

Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Easybook Pada Pemesanan Tiket Kapal Menggunakan Integrasi Model Eucs Dan Delone & Mclean

¹Nirwanda G. Lampeng, ²Muhammad Rifai Katili, ³Mohamad Syafri Tuloli

^{a, b, c} Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

Email : nirwanda_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id, mrifaikatili@ung.ac.id, Syafri.Tuloli@ung.ac.id

Abstract

Easybook is an online transportation ticket booking platform used for purchasing tickets for the K.M. Sabuk Nusantara 76. The implementation of this application aims to improve efficiency and convenience in the digital ship ticket booking process. However, several issues remain with its use, including system errors, payment transaction failures, discrepancies in booking information, and delays in ticket delivery, which may affect user satisfaction. This study aims to analyze respondents' achievement levels and the factors that affect them by combining the End User Computing Satisfaction (EUCS) model and the DeLone and McLean model. This study employs descriptive and quantitative analyses using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach. The result indicate that the respondent's achievement level of Easybook application users fall within the good category. Accuracy and system quality have a significant effect on user satisfaction, while timeliness, information quality, and service quality do not furthermore, user satisfaction has a significant effect on net benefits. This study recommends improving system stability, optimizing customer support service, strengthening transaction security, developing real-time notification features, and ensuring that the information provided is consistently updated, accurate, and prompt.

Keywords : Easybook; EUCS; DeLone and McLean; User Satisfaction; PLS-SEM; Net Benefit; .

Abstrak

Aplikasi Easybook adalah platform pemesanan tiket transportasi daring yang digunakan untuk pemesanan tiket K.M Sabuk Nusantara 76. Penerapan aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam proses pemesanan tiket kapal secara digital. Namun, dalam penggunaannya masih ditemukan berbagai kendala seperti *error* pada sistem, kegagalan transaksi pembayaran, ketidaksesuaian informasi pemesanan, serta keterlambatan penerimaan tiket yang berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat capaian responden serta faktor-faktor yang mempengaruhinya dengan menggunakan kombinasi model *end user computing satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dan kuantitatif dengan pendekatan PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat capaian responden pengguna aplikasi Easybook berada dalam kategori baik. Variabel *accuracy* dan *system quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, sedangkan variabel *timeliness*, *information quality*, dan *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Selain itu, *user satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *net benefits*. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan stabilitas sistem, mengoptimalkan layanan bantuan pelanggan, penguatan keamanan transaksi, mengembangkan fitur notifikasi *real-time*, serta memastikan informasi yang disajikan selalu diperbarui secara akurat dan tepat waktu.

Kata Kunci : Easybook; EUCS; DeLone and McLean; Kepuasan Pengguna; PLS-SEM; *Net Benefit*;

1. Pendahuluan

Digitalisasi telah membawa dampak besar terhadap berbagai sektor kehidupan, terutama dalam perdagangan dan transportasi. Salah satu bentuk perkembangan tersebut adalah meningkatnya aktivitas perdagangan daring (*e-commerce*), yang pada tahun 2024

menghasilkan pendapatan sebesar 81,8 triliun, dengan jumlah pengguna *e-commerce* di Indonesia telah mencapai 65,65 juta jiwa. Tingginya penggunaan perangkat seluler dalam transaksi digital menunjukkan meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap teknologi dalam memenuhi kebutuhan layanan sehari-hari.

