

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PELNI *Mobile* Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Yutri Angriana Takke^{1✉}, Lion Ferdinand Marini², Lorna Yertas Baisa³

^{1, 2, 3} Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Papua, Indonesia

Informasi Artikel

Riwayat Artikel

Diserahkan : 20-06-2024

Direvisi : 26-06-2024

Diterima : 29-06-2024

Kata Kunci:

SEM-PLS; Kepuasan Pengguna; TAM; EUCS; PELNI *Mobile*

Keywords :

Sem-PLS; User Satisfaction; TAM; EUCS; PELNI mobile.

ABSTRAK

PELNI *Mobile* adalah aplikasi *Mobile Official* dari PT Pelayaran Nasional Indonesia yang menyediakan informasi dan fasilitas *online* dimanapun dan kapanpun. Hadirnya aplikasi tersebut memudahkan masyarakat untuk melakukan pembelian secara *online* tanpa harus melalui loket pembelian tiket secara manual. Alur dari penelitian ini meliputi tahap perencanaan, pengumpulan data, dan analisa data. Penelitian ini menggunakan 101 responden. Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna aplikasi PELNI *Mobile*. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan metode TAM dan EUCS terdapat 2 hipotesis yang diterima yaitu H1 dan H3, dan 3 hipotesis ditolak yaitu H2, H4, dan H5. Hasil yang diperoleh melalui analisis SEM-PLS adalah tergolong sedang dengan nilai korelasi *R-Square* sebesar 48,5% untuk variabel kepuasan pengguna.

ABSTRACT

PELNI *Mobile* is the *Official Mobile* application from PT Pelayaran Nasional Indonesia which provides information and online facilities anywhere and anytime. The presence of this application makes it easier for people to make online purchases without having to go through the ticket purchase counter manually. The flow of this research includes the planning, data collection and data analysis stages. This research used 101 respondents. This research measures user satisfaction of the PELNI *Mobile* application. Based on the results of the analysis carried out using the TAM and EUCS methods, there were 2 accepted hypotheses, namely H1 and H3, and 3 rejected hypotheses, namely H2, H4, and H5. The results obtained through SEM-PLS analysis are classified as moderate with an *R-Square* correlation value of 48.5% for the user satisfaction variable.

Corresponding Author :

Yutri Angriana Takke
Teknik Informatika, Teknik, Universitas Papua, Indonesia
Jl. Gunung Salju, Amban, Manokwari, Papua Barat
Email: yutriangrianat@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan terbaru digitalisasi, *platform* seluler terhubung ke berbagai perangkat seluler, seperti *tablet* dan *smartphone*, melalui koneksi nirkabel (*Wi-Fi*) atau layanan seluler. Ketika *e-commerce* pertama kali mulai berkembang, satu-satunya cara untuk mengaksesnya adalah melalui *web browser*, tetapi sekarang ini lebih banyak dilakukan melalui aplikasi *Mobile* (Novita & Helena, 2021). Era digital semakin hari melahirkan teknologi-teknologi baru yang berfungsi untuk membantu dan mempermudah kehidupan manusia (Yang & Sihotang, 2023).

Kemajuan teknologi memungkinkan pengusaha di Indonesia untuk mengembangkan bisnis mereka agar tetap terjalin hubungan baik dengan pelanggan (Novita & Helena, 2021). Tindakan untuk meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) mulai mengoperasikan aplikasi PELNI *Mobile* pada tahun 2018 (Marzuki Sumarzen, 2019). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah pengguna dalam mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh PELNI dimanapun dan kapanpun, seperti pemesanan tiket kapal, informasi jadwal dan rute, pembayaran serta promosi dan penawaran khusus pembaruan lainnya secara *real-time*. Aplikasi ini juga dapat di unduh melalui aplikasi *play store* maupun *app store*.

