilkan sistem[9].
- d. Aspek *Ease Of Use* (Kemudahan Pengguna)
Mengevaluasi kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan saat menggunakan sistem seperti proses pencarian informasi, memberadakan data, dan mengolah data[9].
- e. Aspek *Timeliness* (Ketepatan Waktu)
Mengevaluasi kepuasan pengguna dari sisi kecepatan waktu sistem saat proses menyajikan informasi dan data pengguna[9]

Salah satu faktor dari keberhasilan pengembangan sebuah sistem informasi atau aplikasi adalah kepuasan pengguna, dimana jika keinginan pengguna terpenuhi maka akan terwujud kepuasan pengguna sistem atau aplikasi [10].

Aplikasi *mobile* sendiri merupakan program aplikasi yang menggunakan sumber daya berbasis web untuk memberikan akses ke berbagai informasi yang relevan melalui perangkat seluler, smartphone, dan perangkat nirkabel lainnya [11].

Pada penelitian ini juga dibuat kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi *mobile* Traveloka di Kota Palembang. Selanjutnya sampel ditentukan dengan metode Convenience sampling. Metode Convenience sampling dikategorikan sebagai Non Probability sampling. Artinya anggota populasi tidak berpeluang sama untuk menjadi sampel.

C. Hasil dan Pembahasan

Penyusunan angket pada penelitian ini menggunakan skala Likert. Data yang telah dihimpun yang kemudian akan dijawab oleh responden menjadikan skala penelitian sebagai alat.

Tabel 2. Skala Likert

Skor	Skala
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Cukup Setuju (CS)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Data yang telah didapat dari kuesioner dari responden kemudian dilakukan analisis. Kemudian akan dihitung dengan menggunakan rumus kepuasan rata-rata yang didasarkan pada variabel dari metode EUCS. Jumlah skor kuesioner (JSK) akan dibagi dengan jumlah total kuesioner (JK) untuk menentukan rata-rata kepuasan (RK) lalu akan diklasifikasikan berdasarkan model Kaplan dan Norton yang disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Kategori Tingkat Kepuasan Kaplan Norton

Skor	Skala
1,00-1,79	Sangat Tidak Puas
1,80-2,59	Tidak Puas
2,60-3,39	Cukup Puas
3,40-4,91	Puas
4,92-5,00	Sangat Puas

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui bahwa kuesioner sudah valid saat proses pengumpulan data sumber baru [12]. Pernyataan dapat dikatakan valid apabila nilai total lebih dari 0,113, sebaliknya jika hubungan antara pernyataan dengan nilai total kurang dari 0,113 maka pernyataan tersebut dapat dinyatakan tidak valid dan pernyataan tersebut tidak dapat digunakan. Semua ini diukur berdasarkan rtabel. Berikut hasil uji validitas yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

NO	Item Pertanyaan	Nilai Correlation	Pearson	Keterangan
1	C1	0,622		Valid
2	C2	0,613		Valid
3	A1	0,497		Valid
4	A2	0,466		Valid
5	F1	0,465		Valid
6	F2	0,419		Valid
7	E1	0,611		Valid
8	E2	0,598		Valid
9	E3	0,577		Valid
10	T1	0,623		Valid
11	T2	0,608		Valid
12	T3	0,628		Valid

Semua pernyataan dapat dikatakan **valid** karena melebihi nilai rtabel yaitu 0,113.

Uji Reabilitas

Uji reabilitas dapat dinyatakan reliabel apabila hasil pada kuesioner memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ [13]. Uji reabilitas ini dilakukan untuk menilai seberapa jauh konsistensi dari instrumen yang dijadikan alat pengukur.

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas

<i>Reliability Statistics</i>	
Cronbach's Alpha	<i>N of Items</i>
.802	12

Semua pernyataan dari kuesioner dapat dinyatakan **reliabel** karena dari hasil pengujian di atas dapat dilihat nilai Cronbach Alpha dari 12 item bernilai 0,892 yang artinya $>$ rtabel dengan nilai 0,6.