Salah satu platform *e-commerce* di bidang transportasi adalah Easybook, yaitu aplikasi pemesanan tiket transportasi darat dan laut yang mulai diterapkan pada K.M Sabuk Nusantara 76 pada akhir tahun 2023. Sebelum penerapan sistem digital, proses pembelian tiket dilakukan secara manual melalui loket pelabuhan. Peralihan menuju sistem digital ini membawa kemudahan bagi pengguna, namun juga memunculkan berbagai tantangan teknis yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan data *Google Play Store*, aplikasi Easybook memperoleh rating 3,5 dari 13.214 ulasan pengguna yang terdiri dari tanggapan positif dan negatif. Ulasan pengguna menunjukkan masih adanya berbagai kendala, seperti error pada sistem, kegagalan pembayaran, ketidaksesuaian data pemesanan, serta keterlambatan penerimaan tiket setelah pembayaran berhasil dilakukan. Permasalahan tersebut mengindikasikan adanya isu pada aspek *system quality*, *service quality*, *information quality*, *accuracy*, dan *timeliness*. Hasil wawancara dengan beberapa pengguna juga menunjukkan keluhan serupa, seperti sering terjadinya *error* dan kegagalan pembayaran yang secara langsung mempengaruhi kepuasan pengguna. Kondisi ini menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap kepuasan pengguna untuk mengetahui sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna.

Keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh sejauh mana sistem tersebut berfungsi dengan baik atau informasi yang diberikan akurat, namun juga oleh kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan pengguna dalam menggunakannya. Menurut Octavia (2022), keberhasilan suatu sistem informasi atau aplikasi tidak hanya bergantung pada kemampuan sistem dalam memproses dan menghasilkan informasi yang baik, tetapi juga pada tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap kinerja yang dirasakan dari sistem atau aplikasi tersebut. Penerimaan/Kepuasan terhadap sistem informasi dapat diukur dengan beberapa metode evaluasi, seperti metode EUCS dan *DeLone and McLean*.

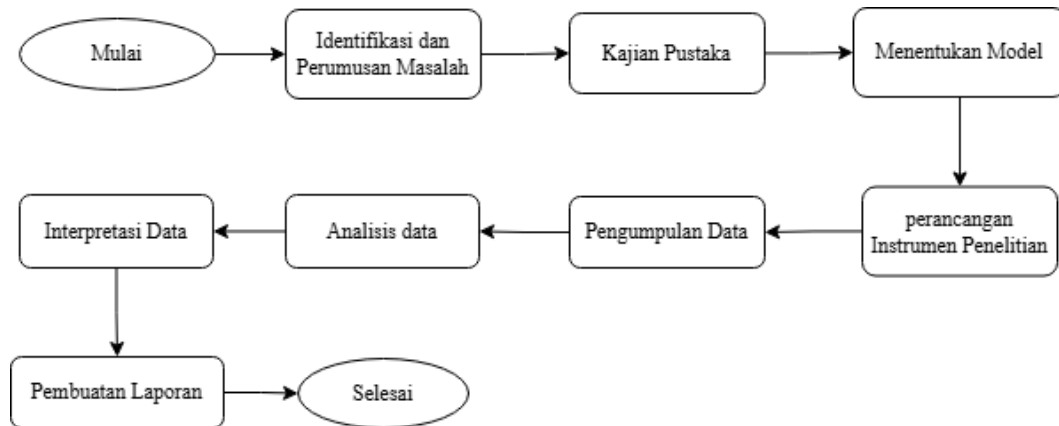
Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji kepuasan pengguna aplikasi digital menggunakan kombinasi metode EUCS dan *DeLone and McLean*. Penelitian Sami (2023) pada aplikasi M-Tix serta Octavia (2022) pada aplikasi BCA *Mobile* menunjukkan bahwa tidak seluruh variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Nopitasari dan suyanto (2023) pada fitur tiktok shop juga menemukan bahwa hanya satu variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan tersebut menunjukkan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian yang mengindikasikan bahwa konteks penggunaan aplikasi dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas sistem maupun informasi yang dihasilkan.