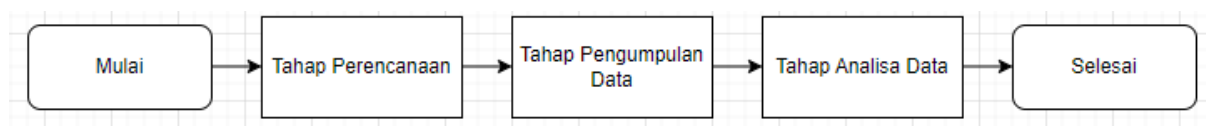
Sampai sekarang, berdasarkan penelitian, aplikasi PELNI *Mobile* telah di download lebih dari 500 ribu kali, membuatnya menjadi aplikasi pemesanan perjalanan yang populer. Kepuasan pengguna terhadap penggunaan teknologi dapat digunakan sebagai bahan evaluasi di kemudian hari (Rosiana et al., 2023). Penilaian kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi dianggap penting karena dapat menjadi acuan bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut. (Putra & Prehanto, 2021). Kepuasan pengguna adalah hal yang bersifat subjektif oleh pengguna itu sendiri, sehingga dapat berupa rasa bahagia ataupun tidak puas yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi (Pramudibyo, 2024).

Model TAM pertama kali diusulkan oleh Davis pada tahun 1989. Menurut Davis, teori TAM dikembangkan untuk menjelaskan bagaimana pengguna memahami penggunaan TI (Sholihah & Indriyanti, 2022). Menurut Doll dan Torkzadeh (1988), model yang umum untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap sistem implementasi informasi disebut EUCS (Istianah & Yustanti, 2022). Studi lain menunjukkan bahwa model TAM dan EUCS dapat dipakai untuk menganalisis sejauh mana pengguna menerima suatu sistem. (Sugandi & Halim, 2020). Menggabungkan TAM dan EUCS menunjukkan bahwa reaksi dan pemahaman pengguna terhadap teknologi mempengaruhi keyakinan mereka untuk menggunakannya (Niqotaini, 2021).

Untuk mengetahui sejauh mana sistem yang diterapkan dapat dikatakan berhasil diperlukan suatu evaluasi untuk membuktikannya (Putri & Sihotang, 2022) Pengguna yang puas dengan suatu layanan cenderung menggunakan layanan tersebut dan memiliki loyalitas finansial yang lebih besar (Fitratul Aini et al., 2023). Untuk lebih meyakinkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi PELNI *Mobile*, Peneliti kemudian melakukan penelitian untuk mengetahui apakah responden puas dengan aplikasi ini. Sehingga peneliti mengambil judul penelitian tentang “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PELNI *Mobile* Menggunakan Metode TAM dan EUCS”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pengguna dengan *platform* aplikasi PELNI *Mobile*. Metode *Technology Acceptance Model* dan *End User Computing Satisfaction* akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi tersebut.

METODE PENELITIAN

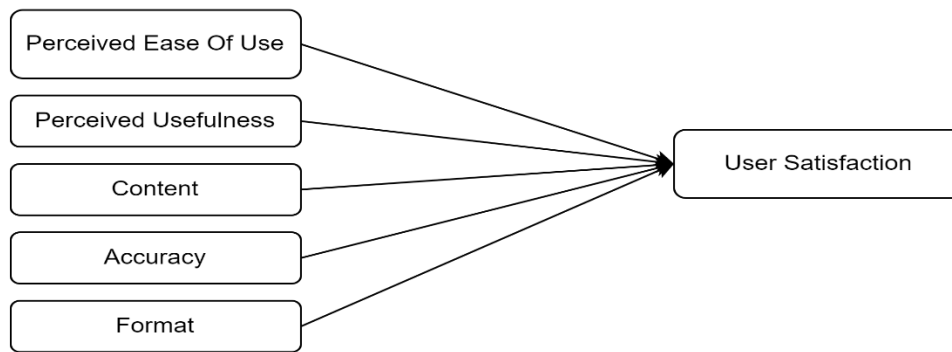
Pada penelitian ini akan menggunakan beberapa tahapan untuk melakukan penelitian. Langkah-langkah metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahap perencanaan

Proses perencanaan dimulai melakukan identifikasi terhadap permasalahan yang ada pada aplikasi PELNI *Mobile*. Setelah masalah telah dikenali, langkah selanjutnya adalah menyelesaikan masalah tersebut dengan cara yang tepat. Desain digunakan secara kausal untuk melihat bagaimana variabel-variabel dalam penelitian ini berhubungan satu sama lain (Setiawan & Novita, 2021). Sehingga di buatlah sebuah model yang memperhitungkan kedua hal tersebut, yaitu penggabungan variabel tersebut.



Gambar 2. Model Integrasi TAM dan EUCS

Maka, terdapat lima hipotesis pada penelitian ini yakni :

H1 : Variabel *Perceived Ease Of Use* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* aplikasi PELNI *Mobile*.