Item pernyataan yang sudah diuji validitas dan realibilitasnya yang telah disebar ke-300 responden kemudian dilakukan analisis data. Kemudian didapatkan bahwa 122 responden merupakan mahasiswa dan 178 lainnya memiliki profesi lain seperti guru, dosen, engginer, model, karyawan, ibu rumah tangga, dan lain-lain. Berikut merupakan hasil analisis data dari kuesioner penelitian

1. Variabel Konten

Variabel konten mengacu pada data atau informasi yang disimpan atau digunakan dalam aplikasi. Variabel ini bisa berupa teks, angka, gambar, atau jenis data lainnya yang digunakan untuk menampilkan informasi kepada pengguna. Berikut merupakan contoh variabel konten yang ditampilkan pada aplikasi mobile Traveloka yaitu Traveloka Travel Guides :



Gambar 4. Variabel Konten Aplikasi *Mobile* Traveloka

Model Kaplan dan Norton akan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna variabel konten. Sebelum itu dilakukan analisis terhadap variabel konten menggunakan perhitungan rata-rata dengan cara membagi JSK dengan JK yang akan menghasilkan RK.

Tabel 6. Hasil Perhitungan Variabel Konten

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	CS	S	SS
Aplikasi <i>mobile</i> Traveloka memberikan informasi sesuai dengan yang Anda harapkan.	4	26	49	173	48
Aplikasi <i>mobile</i> Traveloka memberikan informasi yang relevan dan lengkap	2	21	63	151	63
Jumlah Skor Kuesioner	6	47	112	324	111

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{JK}{JSK} \\
 &= \frac{(5 \times 111) + (4 \times 324) + (3 \times 112) + (2 \times 47) + (1 \times 6)}{600} \\
 &= \frac{2287}{600} \\
 &= 3,81
 \end{aligned}$$

Setelah menghitung data menggunakan rumus rata-rata tingkat kepuasan pengguna, didapatkan nilai tingkat kepuasan pengguna rata-rata sebesar 3,81. Maka tingkat kepuasan variabel konten dapat kita nyatakan berada dikategori **Puas** berdasarkan model Kaplan dan Norton.

2. Variabel Akurasi

Variabel akurasi mengacu pada sejauh mana pengguna merasa bahwa sistem komputasi yang mereka gunakan memberikan hasil atau output yang akurat dan

sesuai dengan yang diharapkan. Berikut merupakan contoh variabel akurasi yang ditampilkan pada aplikasi mobile Traveloka pada saat pemesanan tiket pesawat:



Gambar 5. Variabel Akurasi Aplikasi *Mobile* Traveloka

Model Kaplan dan Norton akan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna variabel akurasi. Sebelum itu, dilakukan analisis terhadap variabel akurasi menggunakan perhitungan rata-rata dengan cara membagi JSK dengan JK yang akan menghasilkan RK.

Tabel 7. Hasil Perhitungan Variabel Akurasi

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	CS	S	SS
Saat diakses tampilan aplikasi mobile Traveloka selalu menampilkan halaman yang sesuai. Jika Anda memilih menu, ini akan menampilkan menu yang relevan.	2	15	45	150	88
Aplikasi mobile Traveloka tidak terdapat kendala, seperti kesalahan input, gagal mengirim data, dan lain-lain.	3	26	100	130	41
Jumlah Skor Kuesioner	5	41	145	280	129

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{JK}{JSK} \\
 &= \frac{(5 \times 129) + (4 \times 280) + (3 \times 145) + (2 \times 41) + (1 \times 5)}{600} \\
 &= \frac{2287}{600} \\
 &= 3,81
 \end{aligned}$$

Setelah menghitung data menggunakan rumus rata-rata tingkat kepuasan pengguna, didapatkan nilai tingkat kepuasan pengguna rata-rata sebesar 3,81. Maka tingkat kepuasan variabel konten dapat kita nyatakan berada di kategori **Puas** berdasarkan model Kaplan dan Norton.

3. Variabel Bentuk

Variabel format mengacu pada cara tampilan atau struktur informasi yang diberikan oleh sistem komputasi kepada pengguna. Format ini bisa mencakup aspek-aspek seperti tata letak, desain visual, jenis konten, cara penyajian data, dan fitur-fitur antarmuka pengguna. Berikut merupakan contoh variabel bentuk yang ditampilkan pada aplikasi mobile Traveloka:



Gambar 6. Variabel Bentuk Aplikasi *Mobile* Traveloka

Model Kaplan dan Norton akan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna variabel bentuk. Sebelum itu dilakukan analisis terhadap variabel bentuk menggunakan perhitungan rata-rata dengan cara membagi JSK dengan JK yang akan menghasilkan RK.