Berdasarkan penelusuran literatur, belum ditemukan penelitian yang menguji kombinasi metode EUCS dan *DeLone and McLean* pada konteks pelayanan publik berbasis aplikasi, khususnya aplikasi Easybook. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Easybook dalam pemesanan tiket K.M sabuk nusantara 76 menggunakan kombinasi metode EUCS dan *DeLone and McLean*.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Easybook. Tahapan penelitian meliputi

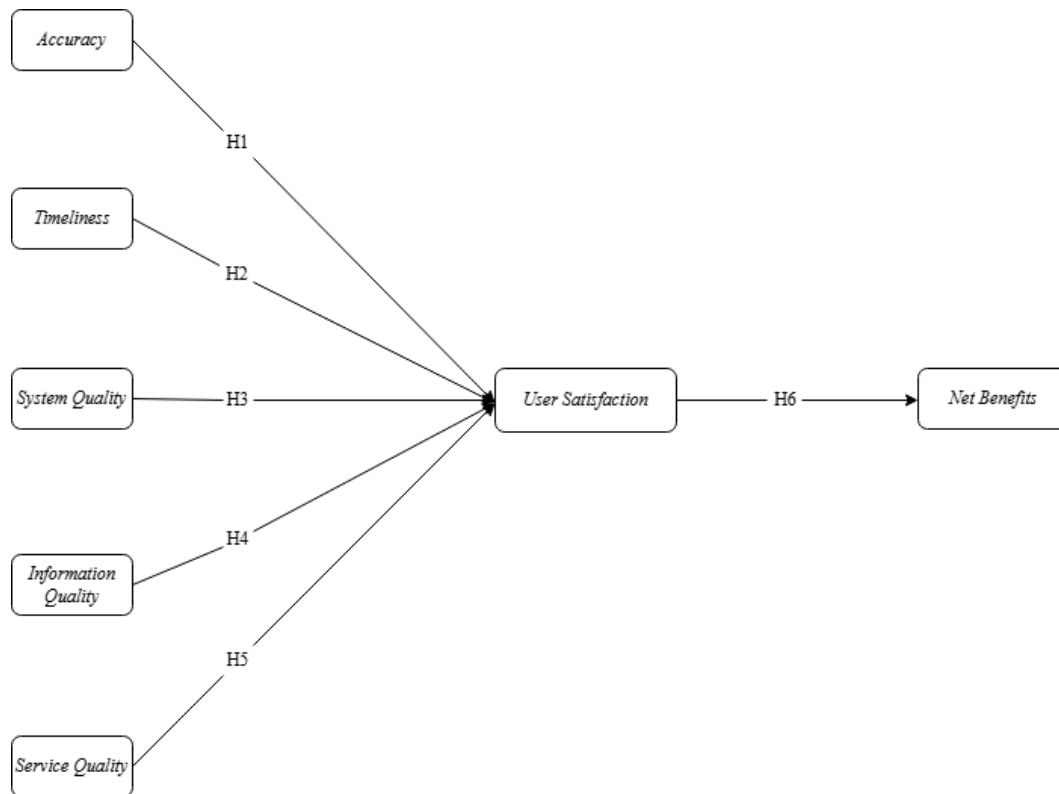
identifikasi dan perumusan masalah, kajian pustaka, penentuan model penelitian, perancangan instrumen, pengumpulan data, analisis data, interpretasi hasil, dan penyusunan laporan penelitian sebagaimana yang ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Easybook yang pernah melakukan pemesanan tiket K.M Sabuk Nusantara 76. Penentuan jumlah minimum sampel dilakukan menggunakan *power analysis*. Berdasarkan hasil perhitungan, penelitian ini menggunakan 150 responden sebagai sampel penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan terdiri atas analisis deskriptif dan analisis kuantitatif dengan pendekatan *partial least square-structural equation modeling* (PLS-SEM). Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik setiap variabel penelitian melalui penyajian data dalam bentuk distribusi frekuensi yang kemudian diinterpretasikan. Sementara itu, analisis kuantitatif dilakukan dengan mengolah data menggunakan perangkat lunak SmartPLS melalui metode PLS-SEM untuk menguji hubungan antar variabel dalam model penelitian. *Partial Least Squares* terdiri dari dua komponen utama, yaitu model pengukuran dan analisis model struktural (Hair et al., 2021). Desain penelitian yang digunakan ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Desain Penelitian

Berdasarkan desain penelitian tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1: Keakuratan (*Accuracy*) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi Easybook.
- H2: Ketepatan Waktu (*Timeliness*) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi Easybook.
- H3: Kualitas Sistem (*System Quality*) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi Easybook.
- H4: Kualitas Informasi (*Information Quality*) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi Easybook.
- H5: Kualitas Layanan (*Service Quality*) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi Easybook.
- H6: Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) memiliki pengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*) pada aplikas Easybook.

3. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden

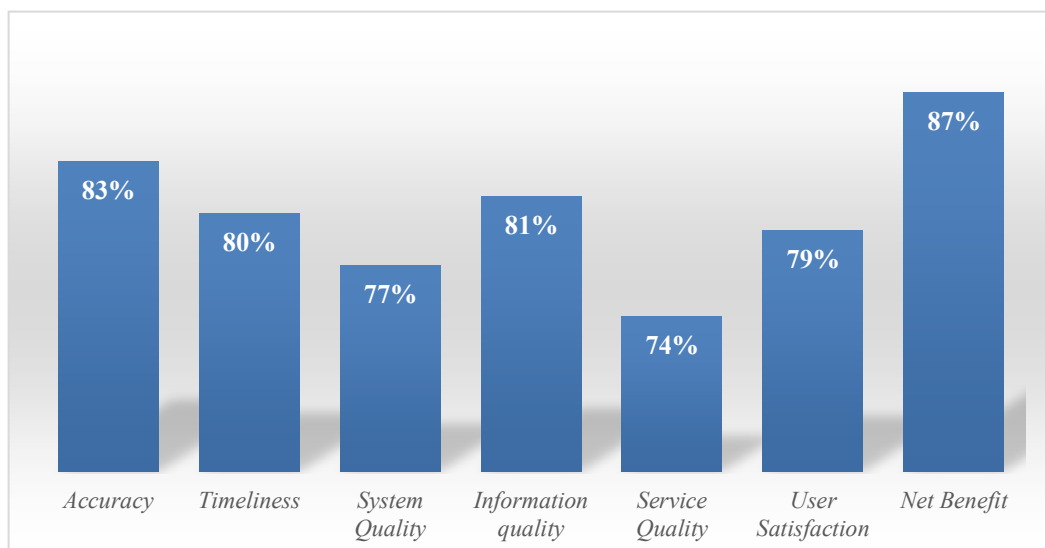
Penelitian ini terdiri dari pertanyaan seputar profil responden dan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan aplikasi Easybook yang diolah menggunakan Ms. Excel. Adapun pengambilan kuesioner yang telah diisi oleh responden, diketahui informasi demografis karakteristik responden terdiri dari meliputi jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, lama penggunaan, dan frekuensi penggunaan Berikut ini adalah hasil pengolahan datanya:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi
Jenis Kelamin	Wanita	69%
	Pria	31%
Usia	17-20 tahun	21%
	21-34 tahun	69%
	34-49 tahun	9%
	50-55 tahun	1%
Jenis Pekerjaan	PNS	9%
	Petani	1%
	Pegawai Swasta	9%
	Wiraswasta	3%
	Pedagang	2%
	Pelajar	41%
	Lainnya	35%
Lama penggunaan Sistem	1-3 bulan	12%
	4-6 bulan	8%
	≥ 6 bulan	15%
	≥ 1 tahun	65%
Frekuensi Penggunaan	enam bulan sekali	48%
	tiga bulan sekali	29%
	Sebulan Sekali	13%
	Dua Minggu Sekali	3%
	Sekali Seminggu	7%

Analisis Deskriptif

Tahap ini dilakukan dengan menganalisis jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner mengenai aplikasi Easybook untuk menghasilkan Tingkat Capaian Responden. Hasil analisis TCR disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3. Tingkat Capaian Responden

