

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI *MOBILE* PEMESANAN TIKET
BIOSKOP M-TIX CINEMA 21 BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA
DI KOTA MALANG MENGGUNAKAN PENDEKATAN *DELONE AND
MCLEAN SUCCESS MODEL***

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Yugo Fairnando Augusto

NIM : 145150400111115



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018

PENGESAHAN

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI *MOBILE* PEMESANAN TIKET BIOSKOP M-TIX
CINEMA 21 BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA DI KOTA MALANG
MENGUNAKAN PENDEKATAN *DELONE AND MCLEAN SUCCESS MODEL*

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Yugo Fairnando Augusto
NIM: 145150400111115

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
1 Agustus 2018
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing 2

Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI
NIK: 201201 86042 1 100

Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M. Pd.
NIK: 201609 890802 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Dr. Eng., Herman Tolle, S.T, M.T
NIP: 197408232000121001

IDENTITAS TIM PENGUJI

Penguji 1 (Ketua Majelis) : Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB.
NIP. 19800228 200604 1 001

Penguji 2 : Wibisono Sukmo Wardhono, S.T, M.T
NIK. 201008 820404 1 001



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 1 Agustus 2018



Yugo Fairnando Augusto

NIM: 145150400111115

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS DIRI

- Nama : Yugo Fairnando Augusto
- Jenis Kelamin : Laki-Laki
- Alamat : Jalan L.A Sucipto I / 17c
- Tempat, tanggal Lahir : Malang, 28 Agustus 1995
- Agama : Islam
- E-mail : yugofairnando@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

- 2014 - 2018 : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya jurusan Sistem Informasi
- 2011-2014 : SMA Negeri 5 Malang
- 2008-2011 : SMP Negeri 3 Malang
- 2002-2008 : SD Negeri Sawojajar 1 Malang

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI selaku dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing akademik.
2. Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M. Pd. selaku dosen pembimbing 2.
3. Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si, M.T, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
4. Dr. Eng., Herman Tolle, S.T, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
5. Suprpto, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
6. Bapak alm. Sarbu Suryo Syahsono dan Ibu Hari Yunanik selaku orang tua dan keluarga dari penulis atas segala nasihat, dukungan, motivasi, dan doa yang diberikan demi terselesaikannya skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

ABSTRAK

Yugo Fairnando Augusto, Analisis Kesuksesan Aplikasi *Mobile* Pemesanan Tiket Bioskop M-Tix Cinema 21 Berdasarkan Perspektif Pengguna di Kota Malang Menggunakan Pendekatan *Delone and McLean Success Model*

Dosen Pembimbing: Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI dan Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M. Pd.

Aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 menawarkan layanan pemesanan tiket bioskop secara *online* untuk jaringan bioskop Cinema 21 di seluruh Indonesia. Namun, dalam pengoperasiannya masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh para pengguna terhadap aplikasi ini. Selain itu, di Kota Malang sendiri aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 masih kurang dimanfaatkan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil survei pendahuluan, persentase responden yang pernah memanfaatkan aplikasi ini dalam memesan tiket bioskop di Kota Malang hanya sebesar 32,4%. Tujuan dari penelitian adalah untuk mendeskripsikan tingkat kesuksesan dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan konsep *DeLone and McLean Success Model*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, dimana jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 112 orang dan dipilih menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesuksesan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 pada variabel *Information Quality* masuk ke dalam kategori tinggi (78,7%), variabel *System Quality* masuk ke dalam kategori tinggi (75,8%), variabel *Service Quality* masuk ke dalam kategori tinggi (73,0%), variabel *Use* masuk ke dalam kategori tinggi (75,0%), variabel *User Satisfaction* masuk ke dalam kategori tinggi (78,4%), dan variabel *Net Benefits* masuk ke dalam kategori tinggi (83,1%). Rekomendasi terkait peningkatan *System Quality* dapat dilakukan dengan *maintenance* sistem secara berkala dan melakukan *Mobile Performance Test* untuk mendeteksi dan mendiagnosis masalah kinerja aplikasi. Peningkatan *Service Quality* dapat dilakukan dengan meningkatkan kualifikasi sumber daya manusia yang berkaitan dengan *Customer Service Skill* dari para karyawan terkait. Peningkatan *Use* dapat dilakukan dengan menyiapkan strategi serta memaksimalkan upaya terkait pemasaran aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 kepada masyarakat.

Kata kunci: *kesuksesan, delone & mclean, mobile commerce*

ABSTRACT

Yugo Fairnando Augusto, Analisis Kesuksesan Aplikasi *Mobile* Pemesanan Tiket Bioskop M-Tix Cinema 21 Berdasarkan Perspektif Pengguna di Kota Malang Menggunakan Pendekatan *Delone and McLean Success Model*

Supervisors: Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI and Admaja Dwi Herlambang , S.Pd., M. Pd.

M-Tix Cinema 21 mobile app offers online cinema ticket booking service for Cinema 21 network throughout Indonesia. However, in operation there are still some complaints submitted by users for this application. In addition, in Malang City M-Tix Cinema 21 mobile app is still underutilized by the public. Based on the results of the preliminary survey, the percentage of respondents who has used this application to booked cinema tickets in Malang City was only 32.4%. The objective of the study was to describe the success rate of M-Tix Cinema 21 mobile app and provide recommendation improvements based on the concept of DeLone and McLean Success Model. Data collection was done by distributing questionnaires, where the number of samples in this study was 112 people and selected using Purposive Sampling technique. The results of this study indicated that the success rate of M-Tix Cinema 21 mobile application on Information Quality variables belongs into high category (78.7%), System Quality variables belongs into high category (75.8%), Service Quality variables belongs into high category (73.0%), Use variables belongs into the high category (75.0%), User Satisfaction variables belongs into the high category (78.4%), and Net Benefits variables belongs into high category (83.1%). Recommendations that can be given prioritized on the variables System Quality, Service Quality, and Use because the average percentage value of that variables is still below the percentage average value of the total all variables.

