Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) Dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Analysis Of User Satisfaction Of The Traveloka Application Using The Technology Acceptance Model (TAM) And The End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method

Dien Novita¹, Fareza Helena²

^{1,2} Program Studi Sistem Informasi, STMIK Global Informatika MDP

E-mail: ¹dien@mdp.ac.id, ²fareza.helena@mhs.mdp.ac.id

Abstrak

Saat ini e-commerce dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam era digital. Salah satu e-commerce yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan masyarakat adalah Traveloka yang saat ini menjadi platform yang populer dengan seringnya dikunjungi oleh masyarakat. Dikarenakan banyaknya pengguna yang melakukan perjalanan dengan menggunakan aplikasi Traveloka maka dilakukanlah penelitian untuk mengukur apakah pengguna aplikasi Traveloka merasa puas saat menggunakan aplikasi tersebut. Model yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Proses pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner kepada 100 responden. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan metode TAM semua hipotesis diterima yaitu *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*, *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *attitude toward using*, *attitude toward using* berpengaruh terhadap *behavioral intention* dan *behavioral intention* berpengaruh terhadap *actual usage*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna puas dengan aplikasi Traveloka. Sedangkan metode EUCS, dari 5 hipotesis, hanya 3 hipotesis yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *content*, *format*, dan *ease of use*. Hal ini menunjukkan dari 10 pengujian hipotesis, 80% disimpulkan bahwa Traveloka memenuhi kepuasan pengguna dan sisanya 20% pihak pengelola harus memperhatikan faktor tampilan dan *respon time* aplikasi.

Kata kunci: Traveloka, kepuasan, pengguna, TAM, EUCS

Abstract

Currently, e-commerce is needed to meet the needs of society in the digital era. One of the e-commerce sites that are used to meet the travel needs of the community is Traveloka, which is currently a popular platform with frequent visits by the public. Due to the large number of users who travel using the Traveloka application, research is conducted to measure whether Traveloka application users are satisfied when using the application. The models that will be used to measure user satisfaction are the *Technology Acceptance Model* (TAM) Method and the *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) Method. The data collection process was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents. Based on the results of the analysis that has been carried out using the TAM method, all hypotheses are accepted, namely, that *perceived ease of use* has an effect on *perceived usefulness*, *perceived ease of use* affects *attitude toward using*, *attitude toward using* has an effect on *behavioral intention* and *behavioral intention* has an effect on *actual usage*. This shows that users are satisfied with the Traveloka application. While the EUCS method, out of 5 hypotheses, only 3 hypotheses affect user satisfaction, namely the variable *content*, *format*, and *ease of use*. This shows that out of 10 hypothesis testing, 80% concluded that Traveloka fulfilled user satisfaction, and the remaining 20% the manager had to pay attention to the display factor and application response time.

Keywords: Traveloka, satisfaction, users, TAM, EUCS

1. PENDAHULUAN

E-commerce didefinisikan sebagai transaksi komersial yang melibatkan pertukaran nilai yang dilakukan melalui atau menggunakan teknologi digital antara individu [1]. Media e-commerce melibatkan penggunaan internet, *world wide web*, dan aplikasi atau browser pada perangkat seluler atau *mobile* untuk bertransaksi bisnis. Platform *mobile* adalah pengembangan terbaru dalam infrastruktur Internet dari berbagai perangkat *mobile* seperti smartphone dan tablet melalui jaringan nirkabel (*wifi*) atau layanan telepon seluler. Pada awal berkembangnya e-commerce, satu-satunya media digital adalah web browser, namun saat ini media yang lebih banyak digunakan adalah melalui aplikasi *mobile* [1].

Saat ini e-commerce dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam era digital. Salah satu e-commerce yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan masyarakat adalah Traveloka yang menjadi platform yang populer dengan seringnya dikunjungi oleh masyarakat. Perkembangan teknologi memungkinkan para pelaku bisnis di Indonesia mengembangkan kegiatan bisnisnya untuk tetap menjaga hubungan baik dengan para pelanggan [2].