Berdasarkan Gambar 3, dapat diketahui bahwa rata-rata keseluruhan nilai TCR setiap variabel dalam model EUCS dan *DeLone and McLean* berada pada kategori **baik**. Tingkat capaian responden yang berada dalam kategori baik ini menandakan bahwa

aplikasi Easybook telah berhasil memenuhi standar kebutuhan pengguna dalam pemesanan tiket K.M Sabuk Nusantara 76. Hal ini didorong oleh kualitas informasi yang akurat dan penyajian data yang mudah dipahami, sehingga meminimalkan kesalahan pengguna saat melakukan transaksi. Selain itu, kemudahan akses dan efisiensi waktu yang dirasakan responden menunjukkan bahwa sistem memiliki performa yang stabil dan *user-friendly*. Meskipun sudah berfungsi secara optimal, kategori ini juga mencerminkan bahwa sistem telah bekerja dengan benar namun masih terdapat ruang untuk pengembangan lebih lanjut, terutama pada aspek kualitas layanan agar di masa mendatang dapat mencapai kategori **Sangat Baik**.

Analisis Model pengukuran (*outer model*)

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk memastikan kelayakan model penelitian. Pengujian meliputi evaluasi *multikolinearitas* indikator menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF), serta pengujian validitas dan reliabilitas konstruk. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator memenuhi kriteria pengujian, dimana nilai VIF berada pada batas yang direkomendasikan, nilai *composite reliability* melebihi 0,70 dan nilai *average variance extracted* (AVE) berada di atas 0,50. Dengan demikian, model pengukuran dinyatakan layak untuk digunakan pada tahap analisis selanjutnya. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 2 dan Tabel 3

Tabel 2. Hasil Pengujian *multikolinearitas*

	VIF	Keterangan
A1	1.861	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
A2	2.060	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
A3	1.489	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
T1	1.869	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
T2	1.662	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
T3	1.377	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
SQ1	1.646	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
SQ2	1.889	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
SQ3	1.869	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
SQ4	2.101	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
IQ1	2.807	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
IQ2	2.683	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
IQ3	2.778	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
IQ4	2.391	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
SeQ1	2.916	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
SeQ2	1.777	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
SeQ3	3.189	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
SeQ4	2.804	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
NB1	3.040	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
NB2	3.857	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>
NB3	3.200	Tidak Terjadi <i>Multikolinearitas</i>

Tabel 3. Hasil Pengujian *Composite Reliability* dan AVE

Variabel	<i>Composite reliability</i>	<i>Average variance extracted</i> (AVE)
<i>User Satisfaction</i>	0,942	0,845

Analisis model struktural (*inner model*)

Analisis inner model dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel dalam model penelitian. Pengujian dilakukan melalui analisis *path coefficient*, *coefficient of determination*, *effect size*, *predictive relevance*, dan pengujian hipotesis menggunakan metode *bootstrapping*. Hasil pengujian hipotesis disajikan pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil pengujian hipotesis

Hipotesis			Analisis		
No	Jalur	P values	T statistics	Keterangan	Keterangan
H1	<i>Accuracy -> User Satisfaction</i>	0,002	3,058	Signifikan	Diterima
H2	<i>Timeliness -> User Satisfaction</i>	0,082	1,738	Tidak Signifikan	Ditolak
H3	<i>System Quality -> User Satisfaction</i>	0,003	3,016	Signifikan	Diterima
H4	<i>Information Quality -> User Satisfaction</i>	0,309	1,018	Tidak Signifikan	Ditolak
H5	<i>Service Quality -> User Satisfaction</i>	0,828	0,217	Tidak Signifikan	Ditolak
H6	<i>User Satisfaction -> Net Benefit</i>	0,000	5,448	Signifikan	Diterima

Berdasarkan hasil analisis, dari enam hipotesis yang diajukan, tiga hipotesis dinyatakan diterima dan hipotesis lainnya ditolak. Variabel *accuracy* dan *system quality* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, sedangkan *timeliness*, *information quality*, dan *service quality* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Selain itu, *user satisfaction* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *net benefits*.