Keywords: *success, delone & mclean, mobile commerce*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan skripsi dengan judul “Analisis Kesuksesan Aplikasi *Mobile* Pemesanan Tiket Bioskop M-Tix Cinema 21 Berdasarkan Perspektif Pengguna di Kota Malang Menggunakan Pendekatan *Delone and McLean Success Model*” ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

8. Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI selaku dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing akademik.
9. Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M. Pd. selaku dosen pembimbing 2.
10. Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si, M.T, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
11. Dr. Eng., Herman Tolle, S.T, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
12. Suprpto, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
13. Bapak alm. Sarbu Suryo Syahsono dan Ibu Hari Yunanik selaku orang tua dan keluarga dari penulis atas segala nasihat, dukungan, motivasi, dan doa yang diberikan demi terselesaikannya skripsi ini.
14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada skripsi ini, oleh karena itu saran dan kritik yang membantu diharapkan oleh penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada setiap pembaca.

Malang, 1 Agustus 2018

Penulis

yugoofairnando@gmail.com

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.2 <i>Mobile Commerce</i>	8
2.2.1 Atribut <i>M-Commerce</i>	8
2.3 M-Tix Cinema 21	9
2.4 Model Kesuksesan DeLone and <i>McLean</i>	10
2.4.1 <i>Information Quality</i>	12
2.4.2 <i>System Quality</i>	13
2.4.3 <i>Service Quality</i>	14
2.4.4 <i>Use</i>	15
2.4.5 <i>User Satisfaction</i>	15
2.4.6 <i>Net Benefits</i>	16
2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	17
2.5.1 Uji Validitas.....	17
2.5.2 Uji Reliabilitas.....	18



2.6 Statistik Deskriptif.....	18
2.7 Uji Asumsi Dasar	18
2.7.1 Uji Normalitas.....	18
2.7.2 Uji Linearitas.....	19
2.7.3 Uji Homogenitas.....	19
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Perumusan Masalah dan Studi Pustaka	21
3.2 Penentuan Variabel dan Indikator.....	21
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	27
3.4 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	28
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.5.1 Uji Validitas.....	28
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.5.3 Penentuan Pernyataan Kuesioner	34
3.6 Pengumpulan Data	37
3.7 Analisis Data dan Pembahasan.....	37
3.8 Kesimpulan dan Rekomendasi.....	38
BAB 4 HASIL.....	39
4.1 Uji Asumsi Dasar	39
4.1.1 Uji Normalitas.....	39
4.1.2 Uji Linearitas.....	39
4.1.3 Uji Homogenitas.....	40
4.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	41
4.3 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	43
4.4 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	44
4.5 Penggunaan (<i>Use</i>).....	45
4.6 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	46
4.7 Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	47
4.8 Perbandingan Hasil Analisis Tiap Variabel.....	48
BAB 5 PEMBAHASAN.....	50
5.1 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	50
5.1.1 <i>Importance</i>	50

5.1.2 Availability.....	51
5.1.3 Understandability.....	51
5.1.4 Relevance	52
5.1.5 Content Accuracy	53
5.1.6 Completeness	54
5.1.7 Timeliness.....	54
5.2 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	54
5.2.1 <i>Ease of Use</i>	55
5.2.2 <i>Reliability</i>	55
5.2.3 <i>Response Time</i>	56
5.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	57
5.3.1 <i>Assurance</i>	57
5.3.2 <i>Empathy</i>	58
5.3.3 <i>Reliability</i>	58
5.4 Penggunaan (<i>Use</i>)	59
5.4.1 <i>Frequency of Use</i>	60
5.4.2 <i>Intention to Reuse</i>	61
5.5 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	61
5.5.1 <i>Adequate</i>	62
5.5.2 <i>Effectiveness</i>	63
5.5.3 <i>Efficiency</i>	63
5.5.4 <i>Overall Satisfaction</i>	64
5.5.5 <i>Expectation</i>	64
5.6 Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)	65
5.6.1 <i>Job Easier</i>	65
5.6.2 <i>Time Savings</i>	66
5.6.3 <i>Usefulness</i>	67
BAB 6 PENUTUP	68
6.1 Kesimpulan.....	68
6.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator dalam Pengukuran <i>Information Quality</i>	12
Tabel 2.2 Indikator dalam Pengukuran <i>System Quality</i>	13
Tabel 2.3 Indikator dalam Pengukuran <i>Service Quality</i>	14
Tabel 2.4 Indikator dalam Pengukuran <i>Use</i>	15
Tabel 2.5 Indikator dalam pengukuran <i>User Satisfaction</i>	16
Tabel 2.6 Indikator dalam Pengukuran <i>Net Benefits</i>	17
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian	21
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	29
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>System Quality</i>	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	31
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Use</i>	32
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i>	33
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Net Benefits</i>	33
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Pada Tiap Variabel	34
Tabel 3.9 Penentuan Pernyataan Kuesioner	35
Tabel 3.10 Kategorialisasi Nilai Persentase <i>Mean</i>	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Linearitas	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Homogenitas	40
Tabel 4.4 Tabel Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi	41
Tabel 4.5 Tabel Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem	43
Tabel 4.6 Tabel Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	44
Tabel 4.7 Tabel Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penggunaan	45
Tabel 4.8 Tabel Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna	46
Tabel 4.9 Tabel Analisis Statistik Deskriptif Variabel Manfaat Bersih	47
Tabel 4.10 Tabel Perbandingan Hasil Analisis Tiap Variabel	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Antar Muka Aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21	10
Gambar 2.2 <i>DeLone and McLean Success Model</i> 1992.....	10
Gambar 2.3 <i>DeLone and McLean Success Model</i> 2003.....	11
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Grafik Perbandingan Persentase <i>Mean</i> Tiap Variabel	48



