

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
TIKET ONLINE DENGAN METODE EUCS  
(STUDI KASUS DI PT ANUGERAH MAS)**



Disusun Oleh:

N a m a : Erlangga Putra Wianta

NIM : 20523056

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA – PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**2026**

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
TIKET ONLINE DENGAN METODE EUCS  
(STUDI KASUS DI PT ANUGERAH MAS)**

**TUGAS AKHIR**



Pembimbing,

  
( Irving Vitra Papatungan, S.T., M.Sc. )

  
(Dr. Feri Wijayanto, S.T., M.T.)

## HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
TIKET ONLINE DENGAN METODE EUCS  
(STUDI KASUS DI PT ANUGERAH MAS)**

## TUGAS AKHIR

Telah dipertahankan di depan sidang pengujian sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer dari Program Studi Informatika – Program Sarjana di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 15 Januari 2026

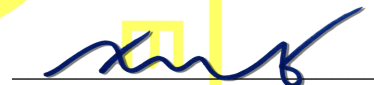
Tim Penguji

Feri Wijayanto S.T., M.T.



**Anggota 1**

Ahmad Luthfi, Dr., S.Kom., M.Kom.



**Anggota 2**

Kholid Haryono, S.T., M.Kom.



الجامعة الإسلامية  
الاندونيسية  
Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika – Program Sarjana

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



( Dhomas Hatta Fudholi, S.T., M.Eng., Ph.D. )

**HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erlangga Putra Widanta

NIM : 20523056

Tugas akhir dengan judul:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
TIKET ONLINE DENGAN METODE EUCS  
(STUDI KASUS DI PT ANUGERAH MAS)**

Menyatakan bahwa seluruh komponen dan isi dalam tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti ada beberapa bagian dari karya ini adalah bukan hasil karya sendiri, tugas akhir yang diajukan sebagai hasil karya sendiri ini siap ditarik kembali dan siap menanggung risiko dan konsekuensi apapun.

Demikian surat pernyataan ini dibuat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 15 Januari 2026



( Erlangga Putra Widanta )

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbil'alamin.* Dengan rasa syukur yang tulus kepada Allah SWT. Atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis diberi kesehatan, kesempatan, dan kekuatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Dengan penuh syukur dan hormat, karya ini penulis persembahkan kepada:

### 1. Keluarga Tercinta

Terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada Bapak dan Ibu tercinta yang senantiasa membimbing, mendukung, dan menguatkan penulis dengan penuh kasih sayang dan kesabaran. Doa yang tiada henti serta dukungan yang diberikan menjadi kekuatan bagi penulis untuk bangkit dari keterpurukan yang dialami selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kakak tercinta atas dukungan dan perhatian yang diberikan, Pakdhe Eko yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat, khususnya Mbak Ika yang selalu memberi dukungan dan arahan. Tanpa kehadiran dan pengorbanan keluarga, penyelesaian tugas akhir ini tidak mungkin dapat terwujud.

### 2. Rekan seperjuangan

Untuk sahabat dan rekan seperjuangan yang telah menemani penulis selama masa perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, kehadiran, dan dukungan moral yang diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis tetap memiliki semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

### 3. Diri Sendiri

Sebagai bentuk apresiasi kepada diri sendiri yang telah berproses, belajar bangkit dari keterpurukan, dan memiliki kemauan untuk menuntaskan kewajiban sebagai seorang mahasiswa. Karya ini menjadi pengingat bahwa perjalanan masih panjang dan akan selalu ada tantangan yang harus dihadapi. Semoga skripsi ini dapat menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik serta memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Semoga Allah SWT. meridhai dan menjadikan karya ini membawa kebaikan serta kebermanfaatannya. Amiin.

**HALAMAN MOTO**

“Tidak ada Tuhan selain Engkau, Maha Suci Engkau. Sungguh, aku termasuk orang-orang yang zalim.”

**(QS. Al-Anbiya: 87)**

“Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya.”

**(QS. Al-Baqarah: 286)**

## KATA PENGANTAR

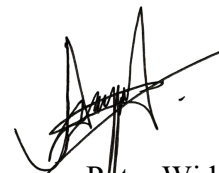
Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi. Skripsi yang berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Tiket *Online* Dengan Metode EUCS (Studi Kasus di PT. Anugerah Mas) awalnya akan dilaksanakan di 27 Trans, namun, karena terkendala perijinan maka beralih ke Agra Mas. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi tiket *Online* yang digunakan Agra Mas. Manfaat yang dapat diperoleh bagi peneliti adalah dapat mengukur efektivitas aplikasi yang digunakan perusahaan, sedangkan bagi perusahaan adalah diperolehnya tingkat kepuasan pengguna dan peningkatan aplikasi yang digunakan sehingga kepuasan pelanggan mencapai optimal.

Dengan selesainya skripsi ini disampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan studi di UII.
2. Dekan Fakultas Teknologi Industri UII.
3. Ketua Program Studi Informatika UII, yang telah memberikan kesempatan menyelesaikan studi bagi penulis.
4. Bapak Irving Vitra Papatungan, S.T., M.Sc. dan Bapak Dr. Feri Wijayanto, S.T., M.T. yang telah membimbing dengan sabar kepada penulis.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas bantuan, dukungan, dan bahkan kebaikan yang turut melancarkan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, namun penulis telah berusaha sekuat tenaga untuk memenuhi ketentuan. Untuk itu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya.

Yogyakarta, 20 Desember 2025



( Erlangga Putra Widanta )

## SARI

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam sistem pemesanan tiket transportasi, termasuk pada perusahaan otobus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP). Perusahaan Otobus (PO) Agra Mas telah menerapkan layanan pemesanan tiket secara online sejak tahun 2022 sebagai upaya meningkatkan kemudahan dan kenyamanan pengguna. Namun, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tiket online tersebut belum diketahui secara pasti.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi tiket online PO Agra Mas dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi, yaitu Content, Accuracy, format, Ease of Use, dan timeliness. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring dan luring kepada pengguna aplikasi tiket online PO. Agra Mas, dengan jumlah responden sebanyak 129 orang yang berasal dari wilayah Pulau Jawa.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan hasil tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tiket online PO. Agra Mas berada pada kategori sangat tinggi. Meskipun demikian, terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai relatif lebih rendah, khususnya pada aspek pelaporan informasi dan pembaruan sistem. Oleh karena itu, peningkatan pada komponen pelaporan dan pembaruan informasi secara berkala diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara lebih optimal.

Kata kunci: tiket online , End User Computing Satisfaction (EUCS), kepuasan pengguna, perusahaan otobus, studi kasus.

## GLOSARIUM

- Corrected Item–Total Correlation* Nilai korelasi antara skor suatu item pertanyaan dengan total skor variabel (tanpa menyertakan item tersebut), yang digunakan untuk menilai validitas item dalam instrumen penelitian.
- End User Computing Satisfaction (EUCS)* Metode pengukuran kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi berbasis komputer yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *Content*, *Accuracy*, *format*, *Ease of Use*, dan *timeliness*.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
SARI .....	viii
GLOSARIUM.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kontekstualisasi Masalah Minat Penggunaan Aplikasi Tiket <i>Online</i> .....	7
2.2 Perbandingan Metodologi Minat Penggunaan Aplikasi Tiket <i>Online</i> .....	7
2.3 Teori <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	11
2.4 Perusahaan Otobus Yang Menggunakan Aplikasi Tiket <i>Online</i> .....	13
2.5 Perusahaan Otobus Agra Mas dan Posisinya di Antara Layanan Bus Lainnya.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	18
3.1 Pengumpulan Data .....	18
3.1.1 Identifikasi Dimensi .....	19
3.1.2 Populasi dan Sampel .....	21
3.1.3 Pengumpulan Data .....	22
3.2 Pengolahan Data .....	23

3.3	Analisis Data.....	27
3.4	Penarikan Kesimpulan .....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		32
4.1	Analisis Demografis.....	32
4.2	Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Tingkat Kepuasan.....	34
4.3	Refleksi Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu.....	40
4.4	Review Aplikasi Agra Mas .....	42
4.4.1	Gambaran Umum Aplikasi.....	42
4.4.2	Fitur Utama Aplikasi Agra Mas .....	42
4.4.3	Alur Penggunaan Aplikasi.....	43
4.4.4	Tampilan dan Antarmuka .....	47
4.4.5	Kelebihan dan Keterbatasan Aplikasi .....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		48
5.1	Kesimpulan .....	48
5.2	Saran .....	49
DAFTAR PUSTAKA .....		50
LAMPIRAN.....		52

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan metodologi minat penggunaan aplikasi tiket <i>Online</i> .....	9
Tabel 2.2 Pertanyaan Kuesioner (Doll & Torkzadeh, 1988).....	12
Tabel 3.1 Variabel Indikator dan Definisi Operasional Penelitian .....	20
Tabel 3.2 Variabel dan daftar pertanyaan penelitian .....	21
Tabel 4.1 Usia Pengguna Aplikasi Tiket <i>Online</i> PO. Agra Mas Tahun 2025 .....	32
Tabel 4.2 Domisili Pengguna Aplikasi Tiket <i>Online</i> PO. Agra Mas Tahun 2025.....	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Item Menggunakan <i>Corrected Item–Total Correlation</i> Pengguna Aplikasi Tiket <i>Online</i> PO. Agra Mas Tahun 2025 .....	34
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Pengguna Aplikasi Tiket <i>Online</i> PO. Agra Mas Tahun 2025 .....	35
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket <i>Online</i> Dimensi <i>Content</i> di PO. Agra Mas .....	36
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket <i>Online</i> Dimensi <i>Accuracy</i> di PO. Agra Mas .....	37
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket <i>Online</i> Dimensi <i>Format</i> di PO. Agra Mas .....	38
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket <i>Online</i> Dimensi <i>Easy of use</i> di PO. Agra Mas.....	39
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket <i>Online</i> Dimensi <i>Timeliness</i> di PO Agra Mas .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Promosi dan Iklan Kemudahan Agra Mas.....	1
Gambar 1.2 Ilustrasi Pembelian Tiket Konvensional .....	2
Gambar 2.1 Aplikasi Tiket <i>Online</i> 27Trans.....	14
Gambar 2.2 Aplikasi Tiket <i>Online</i> MTrans <i>Connect</i> .....	15
Gambar 2.3 Aplikasi Tiket <i>Online</i> Rimba Raya Bus.....	16
Gambar 3.1 Diagram langkah penyelesaian penelitian menggunakan EUCS.....	18
Gambar 3.2 Diagram End-User Computing Satisfaction .....	19
Gambar 3.3 Pemeriksaan Sebelum .....	24
Gambar 3.4 Pemeriksaan Sesudah.....	24
Gambar 3.5 Pemberian Kode.....	25
Gambar 3.6 Pemasukan Data ke Excel .....	26
Gambar 3.7 Pembersihan Data .....	26
Gambar 3.8 Input Data Excel ke RStudio.....	28
Gambar 3.9 Melihat struktur isi data .....	28
Gambar 3.10 Pengujian Uji Validitas .....	29
Gambar 3.11 Pengujian Uji Reabilitas.....	29
Gambar 3.12 Mencari tingkat kepuasan .....	31
Gambar 4.1 Presentase jenis kelamin .....	32
Gambar 4.2 Aplikasi Agra Mas .....	42
Gambar 4.3 Tampilan Home Aplikasi Agra Mas .....	43
Gambar 4.4 Pengisian Kota Keberangkatan .....	44
Gambar 4.5 Pengisian Kota Tujuan .....	44
Gambar 4.6 Tampilan Pengisian Perjalanan .....	44
Gambar 4.7 Armada Keberangkatan Pagi .....	45
Gambar 4.8 Armada Keberangkatan Sore .....	45
Gambar 4.9 Pengisian Data Penumpang.....	45
Gambar 4.10 Denah Tempat Duduk Bawah .....	46
Gambar 4.11 Denah Tempat Duduk Atas.....	46
Gambar 4.12 Tampilan <i>Booking</i> Tiket.....	46
Gambar 4.13 Pembayaran Tiket .....	47

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Format Perkembangan teknologi digital mendorong perubahan signifikan dalam sistem pemesanan tiket transportasi, termasuk pada sektor transportasi bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP). Perusahaan otobus mulai mengadopsi aplikasi pemesanan tiket Online sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi layanan, memberikan kemudahan akses bagi penumpang, serta mengurangi ketergantungan pada sistem pembelian tiket konvensional di terminal. Salah satu perusahaan otobus yang telah mengimplementasikan sistem tersebut adalah PO. Agra Mas melalui aplikasi pemesanan tiket resminya seperti pada Gambar 1.1 dibawah ini.



Gambar 1.1 Tampilan Promosi dan Iklan Kemudahan Agra Mas

Keberadaan aplikasi tiket Online diharapkan mampu memberikan berbagai manfaat, seperti transparansi harga, kemudahan pemilihan jadwal dan rute, serta meminimalkan praktik percaloan tiket yang masih kerap terjadi di beberapa terminal. Praktik percaloan tiket bus dilaporkan masih ditemukan di sejumlah terminal besar, seperti Terminal Kampung Rambutan dan Terminal Pulo Gebang Jakarta, yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi penumpang serta berpotensi merugikan perusahaan otobus. Kondisi ini menunjukkan bahwa adanya

permasalahan dalam layanan transportasi bus yang belum sepenuhnya terselesaikan meskipun sistem digital telah tersedia seperti pada Gambar 1.2 dibawah ini.



Gambar 1.2 Ilustrasi Pembelian Tiket Konvensional

Format Sebagai contoh kasus, praktik percaloan tiket bus di Terminal Kampung Rambutan, masih marak terjadi di lantai bawah terminal dan menimbulkan keresahan di kalangan calon penumpang. Beberapa calo diketahui memaksa penumpang membeli tiket dengan cara yang tidak sopan sehingga membuat banyak orang merasa tidak nyaman dan memilih mencari alternatif keberangkatan di tempat lain (Ilham Akbar, 2024).

Masalah klasik seperti praktik percaloan tiket masih sering ditemukan di beberapa terminal lainnya, seperti yang diberitakan oleh berbagai media nasional bahwa calo tiket masih aktif melakukan penipuan atau menjual tiket di atas harga resmi. Kondisi ini tentu merugikan penumpang dan perusahaan otobus. Di era digital, pembelian tiket bus AKAP kini bisa dilakukan dengan mudah melalui aplikasi atau platform daring, yang menawarkan berbagai keunggulan seperti proses cepat dan praktis, harga resmi yang transparan sesuai kebijakan perusahaan otobus, pilihan jadwal dan kelas yang beragam, serta kesempatan mendapatkan diskon dan promo menarik seperti potongan harga atau cashback (Adi Putra, 2024).

Di sisi lain, penggunaan aplikasi pemesanan tiket Online oleh perusahaan otobus belum tentu secara otomatis menjamin kepuasan pengguna. Aplikasi yang secara fungsional tersedia masih berpotensi menimbulkan permasalahan, seperti informasi yang kurang jelas, keterbatasan keterkinian data, atau tampilan yang belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, efektivitas aplikasi pemesanan tiket Online perlu dievaluasi secara sistematis dari sudut pandang pengguna akhir, bukan hanya dari sisi penyedia layanan.

Berdasarkan penelusuran terhadap penelitian terdahulu, kajian mengenai kepuasan pengguna aplikasi tiket Online lebih banyak dilakukan pada sektor transportasi kereta api atau platform pemesanan tiket umum. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi pemesanan tiket resmi milik perusahaan otobus, khususnya pada layanan bus AKAP, masih terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji kepuasan pengguna aplikasi bus dengan menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) secara komprehensif.

Kesenjangan penelitian (research gap) tersebut menunjukkan perlunya kajian yang secara khusus mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas sebagai salah satu penyedia layanan transportasi bus AKAP. Evaluasi ini penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan agar aplikasi dapat berfungsi secara optimal sebagai solusi digital dalam layanan transportasi bus.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang mencakup lima dimensi, yaitu Content, Accuracy, format, Ease of Use, dan timeliness. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas aplikasi dari perspektif pengguna serta menjadi dasar rekomendasi perbaikan bagi perusahaan otobus dalam meningkatkan layanan digital yang disediakan.

## **1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut:

Belum diketahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas berdasarkan lima dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu Content, Accuracy, format, Ease of Use, dan timeliness.

Tingkat kepuasan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai tingkat pencapaian skor persepsi pengguna terhadap aplikasi, yang diukur menggunakan kuesioner berbasis skala Likert pada masing-masing dimensi EUCS. Nilai kepuasan dinyatakan dalam bentuk persentase antara skor aktual dengan skor maksimum ideal dan diklasifikasikan ke dalam kategori tertentu.

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini difokuskan pada analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pemesanan tiket online PO. Agra Mas berdasarkan lima dimensi dalam metode End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu Content, Accuracy, format, Ease of Use, dan timeliness. Pemilihan metode EUCS didasarkan pada kesesuaiannya dalam mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap sistem berbasis teknologi informasi dari sisi kualitas informasi, tampilan, kemudahan, dan ketepatan sistem.

