

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PESAN
ANTAR PIZZA DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *END USER COMPUTING*
*SATISFACTION (EUCS)***



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

DINAR YULIASTUTI

11220783

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2024

PERSEMBAHAN

***Jika kau tidak sanggup menahan lelahnya belajar maka kamu harus
menahan perihnya kebodohan
(Imam Asy-Syafi'i)***

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibu dan (Alm) Bapak saya tercinta yang telah membesarkan , mendidik dan selalu membimbing saya dalam segala hal, serta selalu mendoakan saya.
2. Suami Saya (Bayu) dan Anak saya (Adiba) yang telah menjadi *Support System* yang sangat baik dalam segala hal, dan telah memberikan semangat serta motivasi dan terimakasih untuk dukungan dan semangat yang selalu kalian berikan.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Dinar Yuliasuti

NIM : 11220783

Program Studi : Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PESAN ANTAR PIZZA DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)”**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Nama Institusi dicabut/dibatalkan.

Dibuat di: Jakarta, 31 Juli 2024

Yang menyatakan,



Dinar Yuliasuti

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Dinar Yuliasuti

NIM : 11220783

Program Studi : Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Nama Institusi, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PESAN ANTAR PIZZA DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Nama Institusi berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Nama Institusi, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta, 31 Juli 2024

Yang menyatakan,



Dinar Yuliasuti

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dinar Yuliasuti
NIM : 11220783
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Antar Pizza Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 16 Agustus 2024

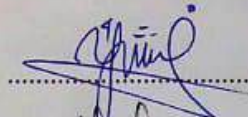
PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Siti Faizah, M.Kom.

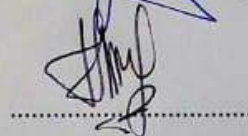


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Yuni Eka Achyani, M.Kom.



Penguji II : Tuti Haryanti, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Antar Pizza Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)***” adalah hasil karya tulis asli **Dinar Yuliasuti** dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Dinar Yuliasuti
Alamat : Jl. Tridharma VIII No. 38 RT.002 RW.008 Pondok Labu,
Cilandak, Jakarta Selatan
No. Telp : 08992783820 / 081906198677
E-mail : dinaryuliasuti96@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Skripsi pada Program Sarjana (S1) ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Antar Pizza Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”**.

Tujuan penulisan Skripsi pada Program Sarjana (S1) ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, ijinilah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Siti Faizah, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
9. Rekan-rekan mahasiswa Kelas 11.8A.07 Kampus Damai

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 31 Juli 2024

Penulis



Dinar Yuliasuti

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Permasalahan.....	2
1.3. Rumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Ruang Lingkup.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.2. Penelitian Terkait	21
2.3. Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
BAB V PENUTUP	61
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	xvi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xix
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	xx
LAMPIRAN.....	xxi

Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme.....	xxi
Lampiran B. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah.....	xxii
Lampiran C. Form Kuesioner/Dataset.....	xxiii

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Kerangka Berpikir	32
Gambar IV. 1 Jenis Kelamin Responden	33
Gambar IV. 2 Usia Responden.....	34
Gambar IV. 3 Pendidikan Terakhir Responden	35
Gambar IV. 4 Aplikasi yang Digunakan Responden	35
Gambar IV. 5 Lama Penggunaan Aplikasi	36
Gambar IV. 6 Keberhasilan Aplikasi Secara Keseluruhan	37
Gambar IV. 7 Peranan Aplikasi Secara Keseluruhan	37
Gambar IV. 8 Output PLS-SEM Algorithm Pizza Hut dengan SmartPLS 4.....	45
Gambar IV. 9 Output PLS-SEM Algorithm Domino Pizza dengan SmartPLS 4.	46

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Indikator Variabel Accuracy	9
Tabel II. 2 Indikator Variabel Content	10
Tabel II. 3 Indikator Variabel Ease of Use	10
Tabel II. 4 Indikator Variabel Format	10
Tabel II. 5 Indikator Variabel Timeliness	11
Tabel II. 6 Indikator Variabel End User Satisfaction.....	11
Tabel II. 7 Daftar Hipotesis.....	12
Tabel II. 8 Penelitian Sejenis	22
Tabel III. 1 Daftar Indikator Metode EUCS	27
Tabel IV. 1 Outer Loadings Pizza Hut.....	41
Tabel IV. 2 Outer Loadings Domino Pizza.....	42
Tabel IV. 3 Composite Reliability & AVE Pizza Hut	43
Tabel IV. 4 Composite Reliability & AVE Domino Pizza	43
Tabel IV. 5 Cross Loading Pizza Hut	45
Tabel IV. 6 Cross Loading Domino Pizza	46
Tabel IV. 7 Discriminant Validity Fornell-Lacker's Pizza Hut.....	47
Tabel IV. 8 Discriminant Validity Fornell-Lacker's Domino Pizza.....	47
Tabel IV. 9 Path Coefficients Pizza Hut	50
Tabel IV. 10 Path Coefficients Domino Pizza	50
Tabel IV. 11 R-square Pizza Hut	51
Tabel IV. 12 R-square Domino Pizza	51
Tabel IV. 13 t-test Pizza Hut.....	52
Tabel IV. 14 t-test Domino Pizza.....	52
Tabel IV. 15 f-square Pizza Hut.....	53
Tabel IV. 16 f-square Domino Pizza.....	53
Tabel IV. 17 Q2 Pizza Hut.....	54
Tabel IV. 18 Q2 Domino Pizza.....	54
Tabel IV. 19 q2 Pizza Hut.....	55
Tabel IV. 20 q2 Domino Pizza.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

1. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme xxii
2. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah xxiii
3. Form Kuesioner/Dataset xxiii

ABSTRAK

Dinar Yuliastuti (11220783), Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Antar Pizza Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

Berdasarkan review pengguna terhadap aplikasi Pizza Hut dan Domino Pizza di *Google Play Store* ditemukan bahwa aplikasi tersebut sering mendapatkan ulasan buruk. Penelitian ini dilakukan karena kepuasan pengguna adalah salah satu faktor penting dalam keberhasilan penerapan sistem informasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap aplikasi Pizza Hut dan Domino Pizza. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan berdasarkan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Pizza Hut dan Domino Pizza. Dari populasi tersebut peneliti mendapatkan sebanyak 47 responden Pizza Hut dan 46 responden Domino Pizza untuk menjadi sampel dalam penelitian ini. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Proses analisis data menggunakan pendekatan PLS-SEM dengan SmartPLS versi 4. Hasilnya, dari 5 hipotesis yang diajukan terhadap aplikasi Pizza Hut, 2 ditolak dan 3 lainnya diterima. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu *accuracy*, *ease of use* dan *format*. Hipotesis yang ditolak yaitu *content* dan *timeliness*. Sedangkan hasil dari 5 hipotesis yang diajukan terhadap aplikasi Domino Pizza, 2 ditolak dan 3 lainnya diterima. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu *ease of use*, *format* dan *timeliness*. Hipotesis yang ditolak yaitu *accuracy* dan *content*. Sehingga disimpulkan bahwa sistem belum memberikan kepuasan terhadap pengguna secara maksimal. Hasil penelitian ini memberikan gambaran kepuasan pengguna terhadap sistem Pizza Hut dan Domino Pizza agar menjadi pertimbangan dalam merencanakan pengembangan sistem agar lebih baik.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, Pizza Hut, Domino Pizza, EUCS, SmartPLS.

ABSTRACT

Dinar Yuliastuti (11220783), *Measuring User Satisfaction of Pizza Delivery Application Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method.*

Based on user reviews of the Pizza Hut and Domino Pizza applications on the Google Play Store, it was found that these applications often get bad reviews. This research was conducted because user satisfaction is an important factor in the success of implementing an information system. The purpose of this research is to determine user satisfaction and the factors that influence satisfaction with the Pizza Hut and Domino Pizza applications. This research uses quantitative methods and is based on the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. The population in this study were users of the Pizza Hut and Domino Pizza applications. From this population, the researcher obtained 47 Pizza Hut respondents and 46 Domino Pizza respondents to be the sample for this research. Sampling was carried out using simple random sampling technique. The data analysis process used the PLS-SEM approach with SmartPLS version 4. As a result, of the 5 hypotheses proposed for the Pizza Hut application, 2 were rejected and the other 3 were accepted. Factors that influence user satisfaction are accuracy, ease of use and format. The hypotheses that were rejected were content and timeliness. Meanwhile, the results of the 5 hypotheses proposed for the Domino Pizza application, 2 were rejected and the other 3 were accepted. Factors that influence user satisfaction are ease of use, format and timeliness. The hypotheses that were rejected were accuracy and content. So it is concluded that the system has not provided maximum user satisfaction. The results of this research provide an overview of user satisfaction with the Pizza Hut and Domino Pizza systems so that they can be taken into consideration in planning better system development.