Pada tahun 2019, Traveloka menjadi aplikasi pemesanan hotel dan tiket yang paling disukai kaum milenial. Survei yang diwakili oleh 1204 responden dari generasi milenial ini menunjukkan Traveloka sebagai aplikasi pemesanan tiket dan hotel terpopuler di mana konsumen menyatakan akan terus menggunakan aplikasi tersebut ke depannya. Hasil riset ini juga menunjukkan Traveloka telah digunakan oleh 79 persen responden, sebuah angka yang mendominasi aplikasi pemesanan hotel dan tiket lainnya seperti Tiket.com (8,9%), Blibli.com (5,6%), KAI Access (3,2%), dan Airy (2,4%) [3].

Hingga saat ini, dari penelitian [3] aplikasi Traveloka sudah diunduh lebih dari 40 juta kali sehingga menjadikan Traveloka sebagai aplikasi pemesanan perjalanan dan gaya hidup terpopuler di kawasan Asia Tenggara. Keberhasilan Traveloka dalam memperluas penawaran produk menjadi suatu keunggulan kompetitif di mana Traveloka dapat memperkuat persepsi brand serta jumlah pengguna. Untuk lebih meyakinkan kepuasan pengguna aplikasi Traveloka yang dominan di tahun 2019, maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengukur apakah responden merasa puas menggunakan aplikasi tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna platform aplikasi *mobile* dan *website* traveloka. Model yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah *Metode Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Metode End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. TAM merupakan model penelitian yang paling luas digunakan untuk meneliti adopsi teknologi informasi dalam literatur sistem informasi manajemen. TAM juga menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan dan perilaku, tujuan atau keperluan, serta penggunaan aktual dari pengguna suatu sistem informasi. Model ini menyediakan dasar teori untuk menelusuri faktor yang menjelaskan pemakaian *software* dan menghubungkannya dengan kinerja pemakai [4].

Peneliti menggunakan TAM dimana akan mengusulkan desain portal, organisasi *resources*, serta user *abilities and skills* sebagai variabel independen sedangkan variabel dependen yang juga merupakan variabel dasar dalam TAM terdiri dari *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, *behavioral intention* dan *actual usage* [5].

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan sebuah model untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi. Pada model EUCS terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan user terhadap penerapan suatu sistem informasi. Doll dan Torkzadeh menyatakan bahwa terdapat lima faktor yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan sebuah sistem informasi adalah: isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk

(*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*) [6].

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Traveloka menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS) seperti Gambar 1 berikut:

Gambar 1. Tahapan Penelitian

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan melalui studi literatur dan kuisisioner, yaitu:

a. Studi Literatur

Studi literatur merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk mengungkapkan berbagai teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang dihadapi/diteliti sebagai bahan rujukan dalam pembahasan hasil penelitian [7].

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirimkan melalui pos, atau internet [8].

Langkah awal penelitian yaitu melakukan observasi langsung ke lapangan atau tempat studi kasus untuk mengetahui permasalahan yang ada. Kemudian melakukan studi literatur untuk mencari referensi yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan [9]. Setelah itu mengidentifikasi jumlah populasi yang ada untuk mendapatkan jumlah sampel. Kemudian mulai membuat kuesioner dan disebarikan kepada pengguna aplikasi Traveloka dengan menyebarkan secara acak. Penulis dapat menggunakan data primer, yaitu data yang dikumpulkan dari respondennya langsung atau dari sumber pertama [10]. Penulis menyebarkan kuisisioner menggunakan *Google Form* yang disebarikan ke pengguna aplikasi Traveloka sebanyak 100 responden. Setelah selesai menyebarkan kuesioner, maka data tersebut akan di analisis dengan melakukan pengujian persyaratan analisis, uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, analisis regresi berganda dan uji hipotesis dengan melakukan uji t dan uji F pada variabel EUCS dan TAM menggunakan SPSS dan SmartPLS lalu dibuat kesimpulan.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Traveloka yang jumlahnya tidak diketahui dan dapat dikatakan dalam kategori tidak terhingga. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* atau mewakili.