### **1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

#### **a. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas berdasarkan lima dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu konten (Content), akurasi (Accuracy), tampilan format (format), kemudahan penggunaan (Ease of Use), dan ketepatan waktu (timeliness).

#### **b. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan masukan yang bersifat praktis bagi PO. Agra Mas dalam peningkatan layanan pemesanan tiket Online-nya untuk peningkatan kepuasan pengguna.
2. Memberikan pemahaman yang lebih detail bagi peneliti dalam melihat persepsi pengguna terhadap aplikasi pemesanan tiket Online.

### **1.5 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian ini menggambarkan langkah-langkah yang ditempuh sejak perencanaan hingga akhir proses penelitian. Tujuan dari metodologi ini adalah untuk memberikan gambaran umum mengenai tahapan yang dilalui dalam meneliti kepuasan pengguna aplikasi pemesanan tiket on-line PO. Agra Mas dengan menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS).

Setiap tahapan dijelaskan secara singkat namun jelas, agar pembaca memahami alur kerja penelitian secara menyeluruh. Berikut ini adalah tahapan-tahapan dalam penelitian:

#### **a. Studi Literatur**

Tahap ini dilakukan untuk mengkaji teori-teori, hasil penelitian sebelumnya seperti menilai tingkat kepuasan pengguna Aplikasi KAI Access oleh Hendrik Setiawan dan Dien Novita tahun 2021, dan konsep-konsep yang relevan dengan topik penelitian, khususnya mengenai kepuasan pengguna, model EUCS, serta peran teknologi aplikasi tiket Online. Literatur yang digunakan berasal dari jurnal ilmiah, artikel konferensi, skripsi terdahulu, serta buku teks yang diterbitkan dalam 10 tahun terakhir.

b. Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan studi literatur dan fenomena di lapangan, peneliti merumuskan masalah utama serta tujuan dari penelitian ini, yakni menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas berdasarkan lima dimensi EUCS.

c. Penyusunan Instrumen Penelitian (Kuesioner)

Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun dengan merujuk pada kelima dimensi EUCS: Content, Accuracy, format, Ease of Use, dan timeliness. Setiap dimensi dijabarkan ke dalam sejumlah indikator dan pernyataan tertutup menggunakan skala Likert 1–5.

d. Pengumpulan Data

Kuesioner disebarakan secara daring melalui Google Forms kepada responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria telah menggunakan aplikasi tersebut minimal satu kali dalam enam bulan terakhir dengan mayoritas Generasi Z dan yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta, DKI Jakarta, Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat.

e. Pengolahan Data

Data hasil pengisian kuesioner diperiksa, dikodekan, dibersihkan, dan dimasukkan ke Microsoft Excel. Data yang tidak valid atau tidak lengkap dieliminasi. Proses ini dilakukan agar data siap dianalisis lebih lanjut secara statistik.

f. Analisis Data

Data yang telah bersih kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak RStudio Programming. Analisis yang dilakukan mencakup:

1. Uji validitas dan reliabilitas instrumen,
2. Analisis deskriptif statistik untuk masing-masing dimensi EUCS,
3. Menghitung tingkat kepuasan pengguna
4. Penarikan Kesimpulan

g. Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, peneliti menarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah. Peneliti juga menyusun rekomendasi yang dapat digunakan oleh pengelola aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas untuk meningkatkan kualitas layanan.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian disusun untuk memberi gambaran secara umum mengenai isi dari laporan penelitian. Berikut ini adalah metodologi penelitian dalam laporan ini, yaitu:

### **a. Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian awal mengenai penelitian yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

### **b. Bab II Landasan Teori**

Bab ini memuat teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran yang digunakan sebagai dasar dalam melakukan analisis dan pembahasan.

### **c. Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi tahapan penelitian, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, serta prosedur analisis data yang diterapkan.

### **d. Bab IV Hasil & Pembahasan**

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data yang telah diperoleh, analisis tingkat kepuasan pengguna, serta pembahasan hasil penelitian dengan membandingkannya terhadap penelitian terdahulu dan kondisi aplikasi yang diteliti dan review aplikasi PO. AgraMas.

### **e. Bab V Kesimpulan**

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah, serta saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak terkait maupun penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kontekstualisasi Masalah Minat Penggunaan Aplikasi Tiket Online**

Aplikasi tiket online merupakan inovasi penting dalam transformasi digital layanan transportasi darat. Melalui aplikasi mobile PO Agra Mas, pengguna kini dapat membeli tiket secara praktis tanpa perlu datang ke terminal. Kemudahan ini diharapkan dapat mengatasi sejumlah persoalan klasik, seperti praktik percaloan, ketidakpastian ketersediaan kursi, dan kurangnya transparansi informasi.

Seiring meningkatnya jumlah pengguna smartphone dan adopsi pembayaran digital, preferensi masyarakat untuk membeli tiket secara Online terus berkembang. Namun, tingkat minat pengguna dalam memanfaatkan aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknologi semata, tetapi juga oleh persepsi kepuasan terhadap sistem, kemudahan penggunaan, keakuratan informasi, dan pengalaman interaksi secara keseluruhan.

Berbagai penelitian terdahulu telah mencoba mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi transportasi dengan pendekatan metodologi yang berbeda. Metode yang sering digunakan di antaranya adalah End User Computing Satisfaction (EUCS) (Pramudibyo, 2024; Ramadhayanti et al., 2023; Setiawan & Novita, 2021), Technology Acceptance Model (TAM) (Diniarti et al., 2023; Takke et al., 2024), Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Adi Prasetyo & Wita Nursandi, 2022; Anggraini et al., 2024), serta metode Machine Learning seperti Naïve Bayes (Khatib Sulaiman et al., n.d.; Nazhifa et al., 2023) dan Random Forest (Lestari et al., 2024) untuk analisis sentimen. Pemilihan metodologi sangat menentukan keluaran penelitian dan relevansi hasilnya terhadap praktik nyata.

Oleh karena itu, kajian pustaka ini akan membandingkan berbagai metodologi tersebut untuk mengidentifikasi pendekatan yang paling tepat dalam menganalisis minat dan kepuasan pengguna aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas.

#### **2.2 Perbandingan Metodologi Minat Penggunaan Aplikasi Tiket Online**

Setelah memahami konteks dan tantangan dalam pengukuran kepuasan serta minat pengguna aplikasi tiket Online, langkah berikutnya adalah membandingkan sejumlah metodologi yang umum digunakan dalam penelitian serupa. Tujuan perbandingan ini adalah untuk mengidentifikasi pendekatan yang paling sesuai dengan karakteristik pengguna

transportasi daring, sumber daya penelitian yang tersedia, serta kebutuhan pengukuran yang bersifat terstruktur dan kuantitatif.

Berbagai studi terdahulu menunjukkan bahwa tidak ada satu model penelitian yang secara universal paling unggul dalam mengevaluasi aplikasi layanan tiket Online . Efektivitas suatu metodologi sangat dipengaruhi oleh tujuan penelitian, jenis data yang dikumpulkan, serta aspek yang ingin diungkap, apakah fokus pada kepuasan pengguna, niat penggunaan, atau persepsi sentimen publik.

Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan pada aplikasi KAI Access menggunakan metode EUCS (Setiawan & Novita, 2021) karena ingin mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan dimensi informasi, ketepatan, kemudahan, dan waktu penyampaian layanan secara rinci. Namun, penelitian lain terhadap aplikasi Tiket.com menggunakan model UTAUT 2 (Adi Prasetyo & Wita Nursandi, 2022) karena fokusnya lebih pada pengaruh ekspektasi performa dan norma sosial terhadap minat penggunaan aplikasi.

Sementara itu, analisis sentimen ulasan pengguna RedBus dan Lion Air banyak memanfaatkan algoritma Machine Learning seperti Naïve Bayes dan Random Forest(Khatib Sulaiman et al., n.d.; Lestari et al., 2024; Nazhifa et al., 2023). Pendekatan ini sesuai ketika peneliti ingin memetakan opini masyarakat berdasarkan data teks yang bersifat tidak terstruktur. Di sisi lain, Technology Acceptance Model (TAM) sering digunakan dalam penelitian yang menekankan pada faktor penerimaan teknologi, terutama pada tahap awal implementasi aplikasi(Diniarti et al., 2023; Takke et al., 2024).

Berdasarkan kajian pustaka tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap metode memiliki kelebihan dan keterbatasan tertentu. Pemilihan model harus disesuaikan dengan tujuan utama penelitian, ketersediaan data primer atau sekunder, dan kemampuan pengolahan data. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) dipilih karena mampu memberikan instrumen pengukuran yang terstruktur, sederhana, dan relevan untuk menganalisis kepuasan pengguna yang telah berpengalaman menggunakan aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas.

Adapun rangkuman perihal beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode berbeda dalam pengukuran kepuasan atau minat pengguna aplikasi transportasi daring terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2.1 Perbandingan Metodologi Minat Penggunaan Aplikasi Tiket Online

Judul Penelitian	Publikasi	Aplikasi	Metode/Model	Hasil Temuan
Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS(Ramadhayanti et al., 2023)	Mediasi SIFO (2023)	TIX ID	EUCS	EUCS mampu mengukur kepuasan berdasarkan dimensi Content, Accuracy, format, Ease of Use, Timeliness; memberikan rekomendasi pengembangan fitur aplikasi.
Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi RedBus dengan Metode EUCS(Pramudiby, 2024)	JITET (2022)	RedBus	EUCS	Dimensi Ease of Use dan Timeliness dominan memengaruhi kepuasan; disarankan peningkatan desain antarmuka dan waktu respons aplikasi.
Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan EUCS(Setiawan & Novita, 2021)	Jurnal Sistem Informasi (2021)	KAI Access	EUCS	EUCS efektif dalam mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi transportasi; hasil menunjukkan akurasi informasi dan kemudahan penggunaan sangat berpengaruh.
Analisis Minat Pengguna OTA Tiket.com Menggunakan Model UTAUT 2(Adi Prasetio & Wita Nursandi, 2022)	JMK (2023)	Tiket.com	UTAUT 2	Faktor Effort Expectancy dan Social Influence signifikan memengaruhi minat menggunakan aplikasi Tiket.com.
Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim dengan Metode EUCS dan UTAUT(Anggraini et al., 2024)	JTSI (2023)	Maxim	EUCS dan UTAUT	Kombinasi EUCS dan UTAUT memberikan gambaran lebih komprehensif; variabel Performance Expectancy dan Ease of Use paling dominan.
Analisis Sentimen Aplikasi Lion Air dengan SVM dan Naïve Bayes(Khatib Sulaiman et al., n.d.)	IJCS (2022)	Lion Air	Naïve Bayes, SVM	Naïve Bayes efektif dalam klasifikasi sentimen pengguna; akurasi model mencapai lebih dari 80%.
Analisis Sentimen Pengguna Aplikasi RedBus Berdasarkan Ulasan di Google Play Store dengan Naïve Bayes(Nazhifa et al., 2023)	J-PTIHK (2023)	RedBus	Naïve Bayes	Sentimen positif lebih dominan; hasil digunakan untuk rekomendasi perbaikan layanan.
Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna KAI Access Menggunakan	SITASI (2022)	KAI Access	TAM	Persepsi kegunaan (Perceived Usefulness) menjadi faktor dominan dalam penerimaan aplikasi.

Metode TAM(Diniarti et al., 2023)				
Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PELNI Mobile Menggunakan TAM dan EUCS(Takke et al., 2024)	G-Tech (2023)	PELNI	TAM dan EUCS	Penggabungan TAM dan EUCS memberikan hasil lebih detail terkait kepuasan dan penerimaan pengguna.
Analisis Sentimen Pengguna OTA Pegipegi.com Menggunakan Random Forest(Lestari et al., 2024)	Gaussian (2023)	Pegipegi.com	Random Forest	Random Forest menunjukkan performa akurasi tinggi dalam memprediksi sentimen pengguna berdasarkan ulasan.

Berdasarkan perbandingan yang telah dikemukakan pada tabel di atas diketahui bahwa metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dipandang sebagai pendekatan yang paling relevan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas. EUCS memiliki keunggulan utama karena dirancang secara khusus untuk mengukur persepsi pengguna akhir terhadap sistem berbasis komputer melalui lima dimensi komprehensif, yaitu Content, Accuracy, format, Ease of Use, dan Timeliness. Berbeda dengan model Technology Acceptance Model (TAM) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), yang lebih menekankan pada prediksi niat perilaku penggunaan di masa depan, EUCS lebih fokus pada penilaian pengalaman nyata pengguna dalam memanfaatkan aplikasi yang sudah berjalan. Model ini juga lebih sederhana dalam implementasi kuesioner karena indikatornya telah terstandar, sehingga memudahkan proses pengumpulan data yang bersifat kuantitatif.

Pada umumnya, metode EUCS yang terdiri dari lima dimensi (Content, Accuracy, format, Ease of Use, dan Timeliness) telah terbukti memberikan hasil pengukuran kepuasan yang baik pada berbagai konteks sistem informasi. Namun demikian, penerapan EUCS pada layanan transportasi, seperti pemesanan tiket kereta api maupun platform daring seperti RedBus, menunjukkan bahwa persepsi kepuasan pengguna dapat berbeda-beda antar individu.

Perbedaan persepsi tersebut dipengaruhi oleh karakteristik pengguna, antara lain usia, latar belakang atau asal pengguna, serta pengalaman penggunaan sistem, di samping faktor kinerja sistem tiket itu sendiri dan responsivitas layanan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pengguna dengan metode EUCS perlu mempertimbangkan konteks aplikasi dan karakteristik pengguna yang menjadi objek penelitian.

Di sisi lain, metode Naïve Bayes dan Random Forest biasanya digunakan untuk analisis sentimen berbasis teks ulasan pengguna yang tidak terstruktur, sehingga lebih sesuai jika penelitian menekankan aspek opini publik daripada pengalaman penggunaan sistem secara langsung. Sementara model gabungan seperti TAM–UTAUT memang dapat memberikan perspektif yang lebih luas, penerapannya cenderung membutuhkan instrumen pengukuran yang lebih kompleks dan waktu analisis yang lebih panjang.

Dengan mempertimbangkan fokus penelitian ini yang bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang kepuasan pengguna aktif aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas berdasarkan pengalaman transaksi aktual, metode EUCS dinilai paling tepat (Pramudibyo, 2024; Ramadhayanti et al., 2023; Setiawan & Novita, 2021). Pendekatan ini tidak hanya memungkinkan pengukuran aspek-aspek layanan secara terperinci, tetapi juga memberikan dasar yang kuat dalam merumuskan rekomendasi strategis untuk peningkatan mutu layanan aplikasi tiket Online secara lebih terarah dan sesuai dengan ekspektasi pengguna.

### **2.3 Teori End User Computing Satisfaction (EUCS)**

Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pertama kali diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 sebagai kerangka evaluasi tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi berbasis komputer. Model ini mencakup lima dimensi utama yang saling melengkapi dalam menggambarkan pengalaman pengguna, yaitu:

- a. **Content:** Dimensi yang berkaitan dengan sejauh mana informasi yang disediakan dalam aplikasi bersifat lengkap dan relevan sesuai kebutuhan pengguna.
- b. **Accuracy:** Dimensi yang menilai akurasi serta keandalan data yang ditampilkan oleh sistem.
- c. **Format:** Dimensi yang mengevaluasi kejelasan tampilan antarmuka, termasuk aspek desain dan penyajian informasi.
- d. **Ease of Use:** Dimensi yang mencerminkan tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi tanpa hambatan berarti.
- e. **Timeliness:** Dimensi yang mengukur ketepatan waktu penyampaian informasi sehingga pengguna dapat memperoleh data secara cepat sesuai kebutuhan.

Tabel 2.2 Pertanyaan Kuesioner (Doll &amp; Torkzadeh, 1988)

Variabel	Kode	Pertanyaan
Content	C1	Apakah sistem menyediakan informasi yang tepat sesuai kebutuhan Anda?
	C2	Apakah konten informasi memenuhi kebutuhan Anda?
	C3	Apakah sistem menyediakan laporan yang sepertinya tepat sesuai kebutuhan Anda?
	C4	Apakah sistem menyediakan informasi yang cukup?
Accuracy	A1	Apakah sistem akurat?
	A2	Apakah Anda puas dengan akurasi sistem ini?
Format	F1	Apakah output ditampilkan dalam format yang berguna?
	F2	Apakah informasi tersebut jelas?
Ease of Use	E1	Apakah sistem ini ramah pengguna?
	E2	Apakah sistem ini mudah digunakan?
Timeliness	T1	Apakah Anda mendapatkan informasi yang Anda butuhkan tepat waktu?
	T2	Apakah sistem ini menyediakan informasi yang terbaru?

Pada penelitian ini, kelima dimensi tersebut dijadikan dasar penyusunan instrumen kuesioner. Tujuannya adalah untuk mendapatkan data kuantitatif yang menggambarkan persepsi dan tingkat kepuasan pengguna aktif aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas secara menyeluruh.

Dalam penerapan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), jumlah dan perumusan item pertanyaan dapat berbeda antar penelitian, tergantung pada konteks sistem informasi yang diteliti. Beberapa penelitian menggunakan jumlah item yang bervariasi, seperti 12 item, 15 item, atau lebih, dengan tetap mengacu pada lima dimensi utama EUCS.