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER SURVEI PENDAHULUAN	75
LAMPIRAN B HASIL SURVEI PENDAHULUAN.....	76
LAMPIRAN C DAFTAR PERNYATAAN KUESIONER UNTUK <i>PILOT STUDY</i>	78
LAMPIRAN D HASIL UJI VALIDITAS	83
LAMPIRAN E HASIL UJI RELIABILITAS	87
LAMPIRAN F HASIL UJI AIKEN.....	88
LAMPIRAN G DAFTAR PERNYATAAN KUESIONER	90
LAMPIRAN H HASIL UJI ASUMSI DASAR	93
LAMPIRAN I DEMOGRAFI RESPONDEN	99
LAMPIRAN J REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN	102
LAMPIRAN K <i>SCREENSHOT</i> TAMPILAN KUESIONER.....	104





BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan dan inovasi teknologi informasi dapat memberikan pengaruh pada perusahaan dalam memperkuat hubungan dengan para pelanggan dengan mengadopsi internet sebagai pelayanannya (Parasuraman & Zinkhan, 2002). Salah satu bentuknya adalah berkembangnya sistem penjualan *online* yang diterapkan perusahaan untuk memudahkan transaksi dengan memanfaatkan internet, atau biasa disebut sistem *e-commerce*. Menurut Suyanto (2003), penerapan *e-commerce* dapat menjadikan transaksi jual beli dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa ada batasan waktu atau tempat. Selain itu, hadirnya sistem *e-commerce* akan mempermudah konsumen dalam menerima berbagai informasi secara detail dan aktual (Suyanto, 2003). Salah satu bentuk pengembangan *e-commerce* adalah *m-commerce*. Menurut Turban, King, Lee, Liang, & Turban (2015), *m-commerce* atau *Mobile Commerce* merupakan bentuk *e-commerce* yang memanfaatkan perangkat *mobile* dalam memudahkan transaksi. Hadirnya *m-commerce* ini dapat memberikan berbagai manfaat dari berbagai sisi. Turban, King, Lee, Liang, & Turban (2015) menjelaskan bahwa penerapan *m-commerce* dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan sehingga dapat meningkatkan penjualan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan.

Aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 merupakan aplikasi *mobile* berbasis Android yang diluncurkan oleh Cinema 21 Group sejak tahun 2015 yang menawarkan layanan pemesanan tiket bioskop secara *online*. Cinema 21 Group dibawah naungan PT. Nusantara Sejahtera Raya merupakan salah satu perusahaan pertunjukan bioskop di Indonesia dengan jaringan bioskopnya yang paling terkenal yaitu Cinema 21. Hadirnya aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 bertujuan untuk memberikan kenyamanan, kemudahan, dan efisiensi bagi para konsumen dalam melakukan pembelian tiket bioskop, khususnya pada bioskop-bioskop Cinema 21. Aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 mengakomodir kebutuhan konsumen untuk memesan tiket bioskop melalui perangkat *mobile* tanpa harus lama mengantri serta dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Melalui aplikasi ini, para konsumen juga dapat langsung memilih tempat duduk yang diinginkan. Untuk mendapatkan layanan ini, konsumen diharuskan mendaftar melalui aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 dan melakukan *top-up* saldo awal terlebih dahulu. Apabila transaksi pemesanan tiket berhasil, pengguna akan mendapatkan SMS berisi kode transaksi yang nantinya dapat ditukarkan dengan tiket fisik. Selain itu, pengguna juga dapat mengetahui berbagai informasi seputar film yang akan ditonton melalui aplikasi ini. Berdasarkan data dari Google Play Store, jumlah pemasangan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang telah dilakukan *user* hingga bulan Januari 2018 berada pada kategori lebih dari 1 juta pemasangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa antusiasme pengguna di Indonesia terhadap aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 sangat tinggi.

Berdasarkan hasil survei dari Lembaga Penelitian, Pengembangan, dan Pengabdian Masyarakat Fakultas Film dan Televisi Institut Kesenian Jakarta pada tahun 2015, mayoritas masyarakat di Indonesia yang menonton film di bioskop adalah masyarakat pada kelompok umur 19-24 tahun dengan persentase sebesar 48% dan mayoritas memiliki latar belakang pendidikan S1 atau diploma. Lembaga ini melakukan survei kepada 1.100 responden di 9 kota besar di Indonesia, antara lain Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Surabaya, Malang, Makassar, Medan, Banjarmasin, dan Ambon (Bahurekso, 2015). Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian Suwanto (2016), dimana kelompok umur 18-23 tahun memiliki persentase paling tinggi sebagai penonton bioskop dengan persentase 70,7%. Dari data-data tersebut dapat disimpulkan bahwa golongan masyarakat Indonesia yang paling sering pergi ke bioskop untuk menonton film adalah masyarakat pada kelompok umur antara 19-24 tahun. Tingkat kesuksesan penerapan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 dari sisi masyarakat yang sering pergi ke bioskop sangat penting untuk diketahui sebagai bentuk analisis dari sistem yang sedang berjalan.