2.3 Penentuan Sampel

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, dihitung menggunakan rumus Paul Leedy [11]. *Margin of error* (moe) sebesar 10% dan tingkat keyakinan sebesar 95% ($Z=1,96$).

$$n = \left(\frac{Z}{e}\right)^2 p(1 - p) \quad (1)$$

$$n = \left(\frac{1,96}{0,05}\right)^2 0,5(1 - 0,05) \quad (2)$$

$$n = 96,04 \quad (3)$$

Tingkat kesalahan (e) yang dapat ditoleransi pada penelitian ini ditetapkan sebesar 0,05 atau 5% dan tingkat keyakinan dalam penentuan sampel yang digunakan adalah 95% atau $z=1,96$. Nilai tingkat keyakinan 95% atau $z=1,96$ adalah tingkat keyakinan yang paling sering digunakan. Tingkat keyakinan 95% atau $Z=1,96$ memberikan keseimbangan antara presisi dan reliabilitas. Berpedoman hasil perhitungan tersebut maka jumlah responden dibulatkan sebanyak 100 orang responden.

2.4 Variabel Penelitian

Berdasarkan studi literatur, diperoleh variabel dan indikator yang digunakan penelitian merujuk pada jurnal penelitian sebelumnya seperti pada Tabel 1 yaitu variabel dan indikator penelitian metode TAM.

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian Metode TAM

Variabel	Kode	Indikator	Sumber
<i>Perceived Usefulness</i> (X1)	PU1	peningkatan performa kinerja	[12]
	PU2	bermanfaat	[13]
	PU3	mempercepat pekerjaan	[14]

<i>Perceived Ease of Use (X2)</i>	PEOU1	mudah digunakan	[12]
	PEOU2	membantu kemudahan mencapai tujuan	[13]
	PEOU3	mudah dipahami	[14]
<i>Attitude Toward Using (X3)</i>	AT1	tidak membosankan	[12]
	AT2	menarik	[15]
	AT3	dapat digunakan dimana saja dan kapan saja	[16]
<i>Behavioral Intention (X4)</i>	BI1	fitur yang membantu	[12]
	BI2	mencoba menggunakan aplikasi	
	BI3	berlanjut dimasa datang	
<i>Actual Usage (X5)</i>	AU1	frekuensi penggunaan	[17]
	AU2	durasi penggunaan	

Berdasarkan studi literatur, diperoleh juga variabel dan indikator yang digunakan penelitian merujuk pada jurnal penelitian sebelumnya seperti pada Tabel 2 yaitu variabel dan indikator penelitian metode EUCS.

Tabel 2. Variabel dan Indikator Penelitian Metode EUCS

<i>Variabel</i>	<i>Kode</i>	<i>Indikator</i>	<i>Sumber</i>
<i>Content (X4)</i>	C1	sesuai kebutuhan	[18]
	C2	mudah dipahami	
	C3	informasi sangat jelas	
<i>Accuracy (X5)</i>	A1	menampilkan informasi produk secara benar dan akurat	[18,19]
	A2	fitur yang di klik selalu menampilkan halaman yang sesuai	[18]
	A3	jarang terjadi error	[19]
<i>Timeliness (X6)</i>	T1	respons time dalam menampilkan beranda cukup cepat	[19, 20]
	T2	menampilkan informasi produk terbaru secara cepat	
	T3	menampilkan deskripsi / informasi produk secara up to date	
	T4	cs memberikan tanggapan secara cepat pengguna complaint mengenai produk	
<i>Format (X7)</i>	F1	memiliki warna yang menarik	[18]
	F2	layout yang memudahkan	
	F3	mudah dipahami	
<i>Ease of use (X8)</i>	E1	mudah digunakan	[18, 21]
	E2	mudah diakses	
	E3	user friendly	
<i>Satisfaction (Y)</i>	S1	sesuai kebutuhan	[20]
	S2	dapat diandalkan dimana saja dan kapan saja	
	S3	mempermudah dalam mencari produk yang dibutuhkan	

2. 5 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kausal yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Desain kausal digunakan untuk menganalisis secara empiris variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), yakni variabel isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan

penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) berdasarkan Model *End-User Computing Satisfaction* yang dirumuskan oleh Doll & Torkzadeh yang digunakan dalam penelitian [18]. Selain itu, untuk mengukur kepuasan *user* terhadap penerapan suatu sistem informasi dalam penelitian ini juga menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang memiliki 5 faktor yaitu: *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, *behavioral intention*, *actual usage*. Gambar 2 berikut adalah hipotesis penelitian berdasarkan model TAM.

Gambar 2. Model Penelitian Metode TAM

Gambar 3 berikut adalah hipotesis penelitian berdasarkan model EUCS yang memiliki 5 hipotesis.