Perbedaan jumlah item tersebut disebabkan oleh adanya proses adaptasi instrumen agar sesuai dengan karakteristik sistem dan pengguna yang menjadi objek penelitian. Dalam konteks aplikasi pemesanan tiket bus, penyesuaian item diperlukan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan relevan dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, instrumen EUCS dalam penelitian ini disusun dengan menyesuaikan konteks aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas, tanpa menghilangkan esensi dari masing-masing dimensi EUCS.

Di dalam penelitian sistem informasi, konstruk kepuasan pengguna yang diukur menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) umumnya dipandang sebagai konstruk reflektif, di mana indikator-indikator yang digunakan merupakan refleksi dari tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang dievaluasi. Artinya, perubahan pada tingkat kepuasan pengguna akan tercermin pada perubahan nilai masing-masing indikator dalam dimensi EUCS.

Pada penelitian ini, instrumen EUCS diadaptasi sesuai dengan konteks aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas. Mengingat tujuan penelitian bersifat deskriptif dan tidak diarahkan pada pengujian model struktural, maka pengujian kualitas instrumen difokuskan pada uji validitas item dan uji reliabilitas, yang dianggap memadai untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur aspek kepuasan pengguna secara konsisten.

Pengujian validitas konstruk lanjutan, seperti Exploratory Factor Analysis (EFA) atau Confirmatory Factor Analysis (CFA), umumnya digunakan pada penelitian yang bertujuan mengembangkan atau menguji model pengukuran secara mendalam. Oleh karena itu, dalam konteks penelitian ini, pendekatan pengujian instrumen yang digunakan telah disesuaikan dengan tujuan dan ruang lingkup penelitian.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa metode EUCS telah banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna pada berbagai aplikasi berbasis sistem informasi. Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada konteks aplikasi dengan karakteristik sistem yang berbeda, serta belum secara spesifik mengkaji kepuasan pengguna pada aplikasi pemesanan tiket bus resmi milik perusahaan otobus. Selain itu, adaptasi instrumen EUCS terhadap konteks sistem yang berbeda masih jarang dibahas secara eksplisit.

## **2.4 Perusahaan Otobus Yang Menggunakan Aplikasi Tiket Online**

### **a. Perusahaan Otobus 27 Trans**

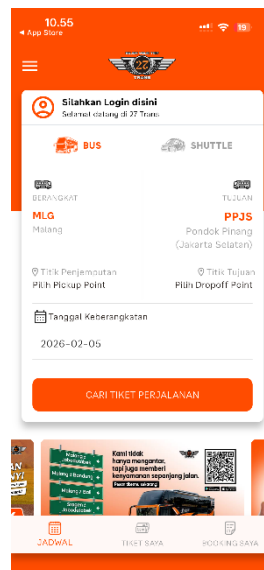
PO 27 Trans merupakan pemain baru dalam layanan transportasi Antar Kota Antar Provinsi (AKAP). Didirikan oleh Bapak Uji Kuswanto di Malang, Jawa Timur pada 2015, perusahaan ini awalnya hanya melayani penyewaan bus pariwisata. Namun, akibat penutupan sektor pariwisata saat pandemi Covid-19 tahun 2021, PO 27 Trans bertransformasi membuka layanan AKAP. Menyadari ketatnya persaingan, sebagai pendatang baru mereka berkomitmen menghadirkan inovasi yang berbeda. (Muhamad Fadli Ramadan, 2023; PO 27 Trans Adalah Perusahaan Otobus... - Yunion Nanda Revano | Facebook, n.d.)

Perusahaan berasal dari Malang, Jawa Timur ini awalnya hanya melayani rute di Jawa Timur dan Jawa Barat, tepatnya rute Malang – Jakarta dan sekitarnya, kemudian secara bertahap memperluas jaringan ke Pulau Bali.

PO 27 Trans memiliki armada bus premium dengan fasilitas lengkap seperti AC, kursi reclining, USB port, toilet, serta hiburan di dalam bus dengan beberapa kelas yaitu Sleeper,

President Class, Executive Class. Jumlah unit armada dalam jaringan resminya mencapai ratusan unit bus dengan sasis dari merk ternama seperti Mercedes-Benz, Scania, Volvo dan Hino.(27 Trans, n.d.)

PO 27 Trans memiliki aplikasi resmi berbasis Android dan iOS bernama 27Trans yang digunakan untuk pemesanan tiket secara digital, serta melayani pemesanan melalui platform Online seperti Gambar 2.1 dibawah ini.



Gambar 2.1 Aplikasi Tiket Online 27Trans

#### b. MTrans

PT Kacebe Murni Transport (MTrans) adalah perusahaan otobus Indonesia yang didirikan di Denpasar, Bali, dan berkantor pusat di Kota Malang, Jawa Timur. Anak usaha dari Bagong sejak 2022. Perusahaan otobus ini dikenal karena telah merevolusi bisnis transportasi darat reguler antara Jawa dan Bali, dengan bus-bus premium berfasilitas mewah. (MTrans - Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas, n.d.)

MTrans menyediakan berbagai tipe bus yang siap mengantarkan perjalanan di rute Jawa – Bali – Jakarta. Pilihan armada mencakup Executive, Sultan Class, Royal Sultan, Royal Sultan Holiday, Double Decker (Blue Lagoon), hingga Sleeper The Queen, yang dirancang untuk memberikan kenyamanan dan kemewahan terbaik. Dengan didukung oleh sasis premium dan ternama seperti Mercedes-Benz, Scania, Volvo, dan Hino MTrans memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang.

M Trans juga memiliki aplikasi mobile resmi bernama MTrans Connect, yang memungkinkan pembelian tiket secara daring (Online ) melalui ponsel pintar. Aplikasi ini

telah tersedia di platform Google Play dan App Store seperti Gambar 2.2 dibawah ini. (Tentang MTrans - Layanan Bus AKAP Premium Antar Kota Antar Provinsi, n.d.)



Gambar 2.2 Aplikasi Tike Online MTrans Connect

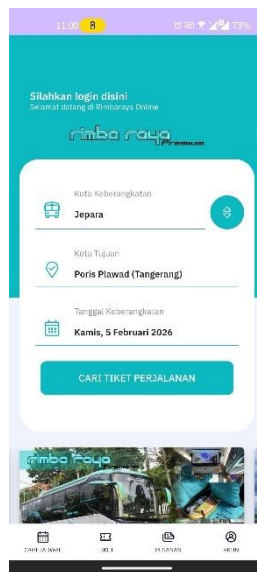
c. Rimba Raya

PT Rimba Raya Putra adalah perusahaan otobus Indonesia yang berpusat di Kabupaten Jepara, Jawa Tengah. Perusahaan otobus ini mengoperasikan bus antarkota, bus pariwisata, dan bus antar-jemput kelas nonekonomi. Perusahaan otobus ini merupakan salah satu pemain penting yang telah merevolusi bus AKAP yang melayani trayek Jakarta, Banten, dan Jawa Barat menuju kabupaten-kabupaten di kawasan Muria Raya melalui pantai utara Jawa pada dekade 2020-an. Kantor pusat dan garasi utamanya terletak di Wedelan, Bangsri, Jepara.

PO Rimba Raya dikenal memiliki armada bus yang cukup beragam dan terus berkembang, khususnya dari segi sasis dan karoseri yang dipilih untuk menunjang operasi bus antarkota maupun pariwisata. Rimba Raya pertama kali debut di bus pariwisata dan kemudian merambah pada layanan Shuttle dan Travel antar provinsi seperti Jawa Tengah – Yogyakarta, Jawa Tengah – Jawa Barat (Brebek). Ketika hendak mengembangkan AKAP, Rimba Raya sangat mengandalkan sasis premium buatan Scania. Rimba Raya meluncurkan Sleeper Class dengan bodi Legacy SR-3 Neo Suites Class Ultimate R di atas sasis Scania K450CB Euro 5. Unit sleeper ini mengusung konfigurasi 1-1 dengan total 26 kursi rebah, lengkap dengan fasilitas video sesuai permintaan (AVOD), USB, toilet, dan

dispenser air, menggarisbawahi komitmen Rimba Raya untuk menghadirkan layanan AKAP yang premium dan nyaman bagi pelanggan dengan rute perjalanan dari Jepara – Jakarta. (Rimba Raya - Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas, n.d.)

Perusahaan ini memiliki aplikasi bernama Rimba Raya Bus App yang memungkinkan pembelian tiket perjalanan secara Online. Aplikasi ini tersedia di Google Play dan App Store seperti Gambar 2.3 dibawah ini.



Gambar 2.3 Aplikasi Tiket Online Rimba Raya Bus

## 2.5 Perusahaan Otobus Agra Mas dan Posisinya di Antara Layanan Bus Lainnya

Setelah Perusahaan Otobus (PO) Agra Mas merupakan salah satu perusahaan transportasi darat yang telah lama beroperasi di segmen Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Indonesia. Secara historis, Agra Mas dikenal sebagai operator bus AKAP dengan orientasi layanan massal dan tarif yang relatif terjangkau. Namun, seiring meningkatnya persaingan dan perubahan preferensi pengguna, Agra Mas juga mulai melakukan peningkatan kualitas layanan dengan menghadirkan armada premium dan fasilitas mewah.

Saat ini, Agra Mas tidak hanya mengoperasikan bus kelas reguler, tetapi juga telah menyediakan bus-bus premium yang menggunakan sasis dari merek ternama seperti Mercedes-Benz, Scania, dan Volvo. Dari sisi tipe armada, Agra Mas mengoperasikan berbagai varian bus modern seperti Double Decker, Bus Tronton, serta Sleeper Bus, yang dirancang untuk memberikan kenyamanan lebih bagi penumpang pada perjalanan jarak jauh. Agra Mas juga memiliki beberapa kelas yaitu Sleeper, Big Top, Executive Class.

Fasilitas yang ditawarkan pada armada premium Agra Mas meliputi kursi ergonomis dengan sandaran rebah, pendingin udara (AC), sistem hiburan, serta kenyamanan ruang kabin yang lebih luas dibandingkan bus reguler, smoking area serta toilet. Kehadiran armada premium ini menunjukkan bahwa Agra Mas mulai mengadopsi strategi diferensiasi layanan, serupa dengan PO-PO baru seperti 27 Trans, M Trans, dan Rimba Raya, meskipun tetap mempertahankan karakteristiknya sebagai operator dengan jangkauan rute luas dan frekuensi keberangkatan tinggi.

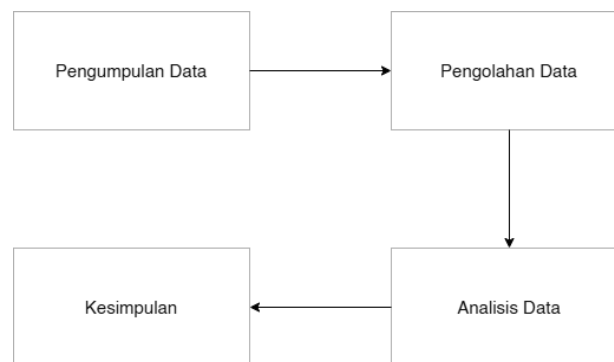
Dalam konteks persaingan, posisi Agra Mas berada di antara dua segmen, yaitu sebagai penyedia transportasi AKAP yang terjangkau sekaligus adaptif terhadap tren premium. Berbeda dengan PO pendatang baru yang sejak awal membangun citra eksklusif, Agra Mas mengembangkan layanan premium sebagai bagian dari evolusi perusahaan untuk menjangkau segmen penumpang yang lebih luas tanpa meninggalkan basis pelanggan lama.

Selain pengembangan armada, Agra Mas juga telah memanfaatkan teknologi digital dengan menyediakan layanan pemesanan tiket secara Online melalui aplikasi resmi dan platform pihak ketiga. Digitalisasi ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses, efisiensi transaksi, serta mengurangi ketergantungan pada pembelian tiket secara konvensional di terminal atau agen.

Melalui kombinasi pengalaman operasional, luasnya cakupan rute, serta pembaruan armada dan sistem digital, Agra Mas telah menjadi operator AKAP mapan yang adaptif. Hal ini menjadikannya objek penelitian yang relevan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan tiket daring di tengah persaingan industri yang kian kompetitif.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai rancangan penelitian yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas dengan menggunakan pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS). Fokus penelitian diarahkan pada lima aspek utama yang terdapat dalam model EUCS, yaitu Content (kelengkapan informasi), Accuracy (ketepatan data), format (tampilan antarmuka), Ease of Use (kemudahan penggunaan), dan timeliness (kecepatan informasi). Pembahasan dalam bab ini mencakup perumusan variabel dan indikator penelitian, kriteria dan teknik pengumpulan data dari responden melalui platform Google Forms, serta tahapan pengolahan data sebelum dilakukan analisis. Selain itu, dijelaskan pula metode yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen. Melalui rancangan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan persepsi mereka terhadap penggunaan aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas. Tahapan tersebut digambarkan dalam Gambar 3.1 berikut ini.



Gambar 3.1 Diagram Langkah Penyelesaian Penelitian Menggunakan EUCS

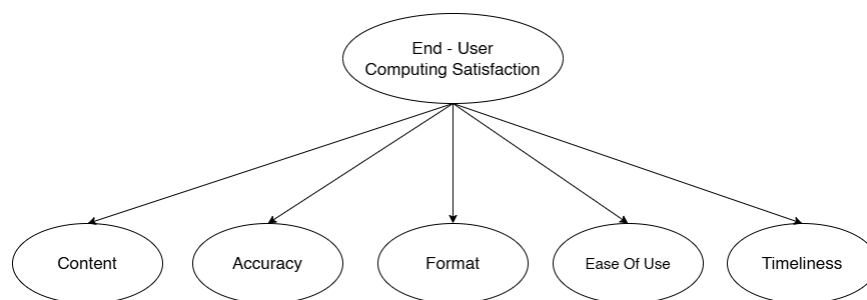
### 3.1 Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas berdasarkan model End User Computing Satisfaction (EUCS). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring dan luring kepada pengguna aktif aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas, sehingga dapat menggambarkan pengalaman dan penilaian mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Kuesioner disusun untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas berbasis Android, khususnya pada pengalaman pengguna dalam melakukan pembelian tiket.

### 3.1.1 Identifikasi Dimensi

Identifikasi dimensi dalam penelitian ini mengacu pada lima aspek utama yang terdapat pada dimensi model End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu: Content, Accuracy, format, Ease of Use, dan Timeliness. Kelima dimensi tersebut dapat dilihat pada Gambar 3.2 berikut.



Gambar 3.2 Diagram End-User Computing Satisfaction

Penyusunan instrumen kuesioner dalam penelitian ini didasarkan pada kelima dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS), dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Konten (Content): Mengukur sejauh mana informasi yang tersedia dalam aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna, baik dari segi kelengkapan, relevansi, maupun manfaatnya.
- b. Akurasi (Accuracy): Menilai tingkat ketepatan dan keandalan data atau informasi yang ditampilkan oleh aplikasi.
- c. Format: Berfokus pada kemudahan akses serta kejelasan desain antarmuka pengguna, termasuk aspek tampilan visual dan navigasi.
- d. Kemudahan Penggunaan (Ease of Use): Menggambarkan kemudahan penggunaan aplikasi, baik dalam hal pengoperasian maupun pemahaman fungsi-fiturnya.
- e. Ketepatan Waktu (Timeliness): Menilai kecepatan sistem dalam menyajikan informasi serta ketepatan waktu respons aplikasi terhadap kebutuhan pengguna.

Masing-masing dimensi tersebut memiliki indikator dan pertanyaan terstruktur yang dinilai dengan skala Likert 1–5. Adapun tahapan dalam penyusunan dan pelaksanaan kuesioner berdasarkan dimensi EUCS ini dijelaskan sebagai berikut.

a. Identifikasi dimensi EUCS

Setiap dimensi dalam model EUCS diidentifikasi melalui rumusan pertanyaan berikut, yang dirancang untuk menggali persepsi dan penilaian pengguna terhadap aplikasi Agra Mas.

1. Memahami dan mengidentifikasi lima dimensi EUCS:
  - a. Konten (Content): Apakah informasi yang disediakan aplikasi sudah tepat sesuai kebutuhan, memenuhi kebutuhan dan reports yang sesuai dan memadai.
  - b. Akurasi (Accuracy): Seberapa akurasi system dan memberikan tingkat kepuasan pengguna.
  - c. Format: Apakah tampilan informasi mudah difahami dan seberapa besar bermanfaat bagi pengguna?
  - d. Kemudahan Penggunaan (Ease of Use): Seberapa system ini familier/ramah bagi pengguna (user friendly) serta tingkat kemudahannya
  - e. Ketepatan Waktu (Timeliness): Apakah aplikasi mampu menyediakan informasi secara cepat dan terbaru terbaru (up to date)?
2. Menyesuaikan dimensi dengan konteks aplikasi Agra Mas agar relevan dengan penelitian.