Dalam pengoperasiannya, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna terhadap aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21. Berdasarkan data *feedback* pengguna dari Google Play Store hingga bulan Januari 2018, salah satu permasalahan yang sering dikeluhkan pengguna yaitu kegagalan dalam melakukan *top-up* saldo. Selain itu, beberapa pengguna juga memberikan keluhan terkait kegagalan dalam hal registrasi, sinopsis beberapa film yang terkesan terlalu singkat, *loading* terlalu lama setelah melakukan transaksi, dan tidak bisa terhubung ke jaringan. Beberapa pengguna juga menyampaikan saran kepada aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 terkait pembaruan tampilan agar lebih menarik, penambahan opsi *top-up* saldo, dan penambahan *list* bioskop agar lebih mencakup keseluruhan wilayah Indonesia. Hal tersebut tentunya menjadi perhatian bagi pihak manajemen Cinema 21 dalam memberikan layanan secara maksimal melalui aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21.

Hingga bulan Maret 2018, Kota Malang memiliki 2 bioskop Cinema 21 yang telah mendukung penerapan sistem *booking* tiket melalui aplikasi, yaitu bioskop Mandala 21 dan Dieng 21. Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang disebar secara acak pada bulan Maret 2018 kepada masyarakat yang pernah menonton bioskop di Kota Malang, didapatkan responden sejumlah 34 orang. Dari hasil survei, 67,6% responden menyatakan bahwa tidak pernah menggunakan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 untuk memesan tiket bioskop, atau dapat disimpulkan hanya sekitar 32,4% responden yang menggunakan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21. Hal tersebut menandakan bahwa tingkat penggunaan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 di Kota Malang masih belum berjalan dengan maksimal karena masyarakat yang menonton bioskop di Kota Malang belum banyak yang memanfaatkan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21. Oleh karena itu, diperlukan sebuah analisis kesuksesan untuk mengetahui faktor apa saja yang masih perlu untuk ditingkatkan lagi agar pengguna lebih merasa puas dan banyak yang menggunakan. Beberapa keluhan yang disampaikan oleh responden yang pernah menggunakan aplikasi juga hampir sama dengan keluhan umum pada data *feedback* aplikasi di Google Play Store, seperti *top-up* saldo gagal, keluhan melalui

e-mail lama dibalas, jam tayang yang molor dari jadwal, serta *loading* terkadang lambat.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 menawarkan hal yang baru bagi masyarakat dalam memudahkan pemesanan tiket bioskop melalui aplikasi *mobile*, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan yang dikeluhkan pengguna. Hal tersebut tentunya menjadi sebuah permasalahan yang perlu dilakukan penelitian untuk mendeskripsikan bagaimana kondisi dari tiap faktor yang dapat mempengaruhi kesuksesan dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan perspektif pengguna, khususnya pengguna di Kota Malang. Kesuksesan dari sistem informasi adalah seberapa baik sebuah sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna sehingga dapat memberikan kontribusi bagi organisasi (Masnoni & Latifah, 2009). Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Analisis Kesuksesan Aplikasi *Mobile* Pemesanan Tiket Bioskop M-Tix Cinema 21 Berdasarkan Perspektif Pengguna di Kota Malang Menggunakan Pendekatan *Delone and McLean Success Model*”.

Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi adalah *Delone and McLean Success Model*. DeLone & McLean (2003) melakukan pengukuran kesuksesan sistem informasi untuk mengetahui sejauh mana manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan model kesuksesan *Delone and McLean* yang terdiri atas enam faktor atau variabel kesuksesan, antara lain *Information Quality* (kualitas dari informasi), *System Quality* (kualitas dari sistem), *Service Quality* (kualitas layanan yang diberikan), *Use* (penggunaan aplikasi), *User Satisfaction* (kepuasan pengguna aplikasi), dan *Net Benefits* (manfaat bersih yang dirasakan pengguna). Dengan dilakukannya penelitian ini, harapannya dapat diketahui bagaimana tingkat kesuksesan pada tiap variabel dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan perspektif pengguna, khususnya di Kota Malang.