Variabel *Accuracy* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *accuracy* berpengaruh signifikan terhadap variabel *user satisfaction*. Temuan ini menunjukkan bahwa indikator *accuracy* yang meliputi keakuratan, ketepatan data dan keselarasan *output* dan *input* sistem memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Semakin baik tingkat keakuratan dan relevansi informasi yang disajikan oleh aplikasi Easybook, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna. Dalam konteks penggunaan aplikasi Easybook, keakuratan data seperti kesesuaian jadwal keberangkatan, harga tiket, ketersediaan tiket, serta detail pemesanan menjadi hal yang sangat krusial. Apabila informasi yang ditampilkan tidak akurat atau tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna, bahkan berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan terhadap aplikasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiyani dkk (2025) dan Ajalal dkk (2024), yang menyatakan bahwa variabel *accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* pada aplikasi Dana dan spotify.

Variabel *Timeliness* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil pengujian, variabel *timeliness* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Hal ini mengindikasikan bahwa ketepatan waktu penyajian informasi dan kebaruan data belum menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna. Selain itu, adanya jeda waktu atau delay pada beberapa proses, seperti keterlambatan munculnya *e-tiket* setelah pembayaran, belum cukup kuat mempengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ajalal dkk (2024) dan Nopitasari dan Suyanto (2023), yang menyatakan bahwa *timeliness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* pada aplikasi Spotify dan Tiktok Shop.

Variabel *System Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *system quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas sistem merupakan faktor yang sangat menentukan dalam membentuk kepuasan pengguna. Indikator seperti keandalan sistem, kecepatan akses, keterawatan, serta kemudahan penggunaan secara langsung dirasakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi. Dalam praktiknya, pengguna aplikasi Easybook akan lebih mudah merasa puas ketika sistem berjalan dengan lancar tanpa hambatan. Sebaliknya, gangguan seperti aplikasi lambat atau sering mengalami error dapat langsung menurunkan kenyamanan penggunaan. Peran penting kualitas sistem dalam penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu Sami (2023) dan Hidayah dkk (2024), yang menyatakan bahwa *system quality* merupakan faktor utama yang mempengaruhi *user satisfaction* dalam keberhasilan sistem informasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem yang meliputi keandalan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan akses, maka tingkat kepuasan pengguna juga akan semakin meningkat.

Variabel *Information Quality* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*

Hasil analisis menunjukkan *information quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Meskipun secara teoritis kualitas informasi merupakan komponen penting, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna tidak terlalu mempertimbangkan aspek seperti kelengkapan, relevansi, maupun cara penyajian informasi secara mendalam. Dalam konteks aplikasi Easybook, pengguna cenderung hanya membutuhkan informasi inti seperti jadwal dan harga tiket. Selama informasi tersebut tersedia dan dapat digunakan, aspek kualitas informasi secara keseluruhan tidak terlalu memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa kebutuhan pengguna lebih bersifat praktis dan berorientasi pada fungsi utama aplikasi, sehingga kualitas informasi tidak menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan. Dengan kata lain, keberadaan informasi yang cukup dan dapat digunakan sudah dianggap memadai oleh pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Triabidin dan Nuryana (2025), Hidayah dkk (2024), serta Saleh dkk (2026), yang juga menemukan bahwa *information quality* tidak berpengaruh signifikan

terhadap *user satisfaction*.

Variabel *Service Quality* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *service quality* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Tidak signifikannya pengaruh ini menunjukkan bahwa aspek layanan seperti jaminan, responsivitas, empati dan aksesibilitas belum menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna. Hal ini dapat dipahami karena aplikasi Easybook merupakan aplikasi berbasis layanan mandiri (*self-service*), dimana pengguna lebih banyak berinteraksi langsung dengan sistem dibandingkan dengan pihak penyedia layanan. Selain itu, berdasarkan observasi terhadap ulasan pengguna, masih terdapat keluhan terkait lambatnya tanggapan layanan pelanggan, khususnya dalam penanganan proses refund atau pembatalan tiket. Pengguna merasa bahwa dukungan admin atau layanan bantuan dari pihak Easybook belum responsif. Kondisi ini menyebabkan variabel *service quality* belum mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nopitasari dan Suyanto (2023) serta Hidayah dkk (2024), yang juga menunjukkan bahwa *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* dalam konteks berbasis digital.