Tabel 3.1. Variabel Indikator dan Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Indikator	Definisi Operasional
Content	Ketepatan isi, pemenuhan kebutuhan pengguna dan reporting.	Isi sesuai dengan standar informasi minimal system. Isi sesuai dengan minimal yang diperlukan pengguna. Isi segera merespons yang pengguna (autentifikasi).
Accuracy	Keakuratan data, keandalan informasi	Data yang tersedia dalam system akurat. Data yang tersedia andal (berfungsi dengan baik).
Format	Desain antarmuka, kemudahan navigasi	Tampilan menarik, berisi fitur-fitur yang sederhana. Ada penuntun yang jelas.
Ease of Use	Kemudahan penggunaan, kejelasan fitur	Petunjuk mudah difahami bagi pengguna. Fitur dibuat sistematis atau langkahnya terstruktur.
Timeliness	Ketepatan waktu, kecepatan informasi	Kecepatan aplikasi sesuai harapan pengguna. Kecepatan aplikasi real-time.

b. Penyusunan Kuesioner

1. Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan yang akan mengukur kepuasan pengguna terhadap aspek tersebut.
2. Menggunakan Skala Likert's Summated Rating. Setiap indicator diberi skor (nilai) dari jawaban paling rendah (skor 1 hingga jawaban paling tinggi (skor 5). Nilai setiap variable merupakan jumlah skor dari setiap indicator untuk variable tersebut.
3. Melakukan uji coba kuesioner untuk memastikan bahwa pertanyaan tidak menimbulkan ambiguitas.

Tabel 3.2. Variabel dan Daftar Pertanyaan Penelitian

Variabel	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran
Content X1	C1	Apakah sistem menyediakan informasi yang tepat sesuai kebutuhan Anda?	Skala Likert 1–5
	C2	Apakah isi informasi dalam sistem memenuhi sesuai dengan kebutuhan Anda?	Skala Likert 1–5
	C3	Apakah sistem memberikan tampilan "reports"/hasil pemesanan yang sesuai dengan kebutuhan Anda?	Skala Likert 1–5
	C4	Apakah sistem menyediakan informasi yang memadai?	Skala Likert 1–5
Accuracy X2	A1	Apakah sistem pemesanan tiket akurat? (contoh: harg sesuai, titik pemberangkatan/ penurunan, jam) dll	Skala Likert 1–5
	A2	Apakah Anda puas dengan akurasi sistem tersebut?	Skala Likert 1–5
Format X3	F1	Apakah tampilan informasi yang disajikan mudah dipahami?	Skala Likert 1–5
	F2	Menurut anda tampilan sistem bermanfaat?	Skala Likert 1–5
Ease of Use X4	E1	Apakah sistem ini familiar/ramah bagi pengguna (user friendly)?	Skala Likert 1–5
	E2	Apakah sistem ini mudah digunakan?	Skala Likert 1–5
Timeliness X5	T1	Sistem dapat menyediakan informasi yang Anda butuhkan dengan cepat?	Skala Likert 1–5
	T2	Apakah sistem menyediakan informasi yang terbaru (up-to-date)?	Skala Likert 1–5

### 3.1.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas. Jumlah pengguna aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas tidak terdokumentasikan secara pasti dan tidak terbatas pada wilayah geografis tertentu. Oleh

karena itu, penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Jumlah sampel minimum dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 30 responden sesuai dengan ketentuan penelitian kuantitatif deskriptif, dengan target pengumpulan data sekitar 100 responden untuk memperoleh hasil yang lebih representatif. Namun dalam pelaksanaannya responden yg menjawab mencapai lebih dari 100 responden, yaitu 129 responden, hal ini menunjukkan antusiasme responden terhadap penelitian ini.

### **3.1.3 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berbasis daring melalui platform Google Forms. Dalam pelaksanaannya, kuesioner disebarakan melalui media digital serta komunitas bus, seperti Busmania Community dan reviewer bus di kanal YouTube. Untuk menjangkau lebih banyak pengguna aktif aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas, peneliti juga menyediakan dalam bentuk cetak (kertas) sebagai media bantu pengisian untuk menjangkau responden yang mengalami keterbatasan akses perangkat atau jaringan internet dan juga peneliti membagi kuesioner dalam bentuk cetak (kertas) secara langsung kepada pengguna di agen atau titik kumpul.

Jawaban responden yang diperoleh melalui kuesioner cetak selanjutnya diinput kembali ke dalam Google Forms oleh peneliti, sehingga seluruh data yang dianalisis tetap berasal dari satu sumber data daring yang seragam.

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas yang telah melakukan setidaknya satu kali transaksi dalam enam bulan terakhir. Kriteria ini ditetapkan agar data yang diperoleh mencerminkan pengalaman aktual pengguna aplikasi.

Untuk menjaga keberagaman karakteristik responden, peneliti menetapkan batasan usia responden utama yaitu dari kelompok usia produktif, khususnya generasi milenial (kelahiran 1981–1996) dan generasi Z (kelahiran 1997–2012), karena kelompok ini dipandang paling dominan dalam menggunakan layanan berbasis digital seperti aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas. Namun demikian, penelitian ini juga menerima responden dari kelompok minoritas berupa orang tua (usia di atas 45 tahun) dan remaja awal (usia di bawah 18 tahun) sebagai responden pelengkap untuk memperkaya gambaran karakteristik pengguna. Data dari kelompok usia tersebut disajikan secara deskriptif dan tidak digunakan untuk analisis perbandingan (NI KADEK TRISNA CINTYA DEWI, 2024).

Selain itu, untuk memperoleh data yang lebih beragam, responden dikelompokkan berdasarkan domisili ke dalam beberapa wilayah utama, yakni Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), DKI Jakarta, Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Jawa Barat. Pengelompokan ini bertujuan untuk memberikan gambaran distribusi responden berdasarkan latar belakang geografis

Jumlah sampel minimum ditentukan menggunakan pendekatan perhitungan dari Rao Purba dengan menyesuaikan estimasi populasi pengguna aktif aplikasi yang dapat diakses secara daring.

Pengumpulan data dijadwalkan dimulai pada akhir pekan, yakni tanggal 20 Oktober 2025, dan akan berlangsung selama 1 bulan hingga 20 November 2025. Apabila hingga tenggat waktu jumlah responden valid belum mencukupi, maka masa pengumpulan data akan diperpanjang hingga target minimal terpenuhi.

### **3.2 Pengolahan Data**

Setelah seluruh data terkumpul, tahap selanjutnya yaitu melakukan pengolahan data guna memastikan bahwa data yang digunakan dalam analisis memiliki validitas dan dapat reliabilitas yang memadai. Proses ini bertujuan untuk mempersiapkan data agar siap dianalisis serta mendeteksi dan mengatasi kemungkinan kesalahan atau ketidaksesuaian yang terdapat dalam data. Pengolahan data ini terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan: Pada tahap ini, dilakukan proses peninjauan terhadap data untuk mengidentifikasi adanya kesalahan atau ketidakkonsistensi, seperti isian yang tidak lengkap atau tidak sesuai dengan format yang telah ditentukan. Tujuan dari pemeriksaan ini adalah untuk memastikan bahwa seluruh data yang dikumpulkan memenuhi persyaratan kelayakan untuk dianalisis seperti pada Gambar 3.3 dibawah ini.

Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Domisili	Apakah sistem menyediakan informasi yang	Apakah isi informasi dalam sistem memadai	Apakah sistem memberikan tampilan
16/10/2025 13:12:47	Laki - laki	18 - 25 Tahun	Jawa Tengah	4	4	
16/10/2025 13:52:41	Laki - laki	18 - 25 Tahun	Jawa Timur	5	5	
16/10/2025 13:56:59	Laki - laki	26 - 35 Tahun	DKI Jakarta	4	4	
16/10/2025 15:51:14	Laki - laki	26 - 35 Tahun	DI Yogyakarta	4	3	
16/10/2025 16:42:40	Perempuan	> 45 Tahun	Jawa Timur	2	3	
16/10/2025 16:48:37	Laki - laki	> 45 Tahun	Jawa Tengah	4	4	
16/10/2025 17:21:32	Perempuan	26 - 35 Tahun	DKI Jakarta	5	5	
16/10/2025 18:35:50	Laki - laki	18 - 25 Tahun	DI Yogyakarta	5	5	
16/10/2025 19:37:03	Perempuan	> 45 Tahun	Jawa Tengah	5	4	
16/10/2025 19:39:16	Laki - laki	> 45 Tahun	DKI Jakarta	5	5	
16/10/2025 19:39:34	Laki - laki	> 45 Tahun	DKI Jakarta	5	5	
16/10/2025 19:55:01	Perempuan	26 - 35 Tahun	Jawa Barat	4	3	
17/10/2025 5:07:49	Laki - laki	> 45 Tahun	Jawa Tengah	4	4	
17/10/2025 11:51:11	Laki - laki	18 - 25 Tahun	Jawa Tengah	5	5	
18/10/2025 9:35:34	Perempuan	> 45 Tahun	Jawa Tengah	4	4	
18/10/2025 17:31:51	Laki - laki	18 - 25 Tahun	DI Yogyakarta	4	5	

Gambar 3.3 Pemeriksaan Sebelum

Gambar ini menampilkan kondisi awal data yang diperoleh dari Google Forms dalam bentuk spreadsheet, sebelum dilakukan proses verifikasi. Pada tahap ini, data dianalisis untuk menghindari keberadaan entri ganda, jawaban kosong, atau kesalahan input yang dapat memengaruhi keakuratan hasil analisis.

Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Domisili	Apakah sistem menyediakan informasi yang	Apakah isi informasi dalam sistem memadai	Apakah sistem memberikan tampilan
16/10/2025 13:12:47	Laki - laki	18 - 25 Tahun	Jawa Tengah	4	4	
16/10/2025 13:52:41	Laki - laki	18 - 25 Tahun	Jawa Timur	5	5	
16/10/2025 13:56:59	Laki - laki	26 - 35 Tahun	DKI Jakarta	4	4	
16/10/2025 15:51:14	Laki - laki	26 - 35 Tahun	DI Yogyakarta	4	3	
16/10/2025 16:42:40	Perempuan	> 45 Tahun	Jawa Timur	2	3	
16/10/2025 16:48:37	Laki - laki	> 45 Tahun	Jawa Tengah	4	4	
16/10/2025 17:21:32	Perempuan	26 - 35 Tahun	DKI Jakarta	5	5	
16/10/2025 18:35:50	Laki - laki	18 - 25 Tahun	DI Yogyakarta	5	5	
16/10/2025 19:37:03	Perempuan	> 45 Tahun	Jawa Tengah	5	4	
16/10/2025 19:39:16	Laki - laki	> 45 Tahun	DKI Jakarta	5	5	
16/10/2025 19:39:34	Laki - laki	> 45 Tahun	DKI Jakarta	5	5	
16/10/2025 19:55:01	Perempuan	26 - 35 Tahun	Jawa Barat	4	3	
17/10/2025 5:07:49	Laki - laki	> 45 Tahun	Jawa Tengah	4	4	
17/10/2025 11:51:11	Laki - laki	18 - 25 Tahun	Jawa Tengah	5	5	
18/10/2025 9:35:34	Perempuan	> 45 Tahun	Jawa Tengah	4	4	
18/10/2025 17:31:51	Laki - laki	18 - 25 Tahun	DI Yogyakarta	4	5	

Gambar 3.4 Pemeriksaan Sesudah

Gambar 3.4 tersebut memperlihatkan hasil data setelah dilakukan proses pemeriksaan awal. Setiap entri yang dianggap tidak lengkap, tidak relevan, atau tidak sesuai dengan kriteria

ditandai dengan warna merah guna membedakannya dari data yang valid dan siap untuk dianalisis lebih lanjut.

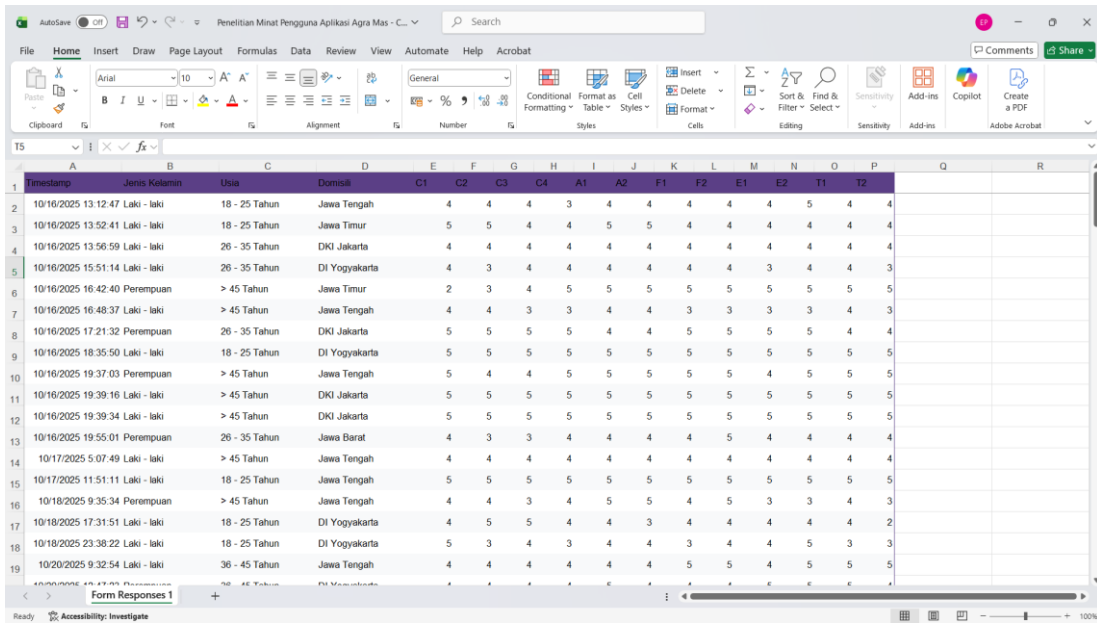
- b. Pemberian Kode: Pada tahap ini, setiap jawaban responden dikelompokkan berdasarkan variabel yang menjadi fokus penelitian, yaitu dimensi-dimensi dalam EUCS. Tujuannya yaitu untuk mempermudah proses analisis dan interpretasi data secara sistematis.

Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Domisili	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	E1	E2	T1	T2	
16/10/2025 13:12:47	Laki - laki	18 - 25 Tahun	Jawa Tengah	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
16/10/2025 13:52:41	Laki - laki	18 - 25 Tahun	Jawa Timur	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
16/10/2025 13:56:59	Laki - laki	26 - 35 Tahun	DKI Jakarta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16/10/2025 15:51:14	Laki - laki	26 - 35 Tahun	DI Yogyakarta	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
16/10/2025 16:42:40	Perempuan	> 45 Tahun	Jawa Timur	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16/10/2025 16:48:37	Laki - laki	> 45 Tahun	Jawa Tengah	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
16/10/2025 17:21:32	Perempuan	26 - 35 Tahun	DKI Jakarta	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
16/10/2025 18:35:50	Laki - laki	18 - 25 Tahun	DI Yogyakarta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16/10/2025 19:37:03	Perempuan	> 45 Tahun	Jawa Tengah	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
16/10/2025 19:39:16	Laki - laki	> 45 Tahun	DKI Jakarta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16/10/2025 19:39:34	Laki - laki	> 45 Tahun	DKI Jakarta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16/10/2025 19:55:01	Perempuan	26 - 35 Tahun	Jawa Barat	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
17/10/2025 5:07:49	Laki - laki	> 45 Tahun	Jawa Tengah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17/10/2025 11:51:11	Laki - laki	18 - 25 Tahun	Jawa Tengah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18/10/2025 9:35:34	Perempuan	> 45 Tahun	Jawa Tengah	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3	4	3	4
18/10/2025 17:31:51	Laki - laki	18 - 25 Tahun	DI Yogyakarta	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2

Gambar 3.5 Pemberian Kode

Gambar 3.5 ini menunjukkan proses pengkodean terhadap respons kuesioner, di mana setiap item pertanyaan diklasifikasikan sesuai dengan dimensi EUCS yang relevan. Setiap pertanyaan diberikan kode tertentu, seperti C1 untuk dimensi Content, A1 untuk Accuracy, dan seterusnya guna mempermudah analisis statistik.