H2 : Variabel *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* aplikasi PELNI *Mobile*.

H3 : Variabel *Content* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* aplikasi PELNI *Mobile*

H4 : Variabel *Accuracy* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* aplikasi PELNI *Mobile*.

H5 : Variabel *Format* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* aplikasi PELNI *Mobile*

Tahap Pengumpulan Data

Data ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi PELNI *Mobile* dengan menggunakan Google Form kepada 101 responden dengan kriteria berdomisili di Manokwari, Papua Barat dengan memanfaatkan media sosial sebagai sarana untuk membagikan kuesioner. Terdapat 15 indikator yang memuat 6 variabel dari metode TAM dan EUCS. Data kemudian diolah dan diperiksa dengan memanfaatkan software SmartPLS 4.0. Variabel yang diukur menggunakan beberapa indikator yang ditunjukkan sebagai berikut.

Tabel 1. Kuesioner Variabel TAM dan EUCS

Variabel	Kode	Indikator
<i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi kemudahan)	PEOU1	1. Fitur pada PELNI <i>Mobile</i> mudah digunakan.
	PEOU2	2. PELNI <i>Mobile</i> mudah diakses.
	PEOU3	3. Tampilan PELNI <i>Mobile</i> jelas dan mudah dipahami.
<i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kemanfaatan)	PU1	1. Menggunakan PELNI <i>Mobile</i> dapat mempercepat pengguna.
	PU2	2. PELNI <i>Mobile</i> bermanfaat dalam menyediakan informasi pemesanan dan pembelian tiket.
	PU3	3. PELNI <i>Mobile</i> bermanfaat untuk digunakan.
<i>Content</i> (Isi)	C1	1. Informasi yang dihasilkan PELNI <i>Mobile</i> membantu pengguna dalam kebutuhan pemesanan dan pembelian tiket.
	C2	2. Informasi yang disajikan PELNI <i>Mobile</i> jelas dan mudah dipahami.
	C3	3. PELNI <i>Mobile</i> memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi berguna.
<i>Accuracy</i> (Keakuratan)	A1	1. Keakuratan PELNI <i>Mobile</i> memberikan kepuasan.
	A2	2. Kemampuan PELNI <i>Mobile</i> dalam memberikan informasi sesuai.
<i>Format</i> (Tampilan)	F1	1. Struktur menu yang dimiliki PELNI <i>Mobile</i> teratur.

Variabel	Kode	Indikator
	F2	2. PELNI <i>Mobile</i> memiliki tampilan ukuran huruf normal (jelas dan terbaca).
	F3	3. PELNI <i>Mobile</i> memiliki <i>layout</i> yang mudah.
<i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	US	1. Secara keseluruhan saya merasa puas menggunakan PELNI <i>Mobile</i> .

Kriteria untuk menilai indikator kuesioner menggunakan skala likert, dengan instrumen penelitian bisa berupa pernyataan dengan rentang penilaian dari sangat positif hingga negatif, yang kemudian diberi skor. Berikut ini adalah penilaian kuesioner menggunakan skala likert.

Tabel 2. Skala Likert

Simbol	Kriteria Penilaian	Bobot
STS	Sangat Tidak setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Kemudian, studi ini memanfaatkan metode *simple random sampling* untuk mengambil contoh dari pengguna aplikasi PELNI *Mobile*. Di mana sampel diambil secara acak sehingga setiap individu di populasi memiliki giliran yang sama untuk menjadi sampel. Salah satu metode *probabilitas sampling* adalah *sampling* acak, di mana sampel dari populasi diambil secara acak tanpa mempertimbangkan lapisan atau level dari populasi tersebut.

Tahap Analisa Data

Pada tahapan ini, dilakukan pengumpulan ulang kuesioner yang telah disebar dan pengolahan data yang diperoleh dari kuesioner tersebut. Dalam studi ini, data dianalisis dengan menggunakan software SmartPLS 4.0 untuk menguji keandalan dan validitas berdasarkan *Outer Model and Inner Model*. Setelah itu, melakukan pengujian hipotesis untuk memastikan kevalidan terhadap data penelitian. Hipotesis di uji menggunakan metode *bootstrapping* dengan tingkat signifikansi 0.05 atau 5%. Berdasarkan analisis aplikasi PELNI *Mobile*, akan dapat dijadikan sebagai acuan untuk masalah yang ditemukan sehingga dapat dilakuakn perbaikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Responden