Gambar 3. Model Penelitian Metode EUCS

Sehingga, dirumuskan 10 hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

- H1 : *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness* aplikasi Traveloka
- H2 : *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *attitude toward using* aplikasi Traveloka
- H3 : *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *attitude toward using* aplikasi Traveloka
- H4 : *attitude toward using* berpengaruh terhadap *behavioral intention* aplikasi Traveloka
- H5 : *behavioral intention* berpengaruh terhadap *actual usage* aplikasi Traveloka
- H6 : *Content* berpengaruh terhadap *user satisfaction* aplikasi Traveloka
- H7 : *Accuracy* berpengaruh terhadap *user satisfaction* aplikasi Traveloka
- H8 : *Timeliness* berpengaruh terhadap *user satisfaction* aplikasi Traveloka
- H9 : *Format* berpengaruh terhadap *user satisfaction* aplikasi Traveloka
- H10 : *Ease of Use* berpengaruh terhadap *user satisfaction* aplikasi Traveloka

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Responden

Data responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, intensitas akses aplikasi belanja *online* perhari, pernah bertransaksi, dan intensitas transaksi. Gambar 4 merupakan profil responden berdasarkan jenis kelamin.

Gambar 4. Jenis Kelamin

Dari gambar 3, menunjukkan bahwa dari 100 data responden yang digunakan dalam analisis ini, sebagian besar didominasi oleh responden berjenis kelamin wanita sebanyak 54 orang dengan persentase 54%, sedangkan sisanya merupakan responden berjenis kelamin pria sebanyak 46 orang dengan persentase 46%. Gambar 5 adalah data responden berdasarkan usia.

Gambar 5. Usia

Dari gambar 5, menunjukkan bahwa dari 100 data responden yang digunakan dalam analisis ini, sebagian besar didominasi oleh responden dengan rentang usia 17-24 tahun sebanyak 75 orang dengan persentase 75% selanjutnya diikuti dengan rentang usia responden 25-30 tahun sebanyak 21 orang dengan persentase 21% kemudian 31-40 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase 2% dan 41-50 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase 2%.

Gambar 6. Pekerjaan

Dari gambar 6 dapat diketahui bahwa pekerjaan responden paling banyak berasal dari pelajar dan lainnya sebanyak 29 orang dengan persentase 29% kemudian diikuti dengan karyawan swasta sebanyak 36 orang dengan persentase 36% selanjutnya wiraswasta sebanyak 6 orang dengan 6%. Gambar 7 data responden berdasarkan intensitas responden mengakses aplikasi Traveloka perhari.

Gambar 7. Intensitas Akses Aplikasi Traveloka

Dari gambar 7 dapat diketahui bahwa data responden yang digunakan pada analisis ini menunjukkan responden paling banyak yang mengakses traveloka sehari 1-3 kali berjumlah sebanyak 95 orang dengan persentase 95%, kemudian diikuti dengan 4-6 kali dengan jumlah sebanyak 3 orang dengan persentase 3% dan > 10 kali dengan jumlah sebanyak 2 orang dengan persentase 2%.

Gambar 8. Intensitas Bertransaksi

Dari gambar 8, dapat dilihat bahwa data responden yang digunakan pada analisis ini menunjukkan responden dengan intensitas bertransaksi sebanyak 1 tahun sekali berjumlah 62 orang dengan persentase 62%, kemudian diikuti oleh 13 orang yang bertransaksi di Traveloka sebanyak 1 bulan sekali dengan persentase 13%, kemudian diikuti oleh 11 orang yang bertransaksi di Traveloka sebanyak 1 minggu sekali dengan persentase 11% dan yang terakhir responden yang tidak pernah bertransaksi di Traveloka yaitu berjumlah 14 orang dengan persentase 14%.

3. 2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur, untuk menguji validitas konstruk yang

dilakukan dengan cara mengorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya [16]. Hasil dari perhitungan uji validitas ditunjukkan Tabel 3.