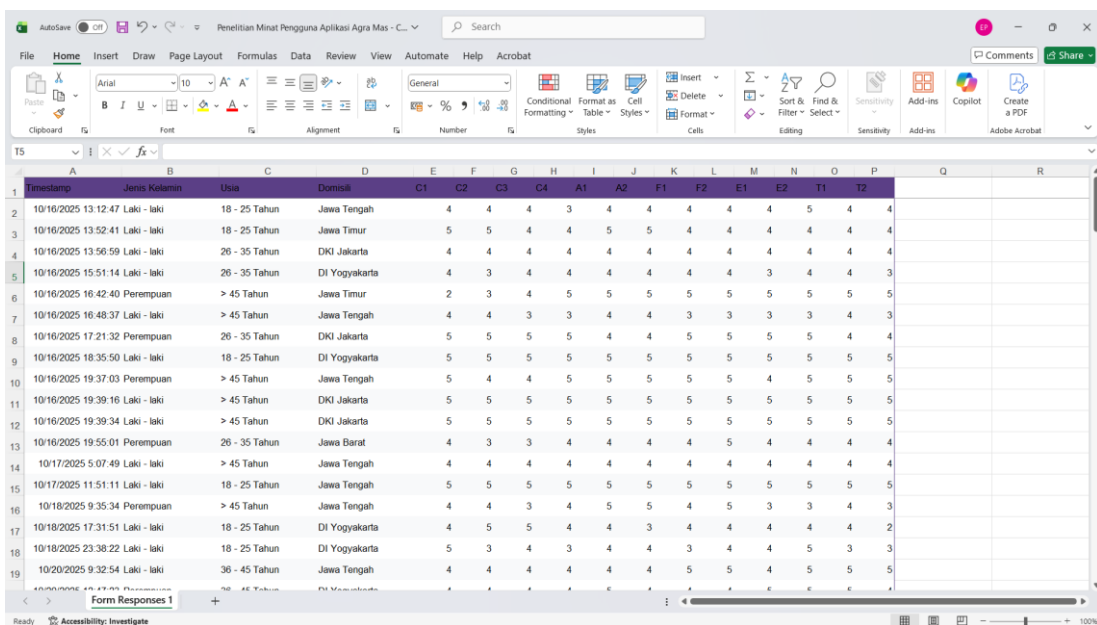
- c. Pemasukan Data: Data yang telah dikelompokkan kemudian dimasukkan ke dalam perangkat lunak statistik Microsoft Excel untuk keperluan analisis lanjutan. Langkah ini dilakukan guna memastikan bahwa data yang akan dianalisis telah terstruktur dengan rapi dan sesuai dengan kebutuhan penelitian.



Gambar 3.6 Pemasukan Data ke Excel

Gambar 3.6 ini memperlihatkan proses entri data hasil pengkodean ke dalam Microsoft Excel 365 untuk persiapan tahapan analisis berikutnya.

- d. Pembersihan Data: Tahapan pembersihan data bertujuan untuk mengeliminasi data yang tidak valid atau memiliki nilai ekstrim (outlier) yang berpotensi mengganggu keakuratan hasil analisis. Proses ini memastikan bahwa hanya data yang relevan dan memenuhi standar kelayakan yang akan digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.



Gambar 3.7 Pembersihan Data

Sebelum dilakukan analisis, data terlebih dahulu dibersihkan untuk memastikan validitasnya. Jawaban yang diisi secara ekstrem atau seragam seluruhnya (misalnya semua poin 1 atau 5). Jika terdapat data kosong sebagian, akan dilakukan imputasi menggunakan rata-rata jawaban responden, selama kekosongannya tidak melebihi ambang batas yang ditentukan. Proses ini dilakukan secara sistematis dengan bantuan Excel, guna menghasilkan data akhir yang akurat dan layak untuk dianalisis.

Dapat dilihat pada gambar diatas menunjukkan proses pembersihan data, termasuk penghapusan nilai-nilai ekstrim (outlier) dan respon yang tidak konsisten sebagaimana telah diidentifikasi pada tahap pemeriksaan sebelumnya. Data akhir yang tersisa merupakan data yang valid dan mewakili responden yang sesuai dengan kriteria penelitian.

Selanjutnya data disimpan dalam format CSV sebagai persiapan lanjutan yang akan dilakukan menggunakan perangkat lunak RStudio.

### **3.3 Analisis Data**

Setelah proses pengolahan data untuk menguji validitas dan reabilitas selesai dilakukan, langkah selanjutnya adalah melaksanakan analisis statistik diskriptif (Discriptif Analysis). Analisa diskriptif ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna.

Tahapan dalam analisa ini yaitu:

a. Analisis Demografis

Analisis ini menggunakan software Microsoft Excel 365. Data yang telah diekspor menjadi worksheet diolah dengan cara memilah-milah data yang ada, selanjutnya dikelompokkan berdasarkan beberapa jenis kategori yaitu jenis kelamin, usia, domisili, lama penggunaan aplikasi dan kepuasan pengguna.

b. Analisis Statistik

Analisis ini dilakukan setelah melakukan analisis demografis. Tahapan berikutnya adalah melakukan analisis statistik untuk menguji kevalidan data dan kereabilitas data serta mengukur tingkat kepuasan yang telah ditetapkan menggunakan RStudio. Adapun Langkah-langkah analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Mengimpor Data ke RStudio

Data hasil survei dari Google Forms yang telah diekspor dalam format CSV diinput ke dalam RStudio dengan perintah yang dapat dilihat pada (Gambar 3.8) berikut ini.

```
# =====
# 1. Import data
# =====
data <- read.csv(
  "Uji_Data.csv",
  sep = ";",
  header = TRUE,
  stringsAsFactors = FALSE
)stringsAsFactors = FALSE)
```

Gambar 3.8 Input Data Excel ke RStudio

## 2. Pemeriksaan Struktur Data

Langkah ini bertujuan untuk memahami struktur serta ringkasan isi data dengan menggunakan perintah seperti pada (Gambar 3.9) di bawah ini.

```
# Struktur dan ringkasan data
str(data)
summary(data)
```

Gambar 3.9 Melihat Struktur Isi Data

## 3. Uji Validitas

Uji validitas item dilakukan menggunakan Corrected Item–Total Correlation, yaitu korelasi antara skor setiap item dengan skor total variabel tanpa menyertakan item yang diuji, guna menghindari terjadinya korelasi yang terinflasi. Item dinyatakan valid apabila memiliki nilai koefisien korelasi ( $r$ ) lebih besar dari 0,30. Uji dilakukan dengan metode korelasi yang dapat dilihat seperti (Gambar 3.10) di bawah ini.

```
# =====
# 3. Uji Validitas (Corrected Item-Total)
# =====
library(psych)
# --- Content ---
valid_Content <- alpha(data[, Content_items])
valid_Content$item.stats[, "r.drop", drop = FALSE]
# --- Accuracy ---
valid_Accuracy <- alpha(data[, Accuracy_items])
valid_Accuracy$item.stats[, "r.drop", drop = FALSE]
# --- Format ---
valid_format <- alpha(data[, format_items])
valid_format$item.stats[, "r.drop", drop = FALSE]
# --- Ease of Use ---
```

```

valid_ease <- alpha(data[, ease_items])
valid_ease$item.stats[, "r.drop", drop = FALSE]
# --- Timeliness ---
valid_timeliness <- alpha(data[, timeliness_items])
valid_timeliness$item.stats[, "r.drop", drop = FALSE]

```

Gambar 3.10 Pengujian Uji Validitas

**Kriteria Validitas:**

1. Korelasi ( $r$ )  $> 0.3$
2. Nilai p-value  $< 0.05$

Jika kedua syarat terpenuhi, maka item dinyatakan valid

Ambang batas:  $r > 0.3$

Artinya: item dianggap memiliki korelasi cukup kuat dengan total skor.

Referensi: Sugiyono (2017) dan Arikunto (2013) menyebutkan bahwa nilai korelasi Pearson product moment  $> 0,3$  menunjukkan validitas item yang cukup baik.

**4. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi internal antar item dalam satu dimensi. Uji dilakukan dengan fungsi alpha () dari pustaka psych sebagaimana terlihat pada (Gambar 3.11) berikut.

```

# =====
# 4. Uji Reliabilitas
# =====
# Content
valid_Content$total$raw_alpha
# Accuracy
valid_Accuracy$total$raw_alpha
# Format
valid_format$total$raw_alpha
# Ease of Use
valid_ease$total$raw_alpha
# Timeliness
valid_timeliness$total$raw_alpha

```

Gambar 3.11 Pengujian Uji Reabilitas

**Kriteria Reliabilitas:**

1. Cronbach's Alpha  $\geq 0.7 \rightarrow$  reliable
2. Cronbach's Alpha  $< 0.7 \rightarrow$  perlu revisi pertanyaan\

Syarat ambang batas:

1.  $\alpha \geq 0.9 =$  sangat tinggi  $\alpha \geq 0.8 =$  tinggi
2.  $\alpha \geq 0.7 =$  dapat diterima (cut-off paling umum)  $\alpha < 0.7 =$  diragukan

Referensi ilmiah: Nunnally, J.C. & Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric Theory* — Menyarankan bahwa  $\alpha \geq 0.7$  cukup untuk riset eksploratif.

## 5. Tingkat Kepuasan Pengguna

Tingkat kepuasan pengguna pemesanan tiket Online ditetapkan secara diskriptif analisis. Distribusi dikelompokkan dalam 5 (lima) kelompok, jika distribusinya:

0 – 20% berarti tingkat kepuasan pengguna sangat rendah

21 – 40% berarti tingkat kepuasan pengguna rendah

41 – 60% berarti tingkat kepuasan pengguna sedang

61 – 80% berarti tingkat kepuasan pengguna tinggi

81 – 100% berarti tingkat kepuasan pengguna sangat tinggi

Cara mencari tingkat kepuasan dapat dilihat seperti pada (Gambar 3.12) berikut:

```
# =====
# 6. Tingkat Kepuasan (%)
# =====
n <- nrow(data)
skala <- 5
# Content
kepuasan_C1 <- (sum(data$C1) / (n * skala)) * 100
kepuasan_C2 <- (sum(data$C2) / (n * skala)) * 100
kepuasan_C3 <- (sum(data$C3) / (n * skala)) * 100
kepuasan_C4 <- (sum(data$C4) / (n * skala)) * 100
# Accuracy
kepuasan_A1 <- (sum(data$A1) / (n * skala)) * 100
kepuasan_A2 <- (sum(data$A2) / (n * skala)) * 100
# Format
kepuasan_F1 <- (sum(data$F1) / (n * skala)) * 100
kepuasan_F2 <- (sum(data$F2) / (n * skala)) * 100
# Ease of Use
kepuasan_E1 <- (sum(data$E1) / (n * skala)) * 100
kepuasan_E2 <- (sum(data$E2) / (n * skala)) * 100
# Timeliness
kepuasan_T1 <- (sum(data$T1) / (n * skala)) * 100
kepuasan_T2 <- (sum(data$T2) / (n * skala)) * 100
# Tampilkan hasil
kepuasan_C1
kepuasan_C2
kepuasan_C3
kepuasan_C4
kepuasan_A1
kepuasan_A2
kepuasan_F1
kepuasan_F2
kepuasan_E1
kepuasan_E2
kepuasan_T1
kepuasan_T2

# =====
# 7. Rata-rata Tingkat Kepuasan/dimensi (%)
# =====

# Content
rata_Content <- mean(c(
```

```

    kepuasan_C1,
    kepuasan_C2,
    kepuasan_C3,
    kepuasan_C4
  ))
  rata_Content

# Accuracy
rata_Accuracy <- mean(c(
  kepuasan_A1,
  kepuasan_A2
))
rata_Accuracy

# Format
rata_format <- mean(c(
  kepuasan_F1,
  kepuasan_F2
))
rata_format

# Ease of Use
rata_ease <- mean(c(
  kepuasan_E1,
  kepuasan_E2
))
rata_ease

# Timeliness
rata_timeliness <- mean(c(
  kepuasan_T1,
  kepuasan_T2
))
rata_timeliness

```

Gambar 3.12 Mencari Tingkat Kepuasan

### 3.4 Penarikan Kesimpulan

Notasi Tahap akhir dalam penelitian ini adalah menyusun kesimpulan berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan. Kesimpulan ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah penelitian secara menyeluruh yaitu berapa tingkat kepuasan pengguna aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas.

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, akan disusun rekomendasi strategis yang bertujuan untuk meningkatkan system dan mutu layanan aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas. Diharapkan, rekomendasi ini dapat memberikan dampak praktis bagi perusahaan dalam memperkuat kepuasan pengguna, membangun loyalitas pelanggan, serta mengatasi hambatan operasional seperti praktik percaloan, sehingga aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas dapat terus berkembang dan memberikan nilai guna maksimal bagi penggunanya.

## BAB IV

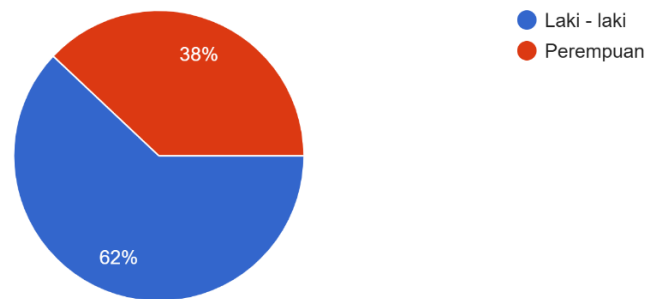
### TULISKAN JUDUL BAB DI BARIS INI

#### 4.1 Analisis Demografis

##### a. Jenis Kelamin

Jenis kelamin pengguna aplikasi pembelian tiket Online di PO. Agra Mas didominasi laki-laki dengan prosentase mencapai 62% sedangkan perempuan sebanyak 38%. Adapun data prosentase tersebut tampak pada Gambar 4.1 di bawah ini.

Jenis Kelamin  
129 jawaban



Gambar 4.1 Presentase Jenis Kelamin

##### b. Usia

Umur pengguna aplikasi pembelian tiket Online di PO. Agra Mas terbanyak pada usia 18-25 tahun, sebanyak 48,1%, usia 26-35 tahun sebanyak 22,5%, usia > 45% sebanyak 19,4%, sedangkan paling sedikit usia < 18 tahun sebanyak 1,6% Adapun rincian datanya tampak pada tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1 Usia Pengguna Aplikasi Tiket Online PO. Agra Mas Tahun 2025

Usia	Jumlah	Persentase
< 18 tahun	2	1.6%
18 - 25 Tahun	62	48.1%
26 - 35 Tahun	29	22.5%
36 - 45 Tahun	11	8.5%
> 45 Tahun	25	19.4%
Total	129	100.0%

Distribusi pengguna pembelian tiket Online pada tabel diatas dapat dikelompokkan menjadi beberapa hal berdasarkan tujuan bepergian. Pertama, pada kelompok usia 18-25 tahun berkaitan dengan perjalanan wisata, mencari pekerjaan atau memperoleh

pengalaman baru, pada usia 26-35 tahun berkaitan dengan pergi bekerja, tepatnya merantau dan pulang secara rutin, namun menurun bepergian bolak-balik secara rutin ini dengan bertambahnya usia. Pada usia < 18 tahun dan > 45% bepergian sifatnya berwisata, meninjau saudara/kerabat, pengisian aplikasi pada umur > 45 dibantu pendampingnya. Data ini diperkuat dengan Graham et al., 2020 yang melakukan penelitian di Inggris, menyatakan bahwa pada usia lanjut cenderung bepergian di lingkungan dimana mereka tinggal, sedangkan bagi usia muda bepergian jauh untuk tujuan bekerja maupun wisata menjadi hal yang wajar.

c. Domisili

Domisili pengguna aplikasi pembelian tiket Online di PO. AgraMas terbanyak berasal dari Jawa Tengah, sedangkan paling sedikit dari DKI Jakarta. Adapun data secara rinci tampak pada tabel 4.2 berikut ini.

Tabel 4.2 Domisili Pengguna Aplikasi Tiket Online PO. AgraMas Tahun 2025

Domisili	Jumlah	Persentase
Jawa Barat	11	8.5%
Jawa Tengah	58	45.0%
DI Yogyakarta	25	19.4%
DKI Jakarta	8	6.2%
Jawa Timur	27	20.9%
Total	129	100.0%

Pembahasan jenis kelamin dan usia pengguna aplikasi pembelian tiket Online diperkuat asal/ domisili pengguna. Pengguna dari Jawa Tengah memiliki distribusi yang besar yaitu sebesar 45,0%, disusul Jawa Timur sebesar 20,9% kemudian Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 19,4%. Bepergian untuk keperluan bekerja menjadi penyebab utama tingginya penggunaan aplikasi ini, dan tujuannya kearah Jakarta dan sekitarnya. Pengguna dari Jawa Barat dan DKI Jakarta relative rendah karena bepergian pada umumnya untuk berlibur. Tujuan berlibur telah tersedia di Jakarta dan sekitarnya, misalnya di Bogor atau Banten serta Luar Jawa. Umumnya mereka menggunakan kendaraan pribadi karena dekat atau pesawat sekalian.

(Gunawan & Rachim, 2022) menemukan bahwa wisata alam menjadi tren di masa pandemi, yaitu mencapai 48,9% dengan tujuan utama menikmati lingkungan yang masih alami, suasana hening dan tenang, serta udara sejuk dan segar. Kebun raya memiliki indeks seleksi tertinggi bagi responden berumur di atas 50 tahun, sedangkan kebun binatang, taman safari, taman nasional dan taman wisata alam memiliki indeks seleksi tertinggi bagi

kelompok umur remaja sampai 20 tahun. Kebun binatang dan taman safari disukai oleh informan dari kota, kebun raya disukai informan dari desa, sedangkan taman nasional dan taman wisata alam disukai oleh keduanya. Aktivitas wisata ekstrim disukai oleh kelompok umur 31-40 tahun, aktivitas moderat disukai oleh kelompok umur 41-50 tahun, sedangkan wisata minat khusus disukai kelompok umur 50 tahun ke atas. Ada tren informan laki-laki menyukai wisata alam dan wisata modern, sedangkan informan perempuan menyukai wisata budaya, kuliner dan religi. Beberapa penelitian lain umumnya bepergian untuk tujuan wisata ke lokasi terdekat dari tempat tinggal.