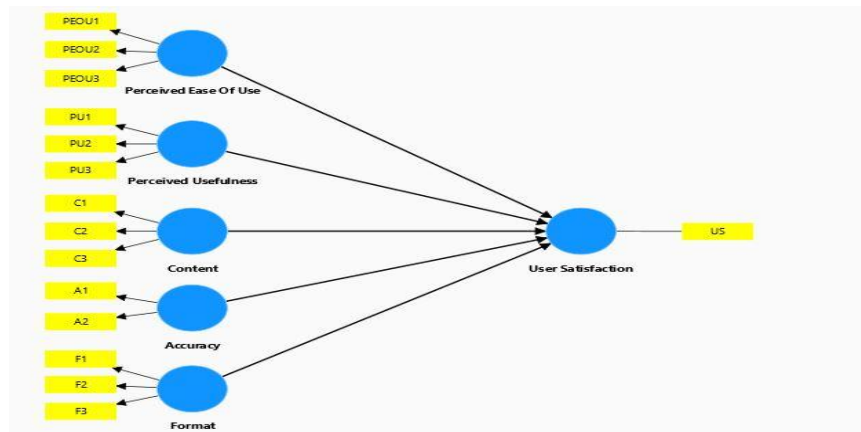
Dalam penelitian, peneliti memiliki 101 orang yang menggunakan aplikasi PELNI *Mobile* sebagai responden. Mereka diminta untuk menandai jawaban yang diinginkan pada pernyataan tentang jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan 15 pernyataan mengenai variabel TAM dan EUCS. Berikut data responden berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Jenis Pekerjaan :

Tabel 3. Data Responden

Kategori	Klasifikasi	Total
Jenis Kelamin	Perempuan	48 (47,5%)
	Laki – laki	53 (52,5%)
Umur	15 - 20 Tahun	14 (13,9%)
	> 21 Tahun	87 (86,1%)
Jenis Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	86 (85,1%)
	Lainnya	10 (9,9%)
	Karyawan	5 (5%)

Analisa Data

Metode SEM digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini. Jogiyanto menjelaskan bahwa Analisis *Partial Least Squares* (PLS) membandingkan variabel independen dengan variabel dependen. Ada dua jenis submodel dalam PLS-SEM: *Outer Model* dan *Inner Model*. Kedua model ini dianalisis menggunakan software SmartPLS 4.0 dalam desain analisis jalur. Algoritma PLS digunakan untuk melakukan analisis deskriptif jalur, yang secara struktural menggambarkan hubungan dalam sistem persamaan. Diagram skema penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 3.



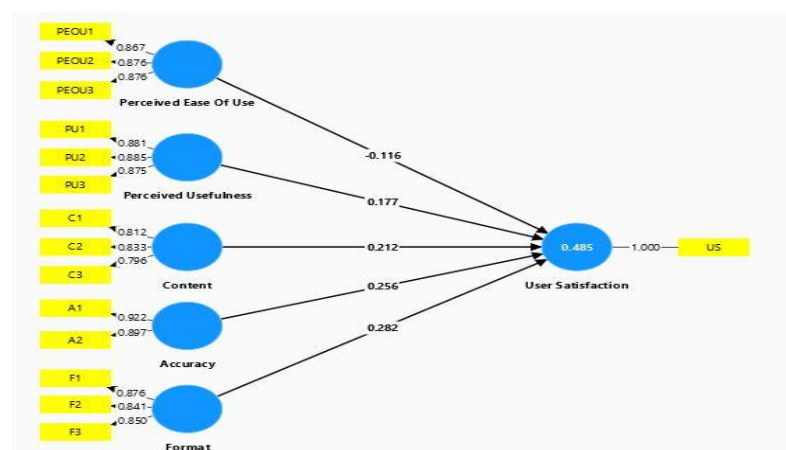
Gambar 3. Diagram Path

Model Pengukuran (*Outer Model*)

Peneliti melakukan pengukuran model untuk melihat apakah cara peneliti melakukan penelitian ini dapat dianggap benar dan dapat diandalkan dalam penghitungan. Peneliti menggunakan tes untuk memeriksa apakah hasilnya konsisten dan dapat diandalkan, dan melibatkan diantaranya adalah uji validitas konvergen, reliabilitas konstruk, AVE, dan diskriminan validitas.