Keywords: *User satisfaction, Pizza Hut, Domino Pizza, Order, EUCS, SmartPLS.*

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arthur, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Underwriting pada PT Tugu Pratama Indonesia," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, 2022.
- [2] R. a. U. M. Hurdawaty, "Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Pada Domino's Pizza Lippo Karawaci Utara," *Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, vol. 4, no. 1, pp. 66-79, 2020.
- [3] "Top Brand Index," [Online]. Available: <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index>. [Accessed 5 Desember 2023].
- [4] Aecker, *Management Pemasaran Strategi*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [5] Tjiptono, *Total Quality Management*, Andi Offset, 2003.
- [6] F. d. Harris, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," 2018.
- [7] B. R. M. Roger S. Pressman, *Software Engineering: A Practitioner's Approach*, McGraw-Hill Education, 2015.
- [8] Dewa, "Analisis Kepuasan Penggunaan Terhadap Portal Program Studi Informatika," 2016.
- [9] V. Zeithaml, *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*, McGraw-Hill, 20. 04, 2004
- [10] Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- [11] W. J. D. a. G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," vol. 12, no. 2, pp. 259-274, 1988.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- [13] W. Y. Eva Istianah¹, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 03 number 04, no. 42, pp. 38-39, 2022.
- [14] Djaali, *Skala Likert*, Jakarta: Pustaka Utama, 2018.
- [15] M. N. d. Midrey, "Understanding Research Methods: An Overview of the Essentials 11th edition," 2023.
- [16] A. W. Utama, "Evaluasi Kinerja dan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIAK) dengan Metode PIECES dan EUCS," *Jurnal Teknologi dan Informasi (JATI)*, vol. 12, no. 2, 2022.
- [17] I. H. Ahmad Fitriansyah, "Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction)," *Konferensi Nasional Sistem Informasi 2018*, 2018.
- [18] R. R. F. H. d. D. R. Camila, "Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem TCS Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: PT. TLK, BANDUNG)," *Jurnal Manajemen Indonesia*, vol. 16, no. 1, pp. 15-26, 2017.

- [19] P. W. G. Gerson Feoh, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web Pemerintah (E-government) Kabupaten Bandung," *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 2016.
- [20] N. H. W. Devy Lestari, "INDIKATOR USER SATISFACTION DALAM LAYANAN," *Jurusan Pendidikan Matematika FMIPA UNY*, 2013.
- [21] A. T. M. A. S. J. S. I. y. Dewa Putu Yudhi Ardiana, *Metodologi Penelitian Bidang Pendidikan*, Denpasar: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [22] Creswell, *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2019.
- [23] P. a. K. L. K. Kotler, "In Essentials of Management for Healthcare Professionals," *Marketing Management*.
- [24] M. Z. W. a. M. W. Beni, "The Effect of Prices and Promotions on Purchase Decisions on Cement at PT. Semen Baturaja (Persero)," *International Journal of Management and Humanities*, 2019.
- [25] Creswell, "Research Design Qualitative, Quantitative, And Mixed Method Approaches," 2013.
- [26] Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- [27] R. d. Camila, "Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem Tcs Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: PT. TLK, Bandung)," *Jurnal Manajemen Indonesia*, 2017.
- [28] Rosalina, "Pengujian Kepuasan Sistem Informasi Menggunakan End-User Computing Satisfaction Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta," 2017.
- [29] Utama, "Evaluasi Kinerja dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIK) dengan Metode PIECES dan EUCS," 2016.
- [30] "Google Play Store," [Online]. Available: <https://play.google.com/store/apps?hl=en-ID>. [Accessed 12 12 2023].
- [31] "Pizza Hut," [Online]. Available: <https://www.pizzahut.co.id/>. [Accessed 16 12 2023].
- [32] "Domino Pizza," [Online]. Available: <https://www.dominos.co.id/>. [Accessed 15 12 2023].
- [33] S. & B. R. Uma, "Research Method For Business: A Skill Building Approach," 2010.
- [34] A. W, *Metode Penelitian Menggunakan Smart PLS 03*, Yogyakarta: Innosain, 2019.
- [35] Setiawan, *Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal*, Airlangga, 2016.
- [36] S. Etta Mamang Sangadji, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta, 2010.
- [37] A. A. R. M. Z. R. R. A. & Y. Ilias, "End-User Computing Satisfaction (EUCS) in Computerised Accounting System (CAS): Which the Critical Factors? A Case in Malaysia. Computer and Information Science," 2009.

- [38] Purusotama, "Analisis Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Menggunakan End-User," *Computing Satisfaction (Studi Kasus: Aplikasi UKT UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)*. UIN, 2018.
- [39] M. d. E. R. Fradea Novi Ramadhayanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID," *Jurnal Ilmiah MEDIA SISFO*, vol. 17, no. 1, 2023.
- [40] E. F. A. Z. T. Nur Aeni Hidayah, *Applied Information Systems and Management (AISM)*, vol. 3, no. 2, pp. 119-123, 2020.
- [41] A. D. I. Pramuditya Aji Gumelar, "Penerapan Metode End User Computing Satisfaction dan Technology Acceptance Model dengan Analisis Partial Least Square untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin' by Mandiri," *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 4, no. 2, 2023.
- [42] J. S. Umi Narimawati, *Structural Equation Modeling (SEM)*, Salemba Empat, 2017.