Beberapa penelitian terdahulu banyak yang mengadopsi konsep *Delone and McLean Success Model* untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi. Halonen, Conboy, Golden, & Acton (2009) dalam penelitiannya menggunakan model kesuksesan *DeLone and McLean* untuk mengetahui kesuksesan dari penerapan sistem *e-learning* pada sebuah institusi pendidikan. Kemudian penelitian dari Mu'izz (2016) juga menggunakan model kesuksesan *DeLone and McLean* untuk mengukur kesuksesan aplikasi *mobile* Go-Jek berdasarkan perspektif masyarakat di Kota Surabaya. Penelitian dari Legner, Urbach, & Nolte (2011) juga mengadopsi model kesuksesan *DeLone and McLean* dalam menilai keberhasilan sebuah aplikasi bisnis *mobile* dari sisi pelayanan dan proses perawatan atau *maintenance*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, didapatkan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kualitas informasi (*Information Quality*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan perspektif pengguna di Kota Malang?
2. Bagaimana tingkat kualitas sistem (*System Quality*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan perspektif pengguna di Kota Malang?
3. Bagaimana tingkat kualitas layanan (*Service Quality*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan perspektif pengguna di Kota Malang?
4. Bagaimana tingkat penggunaan (*Use*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan perspektif pengguna di Kota Malang?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan perspektif pengguna di Kota Malang?
6. Bagaimana tingkat manfaat bersih (*Net Benefits*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan perspektif pengguna di Kota Malang?
7. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan terhadap aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan hasil analisis deskriptif pada seluruh variabel *Delone and McLean Success Model*?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan tingkat kualitas informasi (*Information Quality*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan perspektif pengguna di Kota Malang.
2. Mendeskripsikan tingkat kualitas sistem (*System Quality*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan perspektif pengguna di Kota Malang.
3. Mendeskripsikan tingkat kualitas layanan (*Service Quality*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan perspektif pengguna di Kota Malang.
4. Mendeskripsikan tingkat penggunaan (*Use*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan perspektif pengguna di Kota Malang.
5. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan perspektif pengguna di Kota Malang.
6. Mendeskripsikan tingkat manfaat bersih (*Net Benefits*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan perspektif pengguna di Kota Malang.
7. Memberikan rekomendasi yang dapat diberikan terhadap aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan hasil analisis deskriptif pada seluruh variabel *Delone and McLean Success Model*.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan setelah dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan gambaran terhadap tingkat kesuksesan dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 berdasarkan perspektif pengguna, khususnya pengguna aplikasi di Kota Malang.
2. Memberikan masukan dan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam peningkatan kemampuan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 kedepannya sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan konsumen sebagai pengguna aplikasi.
3. Memberikan sumbangan wawasan atau kepustakaan bagi penelitian-penelitian yang mungkin akan dilakukan dan mendorong dilakukannya penelitian-penelitian serupa di kemudian hari.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, batasan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Sistem yang digunakan adalah aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 karena aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 terhitung belum lama diluncurkan dan perlu untuk diketahui bagaimana tingkat kesuksesannya dari perspektif pengguna.
2. Responden yang mengisi kuesioner merupakan masyarakat yang berdomisili di Kota Malang yang pernah menggunakan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 serta berusia antara 19-24 tahun karena masyarakat pada kelompok umur tersebut merupakan kelompok umur yang paling sering pergi ke bioskop untuk menonton film.
3. Penelitian ini tidak bersifat implementatif, namun hanya sebatas menilai dan mendeskripsikan kesuksesan dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 serta memberikan rekomendasi perbaikan dan/atau penanganan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN KEPUSTAKAAN

Bab ini berisi tentang uraian dari kajian pustaka yang membahas tentang penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian, serta landasan teori yang mendasari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan terkait tahapan penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dari pengumpulan data dan menjelaskan pengolahan data yang dilakukan berdasarkan hasil pengumpulan data.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai pembahasan dari hasil pengolahan data penelitian serta menjelaskan mengenai rekomendasi yang diberikan berdasarkan teori dan literatur.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.



BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka membahas mengenai penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Sampai saat ini, telah banyak penelitian pada berbagai bidang yang menerapkan *DeLone and McLean Success Model* untuk menguji kesuksesan sebuah sistem informasi.

Halonen, Conboy, Golden, & Acton (2009) dalam penelitiannya yang berjudul "*DeLone and McLean Success Model as a Descriptive Tool in Evaluating a Virtual Learning Environment*" melakukan sebuah analisis kesuksesan menggunakan model kesuksesan *DeLone and McLean*. Tujuan penelitian ini secara umum adalah melakukan analisis terhadap kesuksesan dari penerapan sistem *e-learning* pada sebuah institusi pendidikan dengan menggunakan model *DeLone and McLean*. Penelitian ini menggunakan 6 dimensi *D&M Success Model* sesuai dengan yang dipublikasikan oleh DeLone dan McLean pada tahun 2003. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 25 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa model kesuksesan *DeLone and McLean* dapat dimanfaatkan untuk menganalisis atau mengevaluasi sebuah sistem secara deskriptif. Keenam dimensi dari model kesuksesan DeLone and McLean dapat digunakan untuk mengeksplorasi dan menggambarkan lingkungan dari suatu sistem. Tingkat keberhasilan dari dimensi *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits* dari sistem *e-learning* yang diteliti oleh penulis masuk dalam kategori berhasil. Hanya dimensi *Information Quality* saja yang direkomendasikan untuk lebih ditingkatkan lagi.

Mu'izz (2016) dalam penelitiannya yang berjudul "*Kualitas Aplikasi Mobile Go-Jek di Kalangan Masyarakat Kota Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas dan Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Aplikasi Go-Jek)*" melakukan sebuah penelitian untuk mengukur kesuksesan aplikasi *mobile* Go-Jek menggunakan model kesuksesan *DeLone and McLean*. Penelitian ini menggunakan 6 dimensi *D&M Success Model* sesuai dengan yang dipublikasikan oleh DeLone dan McLean pada tahun 2003. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner kepada 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh indikator pada tiap variabel *DeLone and McLean Success Model* berada pada kategori tinggi, hanya indikator efektivitas pada variabel *Net Benefits* yang berada pada kategori sangat tinggi. Hal tersebut menandakan bahwa berdasarkan perspektif masyarakat Kota Surabaya, aplikasi *mobile* Go-Jek sudah sangat baik dan sukses.