1. Validitas Konvergen

Untuk mengetahui kesesuaian dan cakupan indikator kuesioner dapat melakukan uji validitas yang akan dijadikan dasar penelitian setiap variabel. Uji validitas konvergen dapat ditentukan dengan *outer loading*. Nilai dari *outer loading* berfungsi untuk mengukur korelasi antar indikator dengan nilai pada setiap konstruknya. Berdasarkan software SmartPLS 4.0, nilai yang dapat diterima adalah $\geq 0,7$ atau 70% yang dapat dikatakan valid. Gambar 3 menunjukkan model uji validitas konvergen pengukuran.



Gambar 4. Diagram Uji Validitas Konvergen

Dari hasil uji validitas konvergen, maka seluruh indikator kuesioner mempunyai nilai lebih besar dari 0,7 sehingga semua pernyataan tersebut dapat dikatakan valid dan bisa di gunakan dalam penelitian ini serta melanjutkan ke tahap berikutnya.

Tabel 4. Uji Validitas Konvergen

No	Variabel	Keterangan
1	<i>Accuracy</i>	Valid
2	<i>Content</i>	Valid
3	<i>Format</i>	Valid
4	<i>Perceived Ease Of Use</i>	Valid
5	<i>Perceived Usefulness</i>	Valid
6	<i>User Satisfaction</i>	Valid

2. Average Variance Extracted (AVE)

Tahap berikutnya, akan dilakukan pengukuran *Average Extracted Variance* (AVE), dengan nilai AVE sebesar 0,5. Jika nilai AVE yang mencapai 0,5 atau lebih dianggap memadai dan menunjukkan bahwa konstruk laten dapat menjelaskan lebih dari setengah dari variasi variabel indikatornya. Dalam tabel 5, terdapat nilai AVE yang ditampilkan.

Tabel 5. Hasil Average Variance Extracted

No	Variabel	AVE
1	<i>Accuracy</i>	0.827
2	<i>Content</i>	0.662
3	<i>Format</i>	0.732
4	<i>Perceived Ease Of Use</i>	0.763
5	<i>Perceived Usefulness</i>	0.775

Dari hasil perhitungan yang di lakukan menggunakan software SmartPLS 4.0 menunjukkan nilai AVE lebih dari 0,5 maka dapat dikatakan semua variabel telah memenuhi persyaratan.

3. Diskriminan Validitas

Setelah dilakukan penilaian validitas diskriminan dengan menggunakan Nilai AVE dan nilai kuadrat korelasi antar variabel dibandingkan dengan *cross-loading*. Salah satu pengukuran tambahan untuk melihat nilai validitas diskriminan adalah memastikan hingga nilai AVE lebih besar dari pada kuadrat korelasi antar jaminan atau korelasi antara dua variabel (Masitah & Ilhamsyah, 2020).

Tabel 6. Hasil Cross Loading

	<i>Accuracy</i>	<i>Content</i>	<i>Format</i>	<i>Perceived Ease Of Use</i>	<i>Perceived Usefulness</i>	<i>User Satisfaction</i>
A1	0.922	0.536	0.571	0.483	0.504	0.583
A2	0.897	0.584	0.652	0.479	0.422	0.510
C1	0.453	0.812	0.471	0.473	0.475	0.469
C2	0.474	0.833	0.542	0.594	0.399	0.495
C3	0.578	0.796	0.567	0.526	0.543	0.442
F1	0.582	0.595	0.876	0.510	0.480	0.600
F2	0.579	0.504	0.841	0.534	0.512	0.471
F3	0.557	0.552	0.850	0.573	0.443	0.495
PEOU1	0.494	0.520	0.507	0.867	0.644	0.374
PEOU2	0.396	0.599	0.519	0.876	0.697	0.420
PEOU3	0.500	0.588	0.612	0.876	0.568	0.417
PU1	0.474	0.496	0.471	0.608	0.881	0.476
PU2	0.548	0.565	0.461	0.645	0.885	0.429

	<i>Accuracy</i>	<i>Content</i>	<i>Format</i>	<i>Perceived Ease Of Use</i>	<i>Perceived Usefulness</i>	<i>User Satisfaction</i>
PU3	0.417	0.461	0.542	0.673	0.875	0.419
US	0.603	0.577	0.616	0.463	0.503	1.000

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan nilai-nilai dari indikator *cross-loading*. Masing-masing indikator memiliki nilai korelasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan struktur blok lainnya.