## 4.2 Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Tingkat Kepuasan

### a. Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada setiap dimensi EUCS memiliki nilai Corrected Item–Total Correlation lebih besar dari 0,30. Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Penggunaan Corrected Item–Total Correlation dilakukan untuk menghindari bias korelasi akibat skor total yang memasukkan item yang diuji. Adapaun data pengujian secara rinci tampak pada tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Item Menggunakan Corrected Item–Total Correlation  
Pengguna Aplikasi Tiket Online PO. AgraMas Tahun 2025

Dimensi	Item	r- hit	Korelasi	Keputusan
<i>Content</i>	C1	0.724	(r) > 0.3	Valid
	C2	0.770	(r) > 0.3	Valid
	C3	0.697	(r) > 0.3	Valid
	C4	0.630	(r) > 0.3	Valid
<i>Accuracy</i>	A1	0.699	(r) > 0.3	Valid
	A2	0.699	(r) > 0.3	Valid
Format	F1	0.615	(r) > 0.3	Valid
	F2	0.615	(r) > 0.3	Valid
<i>Ease of Use</i>	E1	0.727	(r) > 0.3	Valid
	E2	0.727	(r) > 0.3	Valid
<i>Timeliness</i>	T1	0.635	(r) > 0.3	Valid
	T2	0.635	(r) > 0.3	Valid

Prof.Dr.Sugiyono (2013) menyatakan bahwa hasil penelitian dianggap valid apabila terdapat kesesuaian antara data yang dikumpulkan dan nyata tentang objek yang dipelajari. Alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan/ mengukur data harus valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid juga menunjukkan

tingkat ketepatan antara data sebenarnya terjadi pada objek dan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Apabila hubungan antara dua variabel tidak bersifat linier, koefisien korelasi individu tidak menggambarkan sejauh mana kekuatan hubungan kedua variabel, meskipun hubungannya dekat. Sugiyono (2017) dan Arikunto (2013) menyebutkan bahwa nilai korelasi Pearson product moment  $> 0,3$  menunjukkan validitas item yang cukup baik.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi internal antar item dalam satu dimensi. Analisa terhadap masing-masing dimensi / variable Content, Accuracy, format, Ease of Use dan timeliness masing-masing diperoleh nilai reliabilitas 0,86; 0,82; 0,76; 0,84 dan 0,77. Nilai konstanta yang ada sebesar 0,7 berarti lebih rendah dari nilai reliabilitas atau nilai reliabilitas lebih besar dari konstanta, yang berarti reliabel. Maksud reliabel ini yaitu data yang diukur memiliki stabilitas dan konsistensi sehingga hasil pengukurannya dapat dipercaya.

Tabel 4.4. Uji Reliabilitas Pengguna Aplikasi Tiket Online PO. AgraMas Tahun 2025

Variabel	Standar/ konstanta	Nilai reliabilitas	Keputusan
Content	$\geq 0.7$	0,86	Reliabel
Accuracy	$\geq 0.7$	0,82	Reliabel
Format	$\geq 0.7$	0,76	Reliabel
Ease of Use	$\geq 0.7$	0,84	Reliabel
Timeliness	$\geq 0.7$	0,77	Reliabel

Sugiyono (2013) menyatakan bahwa point kunci reliabilitas terletak pada (-) Keandalan dan Ketepatan, yaitu instrumen yang reliabel adalah alat ukur yang benar-benar dapat diandalkan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, dan (-) Konsistensi, yaitu jika pengukuran diulang, hasilnya akan tetap sama atau tidak jauh berbeda.

c. Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan pengguna aplikasi pembelian tiket PO. Agra pada masing-masing dimensi variable Content, Accuracy, format, Ease of Use dan timeliness secara keseluruhan sangat tinggi ( $> 80\%$ ). Berdasarkan data yang telah dianalisis disimpulkan bahwa Accuracy (akurasi) aplikasi yang memperoleh tertinggi dan terendah secara berurutan yaitu Format (format) dan Timeliness (ketepatan waktu).

1. Content

Dimensi Content memperoleh nilai kepuasan yang sangat tinggi, namun indikator C3 terkait kesesuaian tampilan laporan atau hasil pemesanan memiliki nilai paling

rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun informasi yang disediakan aplikasi sudah memadai, penyajian informasi belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dalam teori sistem informasi, kondisi ini berkaitan dengan information quality, khususnya pada aspek relevansi dan kejelasan informasi. Informasi yang baik tidak hanya harus lengkap, tetapi juga harus disajikan secara terstruktur dan mudah dipahami oleh pengguna. Apabila tampilan laporan terlalu padat atau tidak menonjolkan informasi utama, pengguna akan kesulitan dalam memahami hasil transaksi yang dilakukan.

Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi operasional bagi PO. Agra Mas adalah melakukan perancangan ulang tampilan laporan pemesanan (report) dengan menampilkan informasi utama secara ringkas dan visual, seperti jadwal keberangkatan, nomor kursi, titik penurunan, serta status tiket, sehingga pengalaman pengguna dapat ditingkatkan.

Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket Online Dimensi Content di PO. AgraMas

No	Pertanyaan (Kode)	Tingkat Kepuasan	Keputusan
1	Apakah sistem menyediakan informasi yang tepat sesuai kebutuhan Anda? (C1)	82,8%	Sangat tinggi
2	Apakah isi informasi dalam sistem memenuhi sesuai dengan kebutuhan Anda? (C2)	82%	Sangat tinggi
3	Apakah sistem memberikan tampilan "reports"/hasil pemesanan yang sesuai dengan kebutuhan Anda? (C3)	79,8%	Tinggi
4	Apakah sistem menyediakan informasi yang memadai? (C4)	80,9%	Sangat tinggi
<b>Rata-rata Variabel Content</b>		<b>81,4%</b>	<b>Sangat tinggi</b>

## 2. Accuracy

Dimensi Accuracy memperoleh nilai kepuasan yang sangat tinggi, yang menunjukkan bahwa sistem aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas telah mampu menyajikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, khususnya terkait harga tiket, jadwal keberangkatan, serta titik naik dan turun penumpang. Tingginya

nilai pada dimensi ini mengindikasikan bahwa pengguna menaruh perhatian besar terhadap ketepatan informasi yang disajikan oleh sistem, karena pada layanan transportasi bus AKAP, kesalahan kecil pada data tiket, seperti perbedaan jadwal atau lokasi keberangkatan, dapat berdampak langsung pada kenyamanan perjalanan dan menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.

Dimensi Accuracy memperoleh nilai kepuasan yang sangat tinggi, yang menunjukkan bahwa sistem aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas telah mampu menyajikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, khususnya terkait harga tiket, jadwal keberangkatan, serta titik naik dan turun penumpang. Tingginya nilai pada dimensi ini mengindikasikan bahwa pengguna menaruh perhatian besar terhadap ketepatan informasi yang disajikan oleh sistem, karena pada layanan transportasi bus AKAP, kesalahan kecil pada data tiket, seperti perbedaan jadwal atau lokasi keberangkatan, dapat berdampak langsung pada kenyamanan perjalanan dan menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.

Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket Online Dimensi Accuracy di PO. Agra Mas

No	Pertanyaan (Kode)	Tingkat Kepuasan	Keterangan
1	Apakah sistem pemesanan tiket akurat? (contoh: harga sesuai, titik pemberangkatan/ penurunan, jam) danlainlain (A1)	82.5%	Sangat tinggi
2	Apakah Anda puas dengan akurasi sistem tersebut? (A2)	80.8%	Sangat tinggi
<b>Rata-rata Variabel Accuracy</b>		<b>81.6%</b>	<b>Sangat tinggi</b>

### 3. Format

Dimensi format menunjukkan bahwa tampilan antarmuka aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas dinilai cukup baik dan mudah dipahami oleh pengguna. Hal ini menandakan bahwa desain aplikasi secara umum telah memenuhi prinsip dasar kemudahan visual, seperti keterbacaan teks, struktur menu yang jelas, serta penempatan elemen antarmuka yang relatif mudah dikenali. Tampilan yang tidak membingungkan membantu pengguna dalam memahami alur pemesanan tiket tanpa memerlukan usaha berlebih atau pembelajaran yang rumit.

Namun demikian, nilai kepuasan pada dimensi format yang belum mencapai tingkat maksimal menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya terkait konsistensi tata letak dan penekanan visual pada informasi yang dianggap penting oleh pengguna. Dalam perspektif Human Computer Interaction (HCI), konsistensi tampilan dan hierarki visual berperan penting dalam meningkatkan efisiensi serta kenyamanan interaksi pengguna dengan sistem. Ketidakkonsistenan desain atau kurangnya penonjolan informasi utama dapat memperlambat proses pencarian informasi dan menurunkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Oleh karena itu, penerapan prinsip user interface design yang lebih konsisten, seperti penggunaan warna, ikon, dan tata letak yang seragam pada setiap halaman, serta pemberian penekanan visual pada informasi utama seperti jadwal, harga, dan status pemesanan, dapat membantu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Penyempurnaan pada aspek format ini diharapkan mampu mendukung pengalaman penggunaan aplikasi yang lebih intuitif dan profesional.

Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket Online Dimensi Format di PO. Agra Mas

No	Pertanyaan (Kode)	Tingkat Kepuasan	Keterangan
1	Apakah tampilan informasi yang disajikan mudah dipahami? (F1)	80.9%	Sangat tinggi
2	Menurut anda tampilan sistem bermanfaat? (F2)	81.7%	Sangat tinggi
<b>Rata-rata Variabel Format</b>		<b>81.3%</b>	<b>Sangat tinggi</b>

#### 4. Ease of Use

Dimensi Ease of Use memperoleh nilai kepuasan tertinggi dibandingkan dimensi EUCS lainnya, yang menunjukkan bahwa aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas dinilai mudah digunakan dan tidak menyulitkan pengguna dalam melakukan proses pemesanan. Tingginya nilai pada dimensi ini mengindikasikan bahwa alur penggunaan aplikasi telah dirancang dengan cukup baik, sehingga pengguna dapat memahami langkah-langkah pemesanan tiket secara intuitif tanpa memerlukan waktu adaptasi yang lama. Kondisi ini sejalan dengan prinsip End User Computing Satisfaction (EUCS) yang menekankan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor utama dalam penerimaan dan keberlanjutan penggunaan suatu sistem informasi.

Meskipun demikian, nilai kepuasan pada dimensi Ease of Use yang belum mencapai tingkat maksimal menunjukkan bahwa masih terdapat potensi pengembangan lebih lanjut. Beberapa aspek yang dapat ditingkatkan antara lain penyederhanaan alur pemesanan agar jumlah langkah yang harus dilalui pengguna semakin minimal, serta penyediaan panduan penggunaan singkat atau fitur bantuan bagi pengguna baru. Dalam perspektif sistem informasi, peningkatan kemudahan penggunaan tidak hanya berpengaruh pada kepuasan, tetapi juga dapat meningkatkan efisiensi interaksi pengguna dengan sistem dan mengurangi kemungkinan kesalahan saat melakukan pemesanan. Oleh karena itu, upaya penyempurnaan pada dimensi Ease of Use diharapkan dapat semakin memperkuat pengalaman pengguna dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket Online Dimensi Ease Of Use di PO. Agra Mas

No	Pertanyaan (Kode)	Tingkat Kepuasan	Keterangan
1	Apakah sistem ini familiar/ramah bagi pengguna ( <i>user friendly</i> )? (E1)	80.8%	Sangat tinggi
2	Apakah sistem ini mudah digunakan? (E2)	83%	Sangat tinggi
<b>Rata-rata Variabel Ease of Use</b>		<b>81.9%</b>	<b>Sangat tinggi</b>

##### 5. Timeliness

Dimensi timeliness menunjukkan adanya indikator T2 dengan nilai kepuasan yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian pengguna masih mengharapkan informasi yang lebih mutakhir (*up-to-date*), khususnya terkait perkiraan waktu kedatangan. Dalam konteks layanan transportasi, informasi mengenai waktu kedatangan memiliki peran penting karena berkaitan langsung dengan perencanaan perjalanan dan pengambilan keputusan oleh pengguna.

Dalam teori sistem informasi, timeliness tidak hanya berkaitan dengan kecepatan sistem dalam menampilkan informasi, tetapi juga dengan keterkinian data yang disajikan kepada pengguna. Rendahnya nilai pada indikator T2 menunjukkan bahwa informasi yang ditampilkan oleh sistem belum sepenuhnya diperbarui secara optimal sesuai dengan kondisi aktual, sehingga pengguna masih merasakan adanya keterbatasan dalam memperoleh estimasi waktu kedatangan yang akurat dan terkini

Sebagian pengguna masih mengharapkan informasi yang lebih mutakhir (*up-to-date*), khususnya terkait perkiraan waktu kedatangan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun informasi waktu telah disediakan dalam aplikasi, kejelasan dan pembaruan informasi waktu perjalanan masih perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Oleh karena itu, rekomendasi operasional bagi PO. Agra Mas adalah meningkatkan mekanisme pembaruan informasi estimasi waktu kedatangan secara berkala serta memastikan konsistensi antara informasi yang ditampilkan di aplikasi dengan kondisi operasional yang ada. Selain itu, penyediaan notifikasi otomatis kepada pengguna apabila terjadi perubahan estimasi waktu kedatangan dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna pada dimensi *timeliness* dan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi sebagai sumber informasi perjalanan.

Tabel 4.9. Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemesanan Tiket Online  
Dimensi *Timeliness* di PO Agra Mas

No	Pertanyaan (Kode)	Tingkat Kepuasan	Keterangan
1	Sistem dapat menyediakan informasi yang Anda butuhkan dengan cepat? (T1)	83.6%	Sangat tinggi
2	Apakah sistem menyediakan informasi yang terbaru ( <i>up-to-date</i> )? (T2)	79.1%	Tinggi
<b>Rata-rata Variabel <i>Timeliness</i></b>		<b>81.3%</b>	<b>Sangat tinggi</b>

### 4.3 Refleksi Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu

Sub-bab ini membahas mengenai refleksi perbandingan antara hasil penelitian yang dilakukan pada aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas dengan hasil penelitian terdahulu, khususnya penelitian mengenai kepuasan pengguna aplikasi KAI Access menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Perbandingan ini dilakukan untuk melihat kesamaan maupun perbedaan dimensi EUCS yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada dua konteks layanan transportasi yang berbeda.

Berdasarkan penelitian terdahulu pada aplikasi KAI Access, diketahui bahwa dimensi Content dan Ease of Use merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pada layanan pemesanan tiket kereta api, kelengkapan dan akurasi informasi yang disajikan dalam aplikasi menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna, disertai dengan kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi

tersebut. Kondisi ini dapat dipahami mengingat pengguna KAI Access sangat bergantung pada informasi detail seperti jadwal keberangkatan, ketersediaan kursi, tarif, serta integrasi layanan yang kompleks dalam satu aplikasi.

Sementara itu, hasil penelitian pada aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas menunjukkan temuan yang sedikit berbeda. Pada penelitian ini, dimensi yang memiliki nilai kepuasan paling tinggi adalah Accuracy dan Ease of Use. Tingginya nilai pada dimensi Accuracy mengindikasikan bahwa pengguna sangat menaruh perhatian pada ketepatan informasi yang disajikan aplikasi, seperti kesesuaian jadwal keberangkatan, data tiket, serta minimnya kesalahan sistem saat melakukan pemesanan. Akurasi informasi menjadi aspek krusial karena berkaitan langsung dengan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi sebagai media pembelian tiket bus AKAP.

Kesamaan hasil antara penelitian terdahulu dan penelitian ini terletak pada dimensi Ease of Use, yang pada kedua aplikasi sama-sama menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengguna. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kemudahan penggunaan merupakan aspek fundamental pada aplikasi layanan transportasi daring. Aplikasi yang mudah dipahami, memiliki alur pemesanan yang jelas, serta tidak memerlukan usaha berlebih dari pengguna cenderung memberikan pengalaman yang lebih positif dan meningkatkan tingkat kepuasan.

Perbedaan dominasi dimensi antara kedua penelitian ini dibahas karena adanya perbedaan objek penelitian antara keduanya. Penelitian terdahulu pada aplikasi KAI Access berfokus pada layanan transportasi kereta api dan penumpang kereta, sedangkan penelitian ini berfokus pada layanan transportasi bus AKAP serta penumpang bus. Meskipun keduanya sama-sama merupakan sarana transportasi publik, karakteristik layanan, sistem operasional, serta ekspektasi pengguna pada masing-masing moda transportasi memiliki perbedaan yang mendasar. Pada aplikasi KAI Access, dimensi Content menjadi sangat penting karena kompleksitas informasi dan fitur yang ditawarkan lebih beragam. Sebaliknya, pada aplikasi Agra Mas, pengguna lebih menekankan pada keakuratan informasi dibandingkan kelengkapan konten, karena proses pemesanan tiket bus relatif lebih sederhana dan pengguna mengharapkan sistem yang stabil serta minim kesalahan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun metode EUCS digunakan pada konteks yang berbeda, dimensi-dimensi yang memengaruhi kepuasan pengguna dapat bervariasi sesuai dengan karakteristik aplikasi dan ekspektasi pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa penerapan metode EUCS perlu selalu mempertimbangkan

konteks sistem yang diteliti, sehingga hasil analisis dapat memberikan gambaran yang lebih relevan dan aplikatif bagi pengembangan layanan ke depan.