Legner, Urbach, & Nolte (2011) dalam penelitiannya yang berjudul "*Evaluating Mobile Business Applications in Service and Maintenance Processes: Results of a Quantitative-Empirical Study*" melakukan sebuah pengujian kesuksesan *mobile apps* menggunakan model *DeLone and McLean* yang telah

dimodifikasi. Peneliti menambahkan variabel *Process Quality*. Tujuan penelitian ini secara empiris adalah menilai keberhasilan aplikasi bisnis *mobile* dalam pelayanan dan proses perawatan atau *maintenance*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar di kepada pegawai di DEKRA Automotive dan didapatkan 374 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM PLS. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel *System Quality* dan *Process Quality* dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, sedangkan variabel *Information Quality* dan *Service Quality* menunjukkan hasil sebaliknya. Temuan lainnya menunjukkan bahwa variabel *Use* dan *User Satisfaction* mampu memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap variabel *Individual Benefits*.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas mengenai beberapa penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa ketiga penelitian tersebut menggunakan model kesuksesan yang sama yaitu *DeLone and McLean Success Model* sebagai dasar pengukuran sebuah aplikasi sistem informasi. Namun model *DeLone and McLean* yang diaplikasikan terdapat perbedaan, dimana pada penelitian yang dilakukan Legner, Urbach, & Nolte (2011) menerapkan model *DeLone and McLean* yang telah dimodifikasi, sedangkan penelitian yang dilakukan Mu'izz (2016) dan Halonen, Conboy, Golden, & Acton (2009) menggunakan model *DeLone and McLean* standar, dan model kesuksesan *DeLone and McLean* yang standar inilah yang digunakan penulis untuk mengukur kesuksesan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21. Model kesuksesan *DeLone and McLean* yang standar menggunakan enam variabel, antara lain kualitas layanan (*Service Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas sistem (*System Quality*), penggunaan (*Use*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dan manfaat bersih (*Net Benefits*).

2.2 Mobile Commerce

Aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang dirancang dan dikembangkan untuk *platform mobile*, seperti *smartphone* dan tablet (Flora, Wang, & Chande, 2014). Menurut Turban, King, Lee, Liang, & Turban (2015), aplikasi *mobile* atau yang biasa disebut *mobile apps* dirancang sebagai solusi atas semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Dengan adanya aplikasi *mobile*, pengguna dapat mempermudah berbagai kegiatan, mulai dari berbelanja, hiburan, melakukan pekerjaan kantor, *browsing*, dan lain sebagainya (Satyaputra & Aritonang, 2010). Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi *mobile* merupakan sebuah perangkat lunak yang dioperasikan melalui perangkat *mobile* dengan tujuan untuk memudahkan pengguna dalam menyelesaikan suatu permasalahan kapanpun dan dimanapun dengan lebih mudah dan fleksibel.

Mobile Commerce atau biasa disebut *m-commerce* adalah pengembangan lebih lanjut dari konsep *e-commerce* dengan memanfaatkan aplikasi *mobile* untuk menunjang mobilitas pengguna (Nabhani, Daryanto, Yassin, & Rifin, 2015). Pengertian *e-commerce* sendiri adalah proses transaksi pertukaran barang, jasa,

ataupun layanan dengan memanfaatkan internet (Schulze & Baumgartner, 2001). Dari konsep diatas, dapat disimpulkan bahwa segala transaksi pertukaran barang, jasa, ataupun layanan dengan memanfaatkan perangkat *mobile* dapat dikategorikan sebagai *mobile commerce* (Nabhani, Daryanto, Yassin, & Rifin, 2015).

2.2.1 Atribut *M-Commerce*

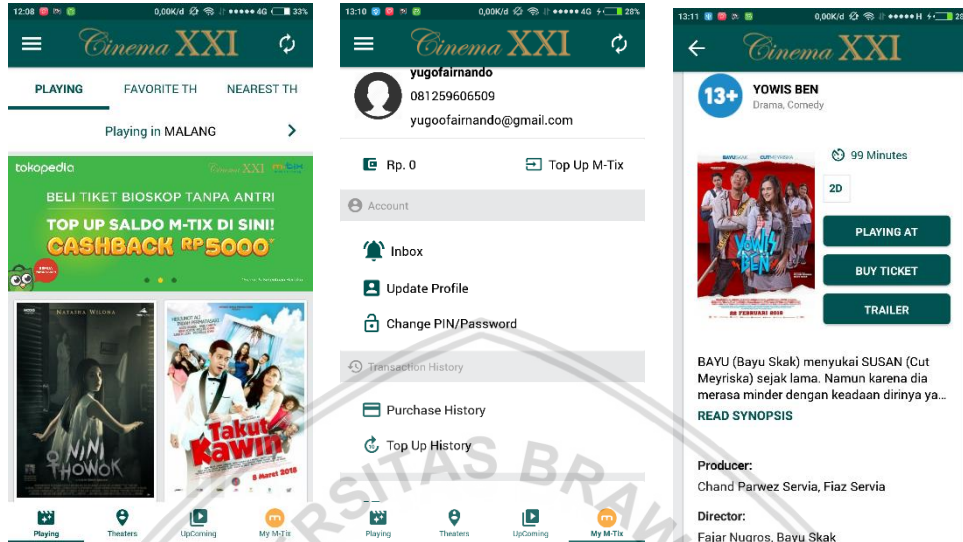
Dalam sistem *m-commerce*, segala transaksi pertukaran barang, jasa, ataupun layanan dilakukan dengan memanfaatkan perangkat *mobile*. Turban, King, Lee, Liang, & Turban (2015) dalam bukunya menjelaskan bahwa terdapat beberapa atribut sebuah sistem dapat dikatakan *m-commerce*, antara lain :

1. *Ubiquity*, yaitu aplikasi *m-commerce* harus dapat diakses kapanpun dan dimanapun secara bersamaan.
2. *Convenience and capabilities*, yaitu aplikasi *m-commerce* harus dapat meningkatkan kenyamanan, fungsionalitas, maupun kegunaan.
3. *Interactivity*, yaitu aplikasi *m-commerce* memungkinkan interaksi dengan cepat dan mudah.
4. *Personalization*, aplikasi *m-commerce* hanya dapat digunakan oleh pengguna secara pribadi.
5. *Localization*, aplikasi *m-commerce* memungkinkan pengguna untuk mengetahui lokasi fisiknya pada waktu tertentu (*Location-Based Services*)