Tabel 3. Uji Validitas Metode EUCS

Indikator	rtabel	rhitung	Signifikan	Keterangan
C1	0,195	0,902	0,000	Valid
C2	0,195	0,862	0,000	Valid
C3	0,195	0,859	0,000	Valid
A1	0,195	0,838	0,000	Valid
A2	0,195	0,796	0,000	Valid
A3	0,195	0,771	0,000	Valid
T1	0,195	0,816	0,000	Valid
T2	0,195	0,816	0,000	Valid
T3	0,195	0,812	0,000	Valid
T4	0,195	0,729	0,000	Valid
F1	0,195	0,868	0,000	Valid
F2	0,195	0,835	0,000	Valid
F3	0,195	0,848	0,000	Valid
E1	0,195	0,876	0,000	Valid
E2	0,195	0,839	0,000	Valid

Dari hasil uji validitas variabel EUCS dengan menggunakan SPSS terhadap 100 responden dapat diambil kesimpulan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki nilai rhitung > rtabel dan nilai signifikansi p-value lebih kecil dari 0,05. Sehingga semua item pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini (valid).

Tabel 4. Uji Validitas Metode TAM

Indikator	rtabel	rhitung	Signifikan	Keterangan
PU1	0,195	0,765	0,000	Valid
PU2	0,195	0,750	0,000	Valid
PU3	0,195	0,704	0,000	Valid
PEOU1	0,195	0,873	0,000	Valid
PEOU2	0,195	0,851	0,000	Valid
PEOU3	0,195	0,838	0,000	Valid
AT1	0,195	0,782	0,000	Valid
AT2	0,195	0,848	0,000	Valid
AT3	0,195	0,743	0,000	Valid
B11	0,195	0,731	0,000	Valid
B12	0,195	0,851	0,000	Valid
B13	0,195	0,819	0,000	Valid
AU1	0,195	0,763	0,000	Valid
AU2	0,195	0,891	0,000	Valid

Dari hasil uji validitas variabel TAM dengan menggunakan SPSS terhadap 100 responden dapat diambil kesimpulan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki nilai rhitung > rtabel dan nilai signifikansi p-value lebih kecil dari 0,05. Sehingga semua item pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini (valid).

Tabel 5. Uji Reliabilitas Metode EUCS

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Content	0,845	0,7	Reliabel
Accuracy	0,713	0,7	Reliabel
Timeliness	0,798	0,7	Reliabel
Format	0,802	0,7	Reliabel
Ease Of Use	0,838	0,7	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas semua variabel, diperoleh nilai-nilai Cronbach Alpha dari semua variabel penelitian ini menunjukkan lebih besar dari nilai 0,7 maka demikian jawaban-jawaban responden dari variabel-variabel penelitian tersebut reliable, sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 6. Uji Reliabilitas Metode TAM

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Perceived Usefulness	0,586	0,7	Reliabel
Perceived Ease of Use	0,814	0,7	Reliabel
Attitude Toward Using	0,702	0,7	Reliabel
Behavioral Intention	0,722	0,7	Reliabel
Actual Usage	0,533	0,7	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas semua variabel, diperoleh nilai-nilai Cronbach Alpha dari semua variabel penelitian ini menunjukkan lebih besar dari nilai 0,7 maka demikian jawaban-jawaban responden dari variabel-variabel penelitian tersebut reliable, sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Dari hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai-nilai Cronbach Alpha dari semua variabel penelitian ini menunjukkan nilainya lebih besar dari nilai 0,7 maka semua item pernyataan dapat dikatakan reliabel, sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

3. 3 Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi berganda dalam penelitian ini dimaksudkan untuk melihat bagaimana pengaruh variabel independen terhadap dependen. Dengan menggunakan SPSS, regresi linier berganda didapatkan hasil Gambar 9 berikut:

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1							
	(Constant)	-.403	.652		-.618	.538	
	Content	.228	.087	.226	2.615	.010	.362
	Accuracy	.122	.079	.124	1.554	.124	.428
	Timeliness	.076	.067	.094	1.132	.261	.390
	Format	.192	.092	.179	2.087	.040	.370
	EaseOfUse	.404	.087	.378	4.614	<.001	.404

a. Dependent Variable: Satisfaction

Gambar 9. Regresi Linier Berganda Metode EUCS

Berdasarkan hasil analisis gambar 9 diatas dapat dijelaskan melalui model regresi sebagai berikut:

$$Y = -0,403 + 0,228X_1 + 0,122X_2 + 0,076X_3 + 0,192X_4 + 0,404X_5$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta = -0,403. Artinya jika variabel *content*, *accuracy*, *timeliness*, *format*, *ease of use*

dianggap sama dengan nol.