## 4.4 Review Aplikasi Agra Mas

### 4.4.1 Gambaran Umum Aplikasi

Aplikasi Agra Mas merupakan aplikasi pemesanan tiket bus berbasis Android yang dikembangkan oleh Perusahaan Otobus Agra Mas. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi jadwal keberangkatan, memilih rute perjalanan, serta melakukan pemesanan tiket secara daring tanpa harus datang langsung ke terminal atau agen tiket seperti Gambar 4.2 dibawah ini.



Gambar 4.2 Aplikasi Agra Mas

### 4.4.2 Fitur Utama Aplikasi Agra Mas

Aplikasi Agra Mas menyediakan sejumlah fitur utama yang mendukung proses pemesanan tiket bus. Fitur tersebut meliputi pencarian rute berdasarkan kota asal dan kota tujuan, pemilihan tanggal dan jadwal keberangkatan, informasi armada dan kelas layanan, serta proses pembayaran secara digital. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan tiket elektronik yang dapat digunakan sebagai bukti pemesanan saat keberangkatan seperti Gambar 4.3 dibawah ini.



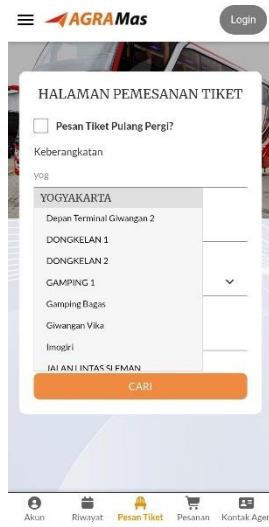
Gambar 4.3 Tampilan Home Aplikasi Agra Mas

#### 4.4.3 Alur Penggunaan Aplikasi

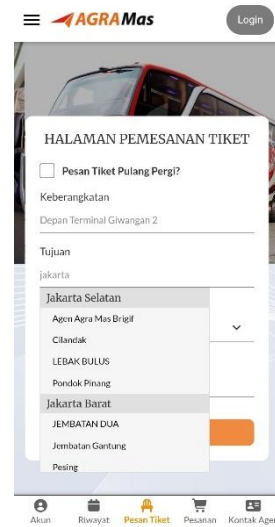
Alur pemesanan tiket pada aplikasi Agra Mas dimulai dari pengisian kota asal dan kota tujuan, dilanjutkan dengan pemilihan tanggal keberangkatan. Setelah jadwal ditampilkan, pengguna dapat memilih armada dan kursi yang tersedia sebelum melanjutkan ke tahap konfirmasi dan pembayaran. Alur pemesanan disusun secara berurutan dan mudah dipahami oleh pengguna seperti pada Gambar 4.4 hingga 4.13 dibawah ini, berikut adalah alur pemesanan tiket online PO. Agra Mas:

##### a. Pengisian Titik Keberangkatan dan Tujuan

Pada halaman ini, pengguna diminta untuk menentukan titik keberangkatan dan titik tujuan perjalanan dalam proses pembelian tiket secara daring melalui aplikasi Agra Mas. Selanjutnya, pengguna dapat memilih tanggal keberangkatan sesuai dengan kebutuhan. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 4.4 dan gambar 4.5.



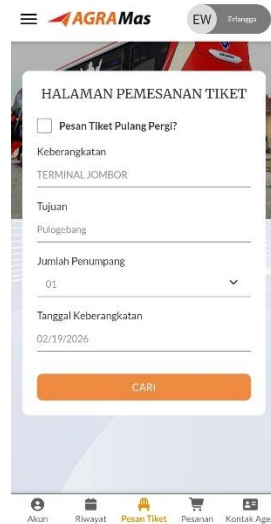
Gambar 4.4 Pengisian Keberangkatan



Gambar 4.5 Pengisian Kota Tujuan

#### b. Tampilan Pengisian Booking Tiket

Seperti pada gambar 4.6, pengguna dapat melakukan pengecekan ulang untuk memastikan bahwa data pemesanan telah sesuai dengan tujuan perjalanan yang diinginkan, sehingga dapat meminimalkan terjadinya kesalahan input oleh pengguna.



Gambar 4.6 Tampilan Pengisian Perjalanan

#### c. Pemilihan Armada dan Jadwal Keberangkatan

Tahap selanjutnya adalah pemilihan armada dan jam keberangkatan. Setelah jadwal ditampilkan, pengguna dapat memilih jam keberangkatan yang telah disediakan oleh

perusahaan, sehingga memudahkan pengguna dalam menentukan waktu perjalanan yang sesuai seperti pada gambar 4.7 dan gambar 4.8.



Gambar 4.7 Armada Keberangkatan Pagi



Gambar 4.8 Armada Keberangkatan Sore

#### d. Pengisian Data dan Pemilihan Kursi Penumpang

Setelah memilih armada dan jam keberangkatan, tahap berikutnya adalah pengisian data penumpang serta pemilihan tempat duduk. Pada tahap ini, penumpang dapat menentukan tempat duduk sesuai dengan preferensinya. Berikut adalah contoh denah tempat duduk pada bus Agra Mas Double Decker untuk keberangkatan sore dari Yogyakarta yang dapat dilihat pada gambar 4.9 hingga 4.11 dibawah ini.

## 2. ISI DATA

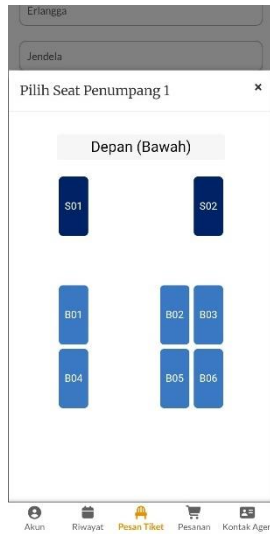
### 📌 Data Penumpang

Isi data penumpang yang menggunakan perjalanan ini :

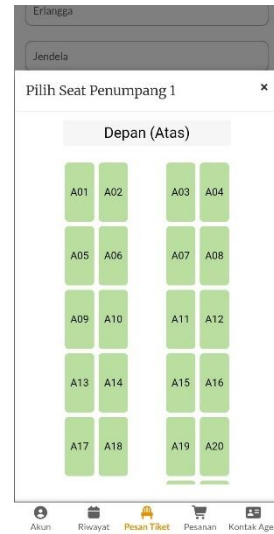
Penumpang 1:

Bpk.	ERLANGGA PUTRA WIDANTA
Note untuk Penumpang	Seat untuk Penumpang

Gambar 4.9 Pengisian Data Penumpang



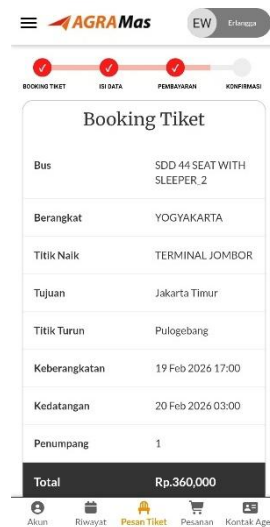
Gambar 4.10 Denah Tempat Duduk Bawah



Gambar 4.11 Denah Tempat Duduk Atas

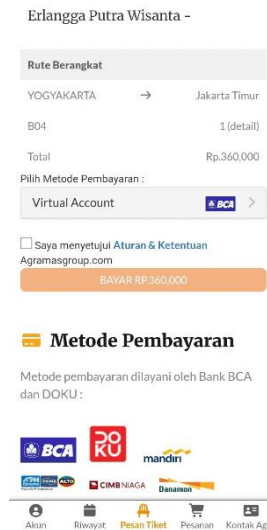
#### e. Tampilan Booking Tiket

Setelah proses pengisian data penumpang dan pemilihan tempat duduk selesai, sistem akan menampilkan rincian pemesanan tiket seperti yang ditunjukkan pada gambar 4.12 dibawah ini.

Gambar 4.12 Tampilan *Booking* Tiket

#### f. Pilih Pembayaran

Langkah terakhir adalah proses pembayaran, di mana pengguna dapat melakukan pembayaran sesuai dengan tarif resmi menggunakan berbagai metode pembayaran. Contoh metode pembayaran ditunjukkan pada gambar 4.13 dibawah ini.



Gambar 4.13 Pembayaran Tiket

#### 4.4.4 Tampilan dan Antarmuka

Dari segi tampilan, tampilan aplikasi Agra Mas cukup sederhana dan mudah dimengerti. Pilihan warna yang digunakan tergolong standar, dengan ornamen oranye-merah, latar putih, dan teks hitam, sehingga informasi tetap terlihat jelas. Penempatan tombol dan elemen interaktif lainnya sudah diatur dengan baik dan intuitif, sehingga pengguna dapat menjalankan setiap fungsi tanpa kesulitan. Secara keseluruhan, desain antarmuka aplikasi ini sederhana namun efektif, memudahkan navigasi dan interaksi pengguna secara keseluruhan.

#### 4.4.5 Kelebihan dan Keterbatasan Aplikasi

Berdasarkan hasil observasi, aplikasi Agra Mas memiliki kelebihan pada kelengkapan fitur pemesanan tiket yang terintegrasi dalam satu aplikasi. Pengguna dapat menyelesaikan seluruh proses pemesanan secara mandiri melalui aplikasi. Namun demikian, masih terdapat beberapa keterbatasan, seperti keterbatasan informasi tambahan pada beberapa rute tertentu, terkadang ada rute yang seharusnya ada pada perjalanannya namun pada aplikasi, tujuan tersebut tidak muncul, masalah tersebut yang dapat menjadi bahan pengembangan aplikasi ke depan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi pemesanan tiket Online PO. Agra Mas secara umum merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Dimensi Accuracy dan Ease of Use menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif sangat tinggi, yang mengindikasikan bahwa aplikasi telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dari sisi baik dari segi kemudahan penggunaan, keakuratan data, maupun keandalan informasi. Sementara itu, item dimensi Content dan timeliness berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa aspek tampilan dan ketepatan waktu informasi telah berjalan dengan baik namun masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi EUCS sebagai berikut:

- a. Content sebesar 81,4%
- b. Accuracy sebesar 81.6%
- c. Format sebesar 81.3%
- d. Ease of Use sebesar 81.9%
- e. Timeliness sebesar 81.3%

Berdasarkan analisis lebih lanjut, item pada dimensi Content, khususnya terkait kesesuaian tampilan hasil pemesanan (report/e-ticket), memperoleh nilai terendah dibandingkan item lainnya. Oleh karena itu, prioritas implementasi perbaikan disarankan difokuskan pada peningkatan penyajian informasi hasil pemesanan dan pembaruan informasi yang bersifat waktu nyata, tanpa mengesampingkan pemeliharaan kualitas pada dimensi lain yang telah memperoleh tingkat kepuasan tinggi.

Dari sisi dampak bisnis, peningkatan kualitas tampilan informasi dan ketepatan waktu penyampaian informasi berpotensi meningkatkan kepercayaan pengguna, mengurangi keluhan terkait informasi perjalanan, serta mendorong penggunaan ulang aplikasi sebagai saluran utama pembelian tiket. Hal ini dapat berkontribusi pada efisiensi operasional dan peningkatan loyalitas pelanggan terhadap layanan PO. Agra Mas.

Namun demikian, implementasi perbaikan tersebut memiliki risiko dan dependensi, antara lain ketergantungan pada kesiapan sistem internal, konsistensi pembaruan data operasional, serta kesiapan sumber daya pengelola aplikasi. Oleh karena itu, pengembangan

dan penyempurnaan sistem perlu dilakukan secara bertahap dan terencana agar tidak mengganggu stabilitas layanan yang telah berjalan dengan baik.

## 5.2 Saran

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna secara yang optimal, PO. Agra Mas disarankan untuk memperbaiki sistem aplikasi pada dimensi yang meliputi:

- a. Perbaiki tampilan dan kelengkapan informasi hasil pemesanan (report/e-ticket), khususnya pada dimensi Content. Perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kejelasan informasi, mengurangi kebingungan pengguna, serta meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem.
- b. Peningkatan aspek timeliness pada penyediaan informasi yang bersifat terbaru (up-to-date). PO. Agra Mas disarankan untuk meningkatkan ketepatan dan kecepatan pembaruan informasi dalam aplikasi, khususnya yang berkaitan dengan status perjalanan dan waktu layanan. Penyajian informasi yang lebih responsif dan diperbarui secara berkala diharapkan dapat membantu pengguna memperoleh informasi yang relevan sesuai kebutuhan mereka, sehingga meningkatkan persepsi keandalan sistem serta kepuasan pengguna pada dimensi timeliness.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhi, P., & Wita, N. (2022). *Analisis Minat Pengguna OTA Tiket, cin di Indonesia Menggunakan Model Pendekatan Modifikasi UTAUT2*. *J. Manaj. dan Keuang*, 11(1), 36-54.
- Adi Putra, Hindari Calo Tiket Bus AKAP, *Perjalanan Jauh Tanpa Was-Was!*. *Seva.id. Member of Astra*. 18 March 2024
- Anggraini, N., Kurniawan, D., Wedhasmara, A., Oktadini, N. R., Sevtiyuni, P. E., & Rifai, A. (2024). *Analisis Faktor Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Transportasi Online : Pengukuran dengan Metode EUCS dan UTAUT (Studi Kasus: Aplikasi Mobile Maxim)*. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 7(1), 19-29.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *The measurement of end-user computing satisfaction*. *MIS quarterly*, 259-274.
- Fitri Arlinkasari, *Riset: Remaja perempuan yang bepergian sendiri hadapi risiko dan tekanan mental lebih besar*. *The Qonversation. Disiplin Ilmiah, Gaya Jurnalistik*. November 18, 2025 3.03pm WIB.
- Gading Putri Diniarti, Triyatul Dewi Safitri, Rhohmah Indah Mekar Sari, & Putri Dia Lestari. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Kai Access Menggunakan Metode Tam Lingkup Jawa Timur*. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 196-206. <https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.579>
- Graham, H., De Bell, S., Flemming, K., Sowden, A., White, P., & Wright, K. (2020). *Older people's experiences of everyday travel in the urban environment: a thematic synthesis of qualitative studies in the United Kingdom*. *Ageing & Society*, 40(4), 842-868.
- Gunawan, H., & Rachim, S. (2022). *Preferensi pemilihan daerah tujuan wisata oleh wisatawan masa pandemi Covid-19 di Jawa Barat*. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan*, 6(2), 273-284.
- Husnina, D. N. N., Ratnawati, D. E., & Rahayudi, B. (2023). *Analisis Sentimen Pengguna Aplikasi RedBus berdasarkan Ulasan di Google Play Store menggunakan Metode Naïve Bayes*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(2), 737-743.
- Ilham, Akbar. 2018. *Calo tiket terminal Kampung Rambutan Jakarta meresahkan penumpang*. *suarautama.id. Mengabarkan Kebenaran*. 18 March 2024

- Juanita, J., Syah, H. I., & Pinandita, T. (2024). *Perspektif Gender: Integrasi Walkability–Public Transport. Sistem dan Teknik Transportasi Indonesia*, 1(1), 1-8.
- Lestari, A., Santoso, R., & Suparti, S. (2024). *Analisis Sentimen Pengguna Online Travel Agent (Ota) Pada Perusahaan Pegipegi. Com Menggunakan Random Forest. Jurnal Gaussian*, 12(4), 616-624.
- Dewi, Ni Kadek Trisna Cintya. 2024. Penanda Perubahan Generasi: Baby Boomer, Generasi Milenial, Gen Z, hingga Generasi Alpha. *Tempo.co*. 29 Juli 2024
- 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).
- Ramadhayanti, F. N., & Rasywir, E. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143-151.
- 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.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sulistiawati, R., & Kamayani, M. (2024). *Analisis Sentimen Aplikasi Maskapai Penerbangan Lion Air Menggunakan Metode SVM dan Naïve Bayes. The Indonesian Journal of Computer Science*, 13(3).
- Takke, Y. A., Marini, L. F., & Baisa, L. Y. (2024). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PELNI Mobile Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 8(3), 1921-1930.
- MTrans, Tentang MTrans. *mtrans.co.id*.
- Ramadan, Muhammad Fadli. *Kisah Pemilik PO 27 Trans, dari Jualan Baju Jadi Pengusaha Bus Pariwisata dan AKAP. inews.id*. 20 Februari 2023
- Wikipedia, MTrans. *id.wikipedia.org*.
- Wikipedia, Rimba\_Raya. *id.wikipedia.org*
- Yunior Nanda Revano, po-27-trans-adalah-perusahaan-otobus-po-yang-didirikan-oleh-bapak-uji-kuswanto. *facebook.com*. 9 Agustus 2025
- 27Trans, armada-akap. *27trans.com*.