2.3 M-Tix Cinema 21

Aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 merupakan aplikasi *mobile* yang diluncurkan oleh Cinema 21 Group yang menawarkan layanan pemesanan tiket bioskop secara *online*. Cinema 21 Group dibawah naungan PT. Nusantara Sejahtera Raya merupakan salah satu perusahaan pertunjukan bioskop terbesar di Indonesia dengan jaringan bioskopnya yang paling terkenal yaitu Cinema 21. Hadirnya aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para konsumen dalam melakukan pembelian tiket bioskop, khususnya pada Cinema 21. Dengan adanya aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21, konsumen dapat melakukan transaksi pemesanan tiket bioskop jarak jauh tanpa harus lama mengantri serta dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Melalui aplikasi ini, para konsumen juga dapat langsung memilih tempat duduk yang diinginkan serta melakukan pembayaran setelah melakukan *top-up* saldo terlebih dahulu. Apabila transaksi berhasil, pengguna akan mendapatkan SMS berisi kode transaksi yang dapat digunakan untuk mencetak tiket fisik sebelum masuk ke studio bioskop. Berdasarkan data dari Google Play Store, jumlah pemasangan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang telah dilakukan *user* hingga bulan Januari 2018 berada pada kategori lebih dari 1 juta pemasangan. Hal

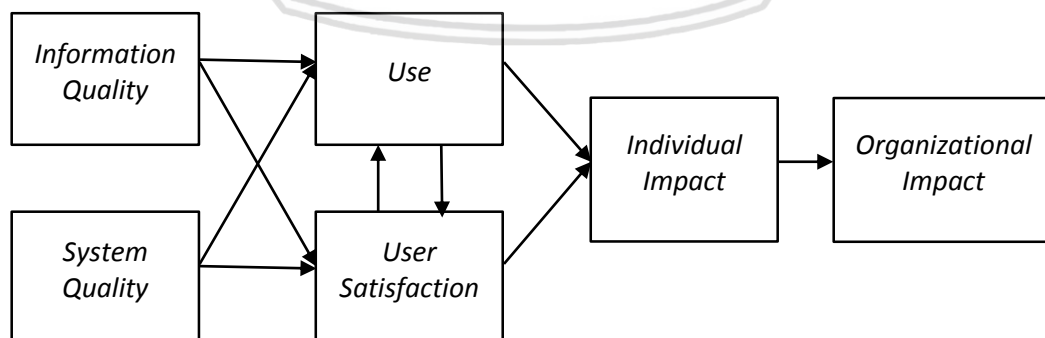
tersebut menunjukkan bahwa antusiasme pengguna di Indonesia terhadap aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 sangat tinggi. Gambar 2.1 dibawah ini merupakan *screenshot* dari tampilan antar muka aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21.



Gambar 0.1 Tampilan Antar Muka Aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21

2.4 Model Kesuksesan DeLone and McLean

Pada tahun 1992, William H. DeLone dan Ephraim R. McLean mengemukakan sebuah teori yang dapat digunakan untuk menganalisis kesuksesan sebuah sistem informasi, teori tersebut menghasilkan sebuah model yang dikenal dengan *DeLone and McLean Information System Success Model*. Gambar 2.2 merepresentasikan model kesuksesan *DeLone and McLean* yang dipublikasikan pada tahun 1992.

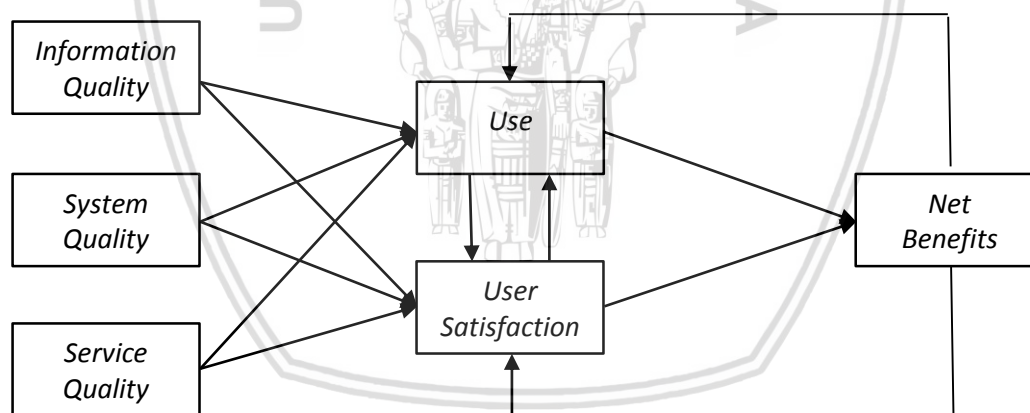


Gambar 0.2 *DeLone and McLean Success Model* 1992

(Sumber : DeLone & McLean, 2003)

Berdasarkan Gambar 2.2, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 6 variabel kesuksesan, antara lain *Information Quality*, *System Quality*, *System Usage (Use)*, *User Satisfaction*, *Individual Impact*, dan *Organizational Impact*. Variabel *Information Quality* digunakan untuk mengukur kualitas informasi yang disajikan. Variabel *System Quality* digunakan untuk mengukur kualitas sistem dalam menangani permintaan pengguna. Variabel *System Usage (Use)* adalah penggunaan *output* oleh pengguna. Variabel *User Satisfaction* adalah sejauh mana kepuasan pengguna terhadap penggunaan *output* dari sistem. Variabel *Individual Impact* merupakan dampak yang dihasilkan terhadap perilaku pengguna. Variabel *Organizational Impact* merupakan dampak atau pengaruh yang dihasilkan terhadap kinerja organisasi.