Tabel 8. Hasil Perhitungan Variabel Bentuk

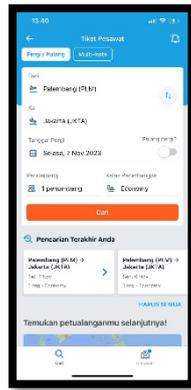
Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	CS	S	SS
Penyajian aplikasi mobile Traveloka memiliki warna yang menarik	0	50	69	124	57
Tata letak aplikasi mobile Traveloka memiliki struktur yang menarik	1	21	75	152	51
Jumlah Skor Kuesioner	1	71	144	276	108

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{JK}{JSK} \\
 &= \frac{(5 \times 129) + (4 \times 280) + (3 \times 145) + (2 \times 41) + (1 \times 5)}{600} \\
 &= \frac{2219}{600} \\
 &= 3,69
 \end{aligned}$$

Setelah menghitung data menggunakan rumus rata-rata tingkat kepuasan pengguna didapatkan nilai tingkat kepuasan pengguna rata-rata sebesar 3,69. Maka tingkat kepuasan variabel konten dapat kita nyatakan berada dikategori **Puas** berdasarkan model Kaplan dan Norton.

4. Variabel Kemudahan Pengguna

Variabel kemudahan pengguna mengacu pada sejauh mana pengguna merasa bahwa sistem komputasi yang mereka gunakan mudah untuk digunakan. Faktor ini berfokus pada seberapa intuitif dan sederhana antarmuka pengguna sistem tersebut serta sejauh mana pengguna dapat dengan cepat dan efisien menjalankan tugas atau fungsi yang mereka inginkan tanpa mengalami hambatan yang signifikan. Berikut merupakan contoh variabel kemudahan pengguna salam aspek pemesanan tiket pesawat yang ditampilkan pada aplikasi mobile Traveloka:



Gambar 7. Variabel Kemudahan Pengguna Aplikasi *Mobile* Traveloka

Model Kaplan dan Norton akan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna variabel kemudahan pengguna. Sebelum itu, dilakukan analisis terhadap variabel akurasi menggunakan perhitungan rata-rata dengan cara membagi JSK dengan JK yang akan menghasilkan RK.

Tabel 9. Hasil Perhitungan Variabel Kemudahan pengguna

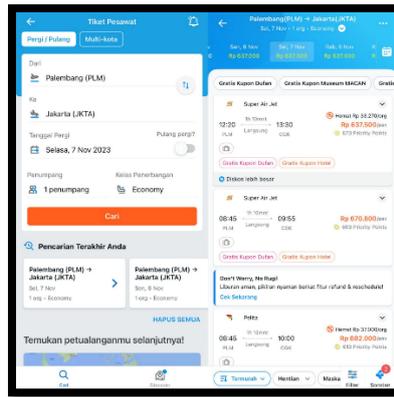
Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	CS	S	SS
Aplikasi mobile Traveloka sangat mudah digunakan	3	26	58	142	71
Aplikasi mobile Traveloka dapat digunakan kapanpun dan dimanapun	4	18	57	137	84
Aplikasi mobile Traveloka sangat mudah digunakan bagi orang yang baru mengerti teknologi	7	57	94	105	37
Jumlah Skor Kuesioner	14	101	209	384	192

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{JK}{JSK} \\
 &= \frac{(5 \times 192) + (4 \times 384) + (3 \times 209) + (2 \times 101) + (1 \times 14)}{900} \\
 &= \frac{3339}{900} \\
 &= 3,15
 \end{aligned}$$

Setelah menghitung data menggunakan rumus rata-rata tingkat kepuasan pengguna didapatkan nilai tingkat kepuasan pengguna rata-rata sebesar 3,15. Maka tingkat kepuasan variabel kemudahan pengguna dapat kita nyatakan berada dikategori Puas berdasarkan model Kaplan dan Norton.

5. Variabel Ketepatan Waktu

Variabel Ketepatan Waktu merujuk pada sejauh mana pengguna merasa bahwa sistem komputasi memberikan informasi atau hasil pekerjaan dengan cepat dan sesuai dengan jadwal atau kebutuhan mereka. Berikut merupakan contoh variabel kemudahan pengguna dalam aspek pencarian tiket pesawat yang ditampilkan pada aplikasi mobile Traveloka:



Gambar 8. Variabel Ketepatan Waktu Aplikasi *Mobile* Traveloka

Model Kaplan dan Norton akan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna variabel konten ketepatan waktu. Sebelum itu, dilakukan analisis terhadap variabel akurasi menggunakan perhitungan rata-rata dengan cara membagi JSK dengan JK yang akan menghasilkan RK.