4. Reliabilitas Konstruk

Sesudah mengetahui hasil uji validitas diskriminan, uji tersebut dianggap benar, langkah berikutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas memberikan informasi apakah kuesioner yang dibagikan dapat digunakan untuk penelitian dan dapat mempresentasikan hasil pengukuran yang konsisten atau tidak. Pengujian ini dianggap *reliabel* jika nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk setiap variabel laten lebih besar atau sama dengan 0,7.

Tabel 7. Hasil *cronbach's alpha* dan *composite reliability*

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
1	<i>Accuracy</i>	0.792	0.802
2	<i>Content</i>	0.745	0.747
3	<i>Format</i>	0.818	0.831
4	<i>Perceived Ease Of Use</i>	0.845	0.848
5	<i>Perceived Usefulness</i>	0.855	0.858

Dari hasil uji *cronbach's alpha* dan *composite reliability* yang di tunjukkan pada Tabel 7 di atas, nilai pada setiap variabel yang di gunakan menunjukkan bahwa nilai berada diatas 0,7 dimana artinya menunjukkan data penelitian mempunyai reliabilitas sangat memuaskan dan memenuhi kriteria pengukuran.

Model Struktural (*Inner Model*)

Langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian R^2 dimana R^2 terbagi menjadi 3 kategori yaitu dapat dikatakan sebagai kuat jika nilainya lebih dari 0,67, atau sedang jika nilainya lebih dari 0,33 dan lemah jika nilainya 0,19. Berikut hasil perhitungan R^2 menggunakan software SmartPLS 4.0.

Tabel 8. Hasil *R-Square*

<i>R - Square</i>
<i>User Satisfaction</i> 0.485

Dari informasi yang tertera pada tabel 8, ditemukan bahwa nilai R^2 untuk variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) adalah 0,485. Ini berarti bahwa faktor-faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasa, isi, akurat, dan tampilan dapat menjelaskan sebanyak 48,5% pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan termasuk dalam kategori sedang terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi PELNI *Mobile*.

Uji Hipotesis

Menguji hipotesis pada tingkat signifikan 5% atau 0,05, adalah langkah terakhir dari penelitian ini. Penelitian ini menemukan nilai koefisien yang membandingkan t-hitung dan t-tabel dalam pengujian hipotesis ini. Koefisien dianggap signifikan jika nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel. Dan hipotesis dapat diterima jika nilai t-tabel yang di peroleh melebihi nilai 1,65.

Tabel 9. Hasil *Path Coefficient*

	<i>Original Sample</i>	<i>T Statistic</i>	<i>P Values</i>	Hasil
<i>Accuracy – User Satisfaction</i>	0.256	2.266	0.024	Diterima
<i>Content – User Satisfaction</i>	0.212	1.829	0.067	Ditolak
<i>Format – User Satisfaction</i>	0.282	2.318	0.020	Diterima
<i>Perceived Ease Of Use – User Satisfaction</i>	-0.116	0.858	0.391	Ditolak
<i>Perceived Usefulness – User Satisfaction</i>	0.177	1.614	0.107	Ditolak