2. Koefisien *content* = 0,228. Artinya jika variabel *content* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu Kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,228.
3. Koefisien *accuracy* = 0,122. Artinya jika variabel *accuracy* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu Kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,122.
4. Koefisien *timeliness* = 0,076. Artinya jika variabel *timeliness* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu Kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,076.
5. Koefisien *format* = 0,192. Artinya jika variabel *format* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu Kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,192.
6. Koefisien *ease of use* = 0,404. Artinya jika variabel *ease of use* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu Kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,404.

3. 4 Uji Hipotesis Model EUCS

3.4.1 Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5% dan nilai t tabel 1,986. Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS didapatkan hasil seperti pada Tabel 5 dan 6 yang, hasil pengujian secara parsial adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai t hitung $2,615 > t$ tabel sebesar 1,986 Artinya dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *content* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai t hitung sebesar $1,554 < t$ tabel sebesar 1,986 artinya dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *accuracy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai t hitung sebesar $1,132 < t$ tabel sebesar 1,986 artinya dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *timeliness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
4. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai t hitung sebesar $2,087 > t$ tabel sebesar 1,986 artinya dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *format* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
5. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai t hitung sebesar $4,614 > t$ tabel sebesar 1,986 artinya dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Ease of use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

3.4.2 Uji F

Uji F adalah untuk menunjukkan apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil seperti gambar 10.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	160.036	5	32.007	54.979	<.001 ^b
	Residual	54.724	94	.582		
	Total	214.760	99			

a. Dependent Variable: Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Ease Of Use, Timeliness, Accuracy, Format, Content

Gambar 10. Hasil Uji F Metode EUCS

Berdasarkan gambar di atas dapat diperoleh nilai F hitung sebesar 54,979 > F Tabel sebesar 2,31 dengan taraf signifikansi sebesar 0,001. Ini menunjukkan bahwa taraf signifikansi F hitung lebih kecil dari nilai tingkat signifikansi 0,05. Artinya bahwa variabel *content*, *accuracy*, *timeliness*, *format*, *ease of use* secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. 4 Uji Hipotesis Model TAM

Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output *path coefficients*. Tabel dibawah ini akan memberikan output estimasi untuk pengujian model struktural.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
PEOU -> PU	0,548	0,547	0,083	6,632	0,000
PEOU -> AT	0,620	0,622	0,081	7,617	0,000
PU -> AT	0,215	0,216	0,087	2,475	0,014
AT -> BI	0,621	0,625	0,064	9,729	0,000
BI -> AU	0,488	0,495	0,072	6,778	0,000

Berdasarkan Hasil dari tabel 7 dapat disimpulkan beberapa hasil analisa berdasarkan hipotesis yang sudah dirancang dari awal penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien *perceived ease of use* (PEOU) terhadap *perceived usefulness* (PU) sebesar 0,548 dan t-statistik yaitu sebesar 6,632. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik signifikan dikarenakan $>1,986$ dengan p-value $< 0,05$ sehingga membuktikan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*.
2. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien *perceived ease of use* (PEOU) terhadap *attitude toward using* (AT) sebesar 0,620 dan t-statistik yaitu sebesar 7,617. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik signifikan dikarenakan $>1,986$ dengan p-value $<0,05$ sehingga membuktikan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *attitude toward using*.
3. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien *perceived usefulness* (PU) terhadap *attitude toward using* (AT) sebesar 0,215 dan t-statistik yaitu sebesar 2,475. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik signifikan dikarenakan $>1,986$ sedangkan p-value $> 0,05$ sehingga membuktikan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *attitude toward using* dikarenakan p value $> 0,05$ yaitu sebesar 0,014 .
4. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien *attitude toward using* (AT) terhadap *behavioral intention* (BI) sebesar 0,621 dan t-statistik yaitu sebesar 9,729. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik signifikan dikarenakan $>1,986$ dengan p-value $<0,05$ sehingga membuktikan bahwa *attitude toward using* berpengaruh terhadap *behavioral intention*.
5. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien *behavioral intention* (BI) terhadap *actual usage* (AU) sebesar 0,488 dan t-statistik yaitu sebesar 6,778. Dari hasil ini dinyatakan t-statistik signifikan dikarenakan $>1,986$ dengan p-value $< 0,05$ sehingga membuktikan bahwa *behavioral intention* berpengaruh terhadap *actual usage*.