Tabel 10. Hasil Perhitungan Variabel Ketepatan Waktu

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	CS	S	SS
Aplikasi mobile Traveloka merespon dengan cepat saat di akses	3	15	62	157	63
Aplikasi mobile Traveloka merespon dengan cepat saat proses pencarian layanan	0	8	55	170	67
Aplikasi mobile Traveloka merespon dengan cepat saat proses pemesanan layanan	3	12	53	176	56
Jumlah Skor Kuesioner	6	35	170	503	186

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{JK}{JSK} \\
 &= \frac{(5 \times 186) + (4 \times 503) + (3 \times 170) + (2 \times 35) + (1 \times 6)}{900} \\
 &= \frac{3528}{900} \\
 &= 3,92
 \end{aligned}$$

Setelah menghitung data menggunakan rumus rata-rata tingkat kepuasan pengguna, didapatkan nilai tingkat kepuasan pengguna rata-rata sebesar 3,92. Maka tingkat kepuasan variabel kemudahan pengguna dapat kita nyatakan berada di kategori **Puas** berdasarkan model Kaplan dan Norton.

D. Simpulan

Berdasarkan penelitian di atas, setelah dilakukan uji validitas dan reabilitas menunjukkan hasil yang valid dan realibel. Dari 300 responden yang menggunakan aplikasi mobile Traveloka menyatakan telah **puas** dengan rata-rata nilai **3,78** terhadap layanan yang didapatkan. Terdapat beberapa hal yang disarankan untuk penelitian selanjutnya untuk menggunakan metode yang berbeda agar mendapatkan variasi hasil dari tingkat kepuasan pengguna aplikasi *mobile* Traveloka.

E. Referensi

- [1] U. Kristen *et al.*, "K e l o l a Jur n al Ma naj e m e n P e nd id ik a n Magister Manajemen Pendidikan FKIP," no. 1, pp. 22–33, 2021.
- [2] F. A. Firdausi and S. Ramadhani, "PENGEMBANGAN APLIKASI ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) PERPUSTAKAAN BERBASIS MOBILE PADA STAI AULIAURRASYIDIN," *Jurnal Intra Tech*, vol 4, no.2, 2020.
- [3] M. Natalya Latuheru, "Aplikasi Traveloka sebagai Bentuk Konstruksi Sosial dalam Dunia Siber," 2018. [Online]. Available: www.dictio.id
- [4] Emmywati, "emmywati,PENGARUH KUALITAS LAYANAN," 2016.
- [5] D. Pibriana and L. Fitriyani, "Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning Di MTs N 2 Kota Palembang EUCS Model Usage to Analyze E-learning User Satisfaction at MTs N 2 Palembang," 2022.
- [6] L. Darwati, "ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," 2022. [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- [7] N. R. Setyoningrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," 2020. [Online]. Available: <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- [8] D. Novita and D. S. Ningsih, "Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep Di Poltekkes Kemenkes Palembang Dengan Pendekatan EUCS," 2020. [Online]. Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>
- [9] M. A. Yazid, S. Hadi Wijoyo, and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis)," 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [10] I. W. G. Sabdana, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI RUMAH SAKIT (SIRS) JIWA PROPINSI BALI DENGAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," *Jurnal Ilmu Komputer Indonesia*, vol. 4, no. 1, 2019.
- [11] E. Agusti, "JURNAL ILMIAH TEKNIK PERANCANGAN APLIKASI INVOICE BERBASIS MOBILE STUDI KASUS UMKM," 2022.
- [12] J. Khatib Sulaiman, M. Ngirfani, D. Silvi Purnia, and U. Nusa Mandiri Jakarta, "PENERAPAN METODE FUZZY SERVICE QUALITY UNTUK MENGANALISA KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEMASANG IKLAN PADA KORAN HARIAN KOMPAS," *Indonesian Journal of Computer Science*, 2022.
- [13] R. Saputra and M. R. Sanjaya, "KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction," *Media Online*, vol. 4, no. 2, pp. 792–802, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i2.1218.