Berdasarkan Tabel 9 di atas, maka di dapatkan hasil kepuasan pengguna terhadap aplikasi PELNI *Mobile* sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 : menyatakan hubungan sikap kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh *Accuracy*. Dengan nilai *t hitung* 2.266 dan nilai *p values* 0.024 yang memiliki nilai lebih rendah dari 0.05, berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa H1 **diterima**.
2. Hipotesis 2 : menyatakan hubungan sikap kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh *Content*. Dengan nilai *t hitung* 1.829 dan nilai *p values* 0.067 yang memiliki nilai lebih besar dari 0.05, berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa H2 **ditolak**.
3. Hipotesis 3 : menyatakan hubungan sikap kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh *Format*. Dengan nilai *t hitung* 2.318 dan nilai *p values* 0.020 yang memiliki nilai lebih rendah dari 0.05, berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa H3 **diterima**.
4. Hipotesis 4 : menyatakan hubungan sikap kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh *Perceived ease of use*. Dengan nilai *t hitung* 0.858 dan nilai *p values* 0.391 yang memiliki nilai lebih besar dari 0.05, berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa H4 **ditolak**.
5. Hipotesis 5 : menyatakan hubungan sikap kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh *Perceived usefulness*. Dengan nilai *t hitung* 1.614 dan nilai *p values* 0.107 yang memiliki nilai lebih besar dari 0.05, berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa H5 **ditolak**.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis data yang telah dilakukan menggunakan metode TAM dan EUCS, peneliti menggunakan enam hipotesis yang ada pada penilitan ini dengan memanfaatkan software SmartPLS 4.0 untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi PELNI *Mobile*. Hipotesis yang diterima adalah H1 (*Accuracy*) dan H3 (*Format*), H1 memiliki nilai *p values* 0.024, dan H3 memiliki nilai *p values* 0.020. Sedangkan hipotesis yang ditolak adalah H2 (*Content*), H4 (*Perceived Ease Of Use*), dan H5 (*Perceived Usefulness*), H2 memiliki nilai *p values* 0.067, H4 memiliki nilai *p values* 0.391, dan H5 memiliki nilai *p values* 0.107. Dapat disimpulkan dengan nilai *R-squared* sebesar 48,5%, nilai korelasi masing-masing variabel menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dengan aplikasi PELNI *Mobile* mempunyai pengaruh yang positif dimana menyatakan hasil analisis data menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dengan aplikasi PELNI *Mobile* secara keseluruhan cukup baik.

Saran

Agar hasilnya lebih representatif, disarankan untuk penelitian selanjutnya harus menggunakan metode yang berbeda untuk membandingkan dengan penelitian sebelumnya atau menggunakan metode yang sama pada populasi yang lebih besar. Untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan pelanggan, perusahaan perlu meningkatkan dan mengoptimalkan keamanan, pembayaran, tampilan dan kinerja terhadap aplikasi PELNI *Mobile* agar secara keseluruhan kualitas dari aplikasi PELNI *Mobile* mengalami peningkatan dan memperkuat reputasi pelayanannya. Sehingga masyarakat tertarik untuk menggunakan sebagai *platform* pembelian tiket secara *online* untuk mempermudah dalam melakukan perjalanan.

REFERENSI

- Fitratul Aini, Fitriani Muttakin, Tengku Khairil Ahsyar, & Eki Saputra. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65–76. <https://doi.org/10.37396/jsc.v6i1.288>
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(4), 36–44. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>
- Marzuki Sumarzen, T. M. T. (2019). Analisis Aplikasi Pelni Mobile Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Laut Pada Pt.Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya. *Stia*, 17.
- Masitah, K. N. M. N., & Ilhamsyah, I. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Siakad Universitas Tanjungpura Menggunakan Integrasi Technology Acceptance Model (Tam) Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs). *Coding Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 8(2). <https://doi.org/10.26418/coding.v8i2.41217>
- Niqotaini, Z. (2021). SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi Analisis Penerimaan Google Classroom Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Sistemasi*, 10(3), 637–661. <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 22–37. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.846>
- Nur Afiah, Litafira Syahadiyanti, & Cempaka Anangadipa Swastyastu. (2024). Pengukuran Tingkat Kepuasan Kinerja Sistem Informasi Perpustakaan Pada Aplikasi Opac Menggunakan Metode Tam Dan Eucs. *ZONasi: Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 144–153. <https://doi.org/10.31849/zn.v6i1.18083>
- Pramudibyo, N. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Redbus Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(2), 1099–1107. <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i2.4133>
- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfac (EUCS). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 4.
- Putri, D., & Sihotang, F. P. (2022). Penerapan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Untuk Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile di Kota Palembang. *MDP Student Conference*, 32–38. <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/msc/article/view/1660>

- Rosiana, S., Krisbiantoro, D., Sarmini, S., & Azis, A. (2023). Penggunaan Metode Tam Dan Eucs Untuk Mengetahui Tingkat Penerimaan Dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Gratis Kabeh. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 5(1), 19–24. <https://doi.org/10.24076/joism.2023v5i1.1072>
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162–175. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375>
- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(3), 102–109. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47236/39485>
- Sugandi, M. A., & Halim, R. M. N. (2020). Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas BiSugandi, M. A., & Halim, R. M. N. (2020). Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma. *Sistemasi*, 9(1), 143. <https://doi.org/10.36423/index.v4i2.1110>
- Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat. *Informatics and Digital Expert (INDEX)*, 4(2), 53–60. <https://doi.org/10.36423/index.v4i2.1110>