3. 5 Pembahasan

Hasil analisis terhadap kedua metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode EUCS dan metode TAM, yaitu:

1. Kepuasan Pengguna Terhadap Traveloka Menggunakan Model EUCS
 Dari hasil yang didapatkan melalui uji statistik yang dilakukan dengan menggunakan SPSS dengan melakukan uji hipotesis terhadap uji t terhadap variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness* terhadap *satisfaction* (kepuasan pengguna). Didapatkan hasil yaitu variabel *content*, *format*, *ease of use* berpengaruh terhadap *satisfaction* (kepuasan pengguna Traveloka).
 Hal ini menunjukkan bahwasanya tidak semua hipotesis diterima artinya ada beberapa hal yang terkait variabel *format* dan *timeliness*, pengguna tidak puas menggunakan aplikasi Traveloka. Walaupun secara simultan pengguna cukup puas.
2. Kepuasan Pengguna Terhadap Traveloka Menggunakan Model TAM
 Dari hasil yang didapatkan melalui *Path Coefficients* yang dilakukan dengan menggunakan SmartPLS dengan melakukan uji hipotesis terhadap variabel *Attitude Toward Using*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *behavioral intention*, *actual usage*. Didapatkan hasil bahwa *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*, *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *attitude toward using*, *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *attitude toward using*, *attitude toward using* berpengaruh terhadap *behavioral intention* dan *behavioral intention* berpengaruh terhadap *actual usage*.
 Hal ini menunjukkan bahwasanya semua hipotesis diterima artinya pengguna puas menggunakan aplikasi Traveloka.

Dari hasil keseluruhan pengujian hipotesis kepuasan pengguna terhadap Traveloka sebanyak 10 pengujian, diperoleh sebanyak 8 hipotesis yang diterima artinya 80% disimpulkan bahwa Traveloka memenuhi kepuasan pengguna dan sisanya 20% pihak pengelola harus memperhatikan faktor tampilan dan *respon time* aplikasi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dari 10 hipotesis yang diajukan ada beberapa hipotesis yang diterima dan ada yang ditolak. Sesuai dengan rumusan permasalahan yang telah diuraikan di awal terjawab bahwa hasil dari analisis secara parsial dengan menggunakan metode EUCS menunjukan variabel *Content* (X1) diperoleh nilai t hitung 2,615, variabel *Format* (X3) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,087, variabel *Ease of Use* (X4) diperoleh nilai t hitung sebesar 4,614 dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *Content* (X1), variabel *Format* (X3), variabel *Ease of Use* (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Traveloka (Y) sedangkan dengan menggunakan metode TAM semua hipotesis diterima atau berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-statistik *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* sebesar 6,632, nilai t-statistik *perceived ease of use* terhadap *attitude toward using* yaitu sebesar 7,617, nilai t-statistik *perceived usefulness* terhadap *attitude toward using* yaitu sebesar 2,475, nilai t-statistik *attitude toward using* terhadap *behavioral intention* sebesar 9,729 dan nilai t-statistik *behavioral intention* terhadap *actual usage using* sebesar 6,778, sehingga bisa disimpulkan bahwa 5 hipotesis tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Traveloka.

Adapun saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode yang berbeda agar bisa dibandingkan dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, atau dapat menggunakan metode yang sama namun dengan jumlah populasi yang lebih banyak, sehingga bisa lebih mewakili populasi.