Variabel *User Satisfaction* memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel *Net Benefits*

Pengujian menunjukkan bahwa variabel *user satisfaction* berpengaruh sangat kuat dan signifikan terhadap *net benefits*. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna memiliki peran penting dalam menentukan manfaat yang dirasakan dari penggunaan aplikasi Easybook. Ketika pengguna merasa puas, mereka akan merasakan berbagai manfaat seperti efisiensi waktu karena tidak perlu mengantre di pelabuhan, kemudahan dalam melakukan pemesanan, serta transparansi informasi terkait harga dan jadwal K.M Sabuk Nusantara 76. Kepuasan yang dirasakan pengguna bertransformasi menjadi keuntungan fungsional yang memudahkan mobilitas mereka sebagai penumpang kapal laut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayah dkk (2024) dan Halid dkk (2025), yang menyatakan bahwa *user satisfaction* berpengaruh langsung terhadap *net benefit* dalam suatu sistem informasi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pengguna aplikasi Easybook pada pemesanan tiket K.M Sabuk Nusantara 76 berada pada kategori baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa *accuracy* dan *system quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, sedangkan *timeliness*, *information quality*, dan *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Selain itu, *user satisfaction* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits*, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna maka semakin besar manfaat yang dirasakan, seperti efisiensi waktu, kemudahan proses pemesanan, dan transparansi informasi.

Berdasarkan temuan penelitian, pengembang aplikasi Easybook disarankan untuk meningkatkan stabilitas sistem, mengembangkan fitur *notifikasi* informasi secara *real -*

time, serta mengoptimalkan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pengguna dan manfaat penggunaan sistem.

Daftar Pustaka

- Ajalal, M., Jazman, M., Ahsyar, T., & Syaifullah. (2024). analisis kepuasan pengguna aplikasi spotify menggunakan metode end-user computing satisfaction. *The Indonesia Journal of Computer Science*, 13(6), 10142–10152. <https://doi.org/10.33022/ijcs.v13i6.4459>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_7
- Halid, R., Amali, L., & Tuloli, M. (2025). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sehat Indonesiaku (ASIK) Berdasarkan Model Delone Mclean & End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of System and Information Technology*, 5(1), 193–202. <https://doi.org/10.37031/diffusion.v5i2.33776>
- Hidayah, A. S., Faroqi, A., & Suryanto, T. (2024). Model Modifikasi Kesuksesan Delone & McLean dan EUCS untuk Evaluasi Kesuksesan Website Astranet. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 23(4), 459–468.
- Nopitasari, N., & Suyanto, D. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 04(03), 9–20. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v4i3.54177>
- Octavia, V. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bca Mobile menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (eucs) dan Delone and Mclean. In *Braz Dent J.* (Vol. 33, Issue 1). universitas islam negeri syarif hidayatullah.
- Saleh, I., Katili, M. R., & Tuloli, M. S. (2026). analisis kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi ikd (identitas kependudukan digital) menggunakan model eucs dan delone & mclean. *Journal of System and Information Technologi*, 6(1), 1–9.
- Sami, M. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi M.Tix menggunakan Model End User Computing Satisfaction (eucs) dan Delone and Mclean* (Vol. 13, Issue 1). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Triabidin, M. S., & Nuryana, I. K. D. (2025). Analysis of User Satisfaction of Dana Applications Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method and DeLone And McLean Method. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 6(2), 185–202.
- Widiyani, M., Fachrurrazi, S., & Abdullah, D. (2025). analisis kepuasan pengguna aplikasi dana menggunakan metode end user computing satisfaction (EUCS) dan delone & mclean. *Journal of Science and Social Research*, VIII(3), 3889–3896. <https://doi.org/10.54314/jssr.v8i3.4104>