# LAMPIRAN

## Lampiran A: Surat Izin Penelitian dari Program Studi



FAKULTAS  
TEKNOLOGI INDUSTRI  
Gedung 01, Mas Mansur  
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia  
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584  
T. (0274) 89444 ext. 4100, 4101  
F. (0274) 895007  
E. [info@uii.ac.id](mailto:info@uii.ac.id)  
W. [www.uii.ac.id](http://www.uii.ac.id)

Nomor : 193/Kaprodi.IF.S1/20/IF/X/2025  
Lamp : -  
Hal : Permohonan Penelitian Tugas Akhir

Kepada Yth.  
Direktur PT Anugerah Mas  
di Jalan Bambu Kuning Utara No.2, Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur 13890.

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Melalui surat ini Program Studi Informatika – Program Sarjana Universitas Islam Indonesia memohon kepada Bapak/Ibu agar dapat mengizinkan mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian Tugas Akhir (TA) di institusi yang Bapak/Ibu pimpin. Pelaksanaan penelitian TA ini merupakan salah satu syarat lulus di program studi kami.

Mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian adalah :

Nama : Erlangga Putra Widanta  
No. Mhs : 20523056

Kami berharap mahasiswa kami dapat melaksanakan penelitian di institusi Bapak/Ibu antara bulan Oktober 2025 sampai dengan November 2025. Namun demikian, kepastian jadwal pelaksanaan kami serahkan sepenuhnya kepada institusi Bapak/Ibu.

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta terkabulnya permohonan ini kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaykum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 3 Oktober 2025  
Ketua Program Studi Informatika - Program  
Sarjana, Fakultas Teknologi Industri  
YOGYAKARTA  
I. Dhamas Hatta Fudholi, S.T., M.Eng., Ph.D.

## Lampiran B: Lampiran Kuesioner yang dibagikan Kepada Responden

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Perkenalkan, saya Erlangga Putra Widanta, mahasiswa S1 Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia angkatan 2020. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi dibawah bimbingan Bapak Irving Vitra Papatungan, S.T., M.Sc., Ph.D. dan Bapak Dr. Feri Wijayanto, S.T., M.T., dengan judul: "Analisis Minat Pengguna Aplikasi Tiket *Online* pada Perusahaan Otobus Agra Mas dengan Metode EUCS".

Kriteria responden yang dibutuhkan untuk penelitian ini melibatkan pengguna aktif aplikasi Agra Mas yang berdomisili di: DI Yogyakarta, Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan DKI Jakarta. Oleh karena itu, saya ingin meminta partisipasi Saudara/i yang memenuhi persyaratan tersebut untuk mengisi kuesioner yang telah disusun.

1. Informasi Demografis

Jenis Kelamin:

Laki – Laki

Perempuan

Usia:

< 18 tahun

18 - 25 Tahun

26 - 35 Tahun

36 - 45 Tahun

> 45 Tahun

Domisili:

DI Yogyakarta

Jawa Timur

Jawa Tengah

Jawa Barat

DKI Jakarta

2. Daftar Pertanyaan Kuesioner

*Silakan beri penilaian terhadap pertanyaan berikut sesuai pengalaman Anda menggunakan aplikasi PO Agra Mas, dengan skala 1 sampai 5, di mana 1 = sangat tidak setuju dan 5 = sangat setuju.*

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Cukup setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4
Sangat Setuju Sekali	5

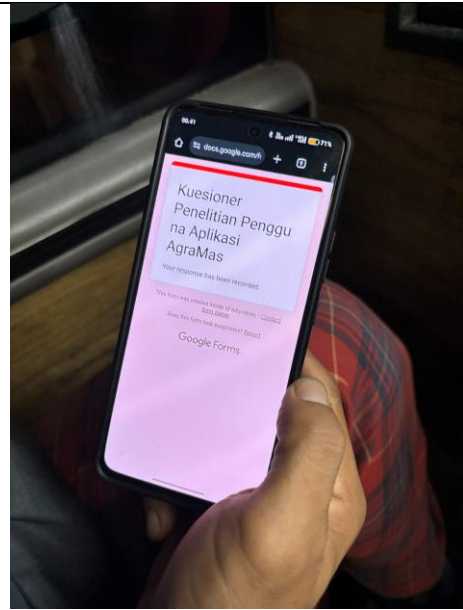
No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Apakah sistem menyediakan informasi yang tepat sesuai kebutuhan Anda?					

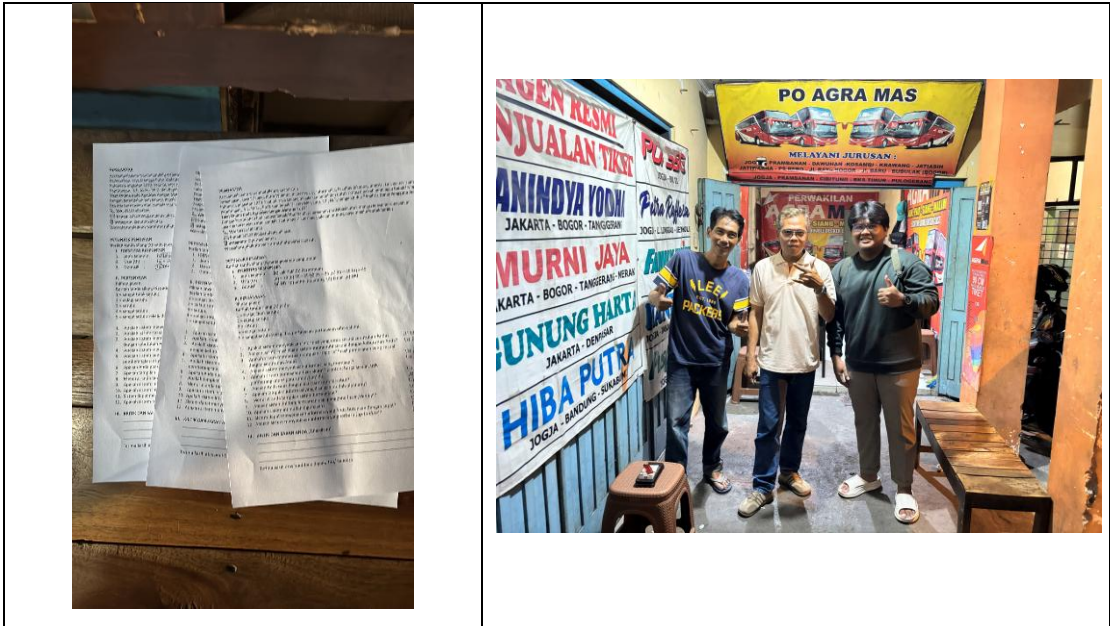
2.	Apakah isi informasi dalam sistem <b>memenuhi</b> sesuai dengan kebutuhan Anda?					
3.	Apakah sistem memberikan tampilan " <i>reports</i> "/hasil pemesanan yang sesuai dengan kebutuhan Anda?					
4.	Apakah sistem menyediakan informasi yang memadai?					
5.	Apakah sistem pemesanan tiket akurat? (contoh: harga sesuai, titik pemberangkatan, dan jam)					
6.	Apakah Anda puas dengan akurasi sistem tersebut?					
7.	Apakah tampilan informasi yang disajikan mudah dipahami?					
8.	Menurut anda tampilan sistem bermanfaat?					
9.	Apakah sistem ini <i>familiar</i> /ramah bagi pengguna ( <i>user friendly</i> )?					
10.	Apakah sistem ini mudah digunakan?					
11.	Sistem dapat menyediakan informasi yang Anda butuhkan dengan cepat?					
12.	Apakah sistem menyediakan informasi yang terbaru ( <i>up-to-date</i> )?					

Sumber:

Lampiran C: Lampiran Dokumentasi Selama Penelitian





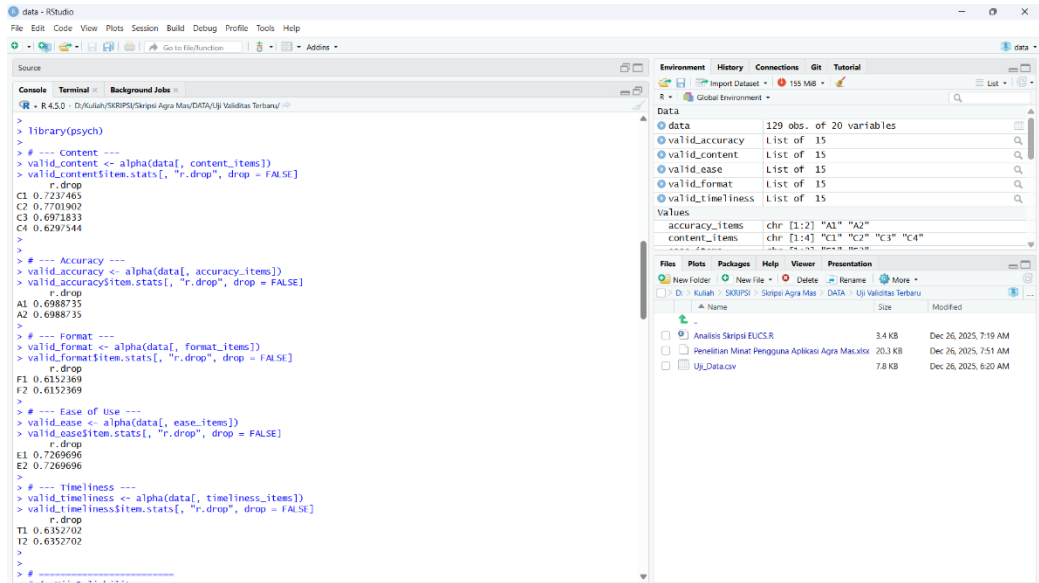


Lampiran D: Lampiran Tabulasi Data Penelitian dari Responden

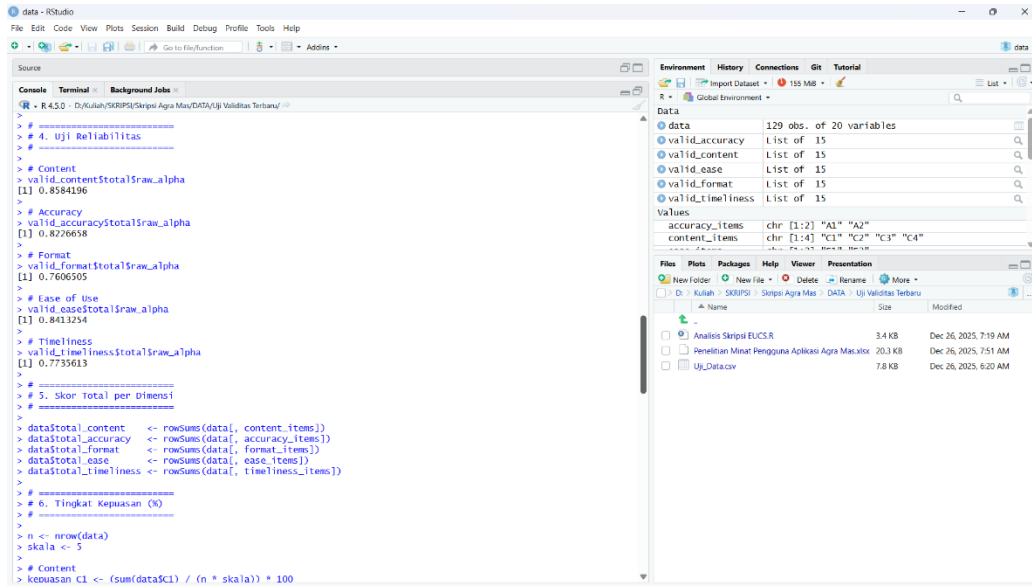
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Domisil	C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	E1	E2	T1	T2		
2	10/16/2025 13:12:47	Laki - laki	18 - 25 Tahun	Jawa Tengah	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	10/16/2025 13:52:41	Laki - laki	18 - 25 Tahun	Jawa Timur	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
4	10/16/2025 13:56:59	Laki - laki	26 - 35 Tahun	DKI Jakarta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	10/16/2025 15:51:14	Laki - laki	26 - 35 Tahun	DI Yogyakarta	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
6	10/16/2025 16:42:40	Perempuan	> 45 Tahun	Jawa Timur	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	10/16/2025 16:48:37	Laki - laki	> 45 Tahun	Jawa Tengah	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
8	10/16/2025 17:21:32	Perempuan	26 - 35 Tahun	DKI Jakarta	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	
9	10/16/2025 18:35:50	Laki - laki	18 - 25 Tahun	DI Yogyakarta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	10/16/2025 19:37:03	Perempuan	> 45 Tahun	Jawa Tengah	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
11	10/16/2025 19:39:16	Laki - laki	> 45 Tahun	DKI Jakarta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	10/16/2025 19:39:34	Laki - laki	> 45 Tahun	DKI Jakarta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	10/16/2025 19:55:01	Perempuan	26 - 35 Tahun	Jawa Barat	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
14	10/17/2025 5:07:49	Laki - laki	> 45 Tahun	Jawa Tengah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	10/17/2025 11:51:11	Laki - laki	18 - 25 Tahun	Jawa Tengah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	10/18/2025 9:35:34	Perempuan	> 45 Tahun	Jawa Tengah	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3	4	3		
17	10/18/2025 17:31:51	Laki - laki	18 - 25 Tahun	DI Yogyakarta	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	
18	10/18/2025 23:38:22	Laki - laki	18 - 25 Tahun	DI Yogyakarta	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3		
19	10/20/2025 9:32:54	Laki - laki	36 - 45 Tahun	Jawa Tengah	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5		

Lampiran E: Lampiran Hasil Uji Validitas, Reabilitas, dan Hasil Tingkat Kepuasan

1. Hasil Uji Validitas



## 2. Hasil Uji Reliabilitas



### 3. Hasil Tingkat Kepuasan

The screenshot shows the RStudio interface with the following R code in the console:

```
R - R 4.5.0 - D:\Kuliah\SKRIPSI\Skripsi Agra Mas\DATA\Uji Validitas Terbaru/ >
+ kepuasan_C3,
+ kepuasan_C4
+ ))
>
> rata_content
[1] 81.39535
>
> # Accuracy
> rata_accuracy <- mean(c(
+ kepuasan_A1,
+ kepuasan_A2
+ ))
>
> rata_accuracy
[1] 81.62791
>
> # Format
> rata_format <- mean(c(
+ kepuasan_F1,
+ kepuasan_F2
+ ))
>
> rata_format
[1] 81.31783
>
> # Ease of Use
> rata_ease <- mean(c(
+ kepuasan_E1,
+ kepuasan_E2
+ ))
>
> rata_ease
[1] 81.86047
>
> # Timeliness
> rata_timeliness <- mean(c(
+ kepuasan_T1,
+ kepuasan_T2
+ ))
>
> rata_timeliness
[1] 81.31783
>
|
```

The Environment pane on the right shows the following data objects:

Object	Type	Value
data	data.frame	129 obs. of 20 variables
valid_accuracy	List	List of 15
valid_content	List	List of 15
valid_ease	List	List of 15
valid_format	List	List of 15
valid_timeliness	List	List of 15

The Files pane shows the following files:

Name	Size	Modified
Analisis Skripsi EUCSR	3.4 KB	Dec 26, 2025, 7:19 AM
Penelitian Minat Pengguna Aplikasi Agra Mas.xlsx	20.3 KB	Dec 26, 2025, 7:51 AM
Uji_Data.csv	7.8 KB	Dec 26, 2025, 6:20 AM

### 4. Hasil Rata – Rata Tingkat Kepuasan per Dimensi

The screenshot shows the RStudio interface with the following R code in the console:

```
R - R 4.5.0 - D:\Kuliah\SKRIPSI\Skripsi Agra Mas\DATA\Uji Validitas Terbaru/ >
+ kepuasan_C3,
+ kepuasan_C4
+ ))
>
> rata_content
[1] 81.39535
>
> # Accuracy
> rata_accuracy <- mean(c(
+ kepuasan_A1,
+ kepuasan_A2
+ ))
>
> rata_accuracy
[1] 81.62791
>
> # Format
> rata_format <- mean(c(
+ kepuasan_F1,
+ kepuasan_F2
+ ))
>
> rata_format
[1] 81.31783
>
> # Ease of Use
> rata_ease <- mean(c(
+ kepuasan_E1,
+ kepuasan_E2
+ ))
>
> rata_ease
[1] 81.86047
>
> # Timeliness
> rata_timeliness <- mean(c(
+ kepuasan_T1,
+ kepuasan_T2
+ ))
>
> rata_timeliness
[1] 81.31783
>
|
```

The Environment pane on the right shows the following data objects:

Object	Type	Value
data	data.frame	129 obs. of 20 variables
valid_accuracy	List	List of 15
valid_content	List	List of 15
valid_ease	List	List of 15
valid_format	List	List of 15
valid_timeliness	List	List of 15

The Files pane shows the following files:

Name	Size	Modified
Analisis Skripsi EUCSR	3.4 KB	Dec 26, 2025, 7:19 AM
Penelitian Minat Pengguna Aplikasi Agra Mas.xlsx	20.3 KB	Dec 26, 2025, 7:51 AM
Uji_Data.csv	7.8 KB	Dec 26, 2025, 6:20 AM