Adapun saran yang dapat diberikan untuk perusahaan adalah perusahaan dapat mengoptimalkan dan meningkatkan aplikasi Traveloka untuk dapat memberikan pelayanan yang mengutamakan kepuasan pengguna dan mempertahankan kepercayaan pengguna untuk dapat terus mempertahankan pemanfaatan Traveloka.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. C. Laudon, C.G. 2014, Traver, *E-Commerce 2014*, 10th Edition, Pearson.
- [2] D. Novita, D. Oktaviany, 2016, “Analisis Penerimaan Layanan Web Tracking Dengan Penerapan Technology Acceptance Model (TAM)”, *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, Vol. 3, No. 01, Hal. 46-60, September 2016, DOI: <https://doi.org/10.35957/jatisi.v3i1.64>.
- [3] Alvara Strategic Research, <http://alvara-strategic.com>, Diakses Tanggal 20 Desember 2020.
- [4] A. Harmadi, B. Hermana, 2005, “Analisis Karakteristik Individu dan Prilaku Pengguna Internet Banking: Reliabilitas dan Validitas Instrumen Pengukuran”, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI).
- [5] A. Mulyani, D. Kurniadi. 2015, “Analisis Penerimaan Teknologi Student Information Terminal (S-IT) Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)”, *Jurnal Wawasan Ilmiah*, 7, 23–35.
- [6] Doll, W.J., and Torkzadeh, G, 1988, “The Measurement of and User Computing Satisfaction”, *MIS Quarterly*, Vol. 12, No. 2, hlm. 159-174.
- [7] E. Danial, N. Wasriah, 2009, “Metode Penulisan Karya Ilmiah”, Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan.

- [8] Sugiyono, 2009, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, Bandung: Alfabeta,
- [9] D. Novita, D. S. Ningsih, 2020, “*Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang Dengan Pendekatan EUCS*”, *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, Vol. 7, No. 01, Hal. 29-41, April 2020, <https://doi.org/10.35957/jatisi.v7i1.290>.
- [10] F. S. Chandra, D. Novita, 2020, “*Analisis Penerimaan Masyarakat Terhadap Layanan Transportasi Online Menggunakan UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)*”, *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, Vol. 1, No. 1, Hal. 23-33, April 2020.
- [11] A. Suharsimi. 2013, “*Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*”, Rineka Cipta, Jakarta.
- [12] A. A. Hanggono, S. R. Handayani, dan H. Susilo, 2015, “*Analisis Atas Praktek Tam (Technology Acceptance Model) Dalam Mendukung Bisnis Online Dengan Memanfaatkan Jejaring Sosial Instagram*”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 26, No. 1, September 2015.
- [13] Fatmasari, M. Ariandi, 2014, “*Penerapan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penerimaan Krs Online (Studi Kasus: Mahasiswa Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang)*”, *Jurnal Imiah MATRIK*, Vol.16, No. 2, 1-20, Agustus 2014.
- [14] E. Fatmawati, 2015, “*Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan*”, *Jurnal Iqra'*, Vol. 9 No. 01, Mei 2015.
- [15] D. P. S. Ari, 2013, “*Pengaruh Technology Acceptance Model dan Pengembangannya Dalam Perilaku Menggunakan Core Banking System*”, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol.17, No.2, hlm. 267–278, Mei 2013.
- [16] S. Kurniawati, 2017, “*Analisis Pengaruh Perceived Compatibility, Individual Mobility dan Driver's Factor dari Attitude to Wards Use Serta Implikasinya pada Intention to Use: Telaah pada Calon Pengguna Aplikasi Onesmile di BSD City*”, *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 55-67, DOI: <https://doi.org/10.31937/manajemen.v9i1.597>.
- [17] F. S. Rahayu, D. Budiyanto, and D. Palyama, 2017, “*Analisis Penerimaan E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam) (Studi Kasus: Universitas Atma Jaya Yogyakarta)*”, *JUTEI*, Vol. 1, No. 2, pp. 87–98, Nov 2017.
- [18] A. Fitriansyah and I. Harris, 2018, “*Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode and User Computing Satisfaction (EUCS)*,” *Query J. Sist. Inf.*, Vol. 2, No. 1, pp. 1–8.
- [19] M. B. Suryawan and P. Prihandoko, 2018, “*Evaluasi Penerapan SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM dan EUCS*,” *Creat. Inf. Technol. J.*, Vol. 4, No. 3, p. 233, doi: 10.24076/citec.2017v4i3.113.
- [20] A. Saputra and D. Kurniadi, 2019, “*Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs*,” *J. Vokasional Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 7, no. 3, pp. 58–66.

- [21] Meyliana, H. Antonius E.W, S. W. Santoso, , 2012, “*Kepuasan Mahasiswa terhadap Implementasi E-CRM pada Binus University*”, *Jurnal ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, Vol. 3, No. 1, DOI: <https://doi.org/10.21512/comtech.v3i1.2422>.