Namun pada tahun 2003, William H. DeLone dan Ephraim R. McLean memperbarui model pengukuran kesuksesan yang telah mereka publikasikan sebelumnya berdasarkan beberapa kontribusi penelitian sebelumnya serta adanya perubahan peran dan manajemen dari sistem informasi. Dalam model kesuksesannya yang baru, DeLone dan McLean melakukan beberapa modifikasi terkait variabel-variabelnya. Gambar 2.3 merepresentasikan model kesuksesan *DeLone and McLean* yang dipublikasikan pada tahun 2003.



Gambar 0.3 DeLone and McLean Success Model 2003

(Sumber : DeLone & McLean, 2003)

Berdasarkan Gambar 2.3, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 6 variabel kesuksesan dalam *DeLone and McLean Success Model* versi terbaru ini. Variabel tersebut antara lain *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*. Model kesuksesan inilah yang akan digunakan penulis sebagai dasar pengukuran kesuksesan aplikasi *mobile M-Tix Cinema 21*.

2.4.1 Information Quality

Variabel *Information Quality* atau kualitas informasi merepresentasikan kualitas hasil luaran dari sebuah aktifitas yang berupa informasi, dimana hasil luaran dapat menyangkut manfaat, nilai, maupun relevansi informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi (Radityo & Zulaikha, 2007). Berdasarkan *DeLone and McLean Success Model* pada Gambar 2.3, kualitas informasi dapat mempengaruhi variabel *Use* dan *User Satisfaction*. Kualitas informasi yang baik dapat meningkatkan penggunaan, hal tersebut telah dibuktikan oleh penelitian Halawi, McCarthy, & Aronson pada tahun 2007, penelitian Kositanurit, Ngwenyama, & Osei-Bryson pada tahun 2006, dan penelitian Rai, Lang, & Welker pada tahun 2002 (Petter, DeLone, & McLean, 2008). Selain itu, kualitas informasi yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan pengguna, hal tersebut telah dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Seddon & Kiew pada tahun 1996 serta penelitian Livari pada tahun 2005 (Petter, DeLone, & McLean, 2008). Tabel 2.1 mendeskripsikan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk merepresentasikan kualitas informasi dari sebuah sistem informasi.

Tabel 0.1 Indikator dalam Pengukuran *Information Quality*

No.	Indikator	Deskripsi
1.	<i>Importance</i>	Seberapa penting informasi yang ditampilkan pada sistem informasi. Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas apabila informasi yang ditampilkan adalah informasi yang penting bagi pengguna.
2.	<i>Availability</i>	Seberapa baik informasi selalu tersedia dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Sistem informasi dapat dikatakan baik ketika informasi di dalamnya selalu tersedia saat dibutuhkan pengguna.
3.	<i>Understandability</i>	Seberapa baik informasi dapat dipahami oleh pengguna. Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas apabila informasi yang ditampilkan adalah informasi yang mudah dipahami oleh pengguna.
4.	<i>Relevance</i>	Seberapa baik informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Sistem informasi dapat dikatakan baik ketika informasi yang disajikan dapat memenuhi kebutuhan pengguna.
6.	<i>Content Accuracy</i>	Seberapa akurat informasi yang disajikan sistem informasi. Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas apabila

Tabel 2.1 Indikator dalam Pengukuran *Information Quality* (lanjutan)

No.	Indikator	Deskripsi
		informasi yang disajikan adalah informasi yang akurat serta tidak menyesatkan pengguna.
7.	<i>Completeness</i>	Seberapa lengkap informasi yang disajikan oleh suatu sistem informasi. Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas apabila informasi yang disajikan adalah informasi yang lengkap.
8.	<i>Timeliness</i>	Sistem informasi dapat dikatakan baik ketika informasi yang disajikan selalu <i>up-to-date</i> sesuai kebutuhan pengguna.

2.4.2 *System Quality*

Menurut Radityo & Zulaikha (2007), variabel *System Quality* atau kualitas sistem merepresentasikan kualitas dari kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak yang dimanfaatkan dalam sebuah sistem informasi. Berdasarkan *DeLone and McLean Success Model* pada Gambar 2.3, kualitas sistem dapat mempengaruhi variabel *Use* dan *User Satisfaction*. Kualitas sistem yang baik dapat meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna, hal tersebut telah dibuktikan oleh beberapa penelitian, antara lain penelitian Halawi, McCarthy, & Aronson pada tahun 2007, penelitian Livari pada tahun 2005, dan beberapa penelitian lainnya (Petter, DeLone, & McLean, 2008). Tabel 2.2 mendeskripsikan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk merepresentasikan kualitas sistem dari sebuah aplikasi.

Tabel 0.2 Indikator dalam Pengukuran *System Quality*

No.	Indikator	Deskripsi
1.	<i>Ease of Use</i>	Seberapa baik sistem untuk dipahami dan digunakan. Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas apabila sistemnya mudah dipahami dan mudah digunakan.
2.	<i>Reliability</i>	Seberapa andal sebuah sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah berarti. Sistem informasi dapat dikatakan baik ketika mampu berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah berarti.
3.	<i>Response Time</i>	Seberapa cepat waktu respon sebuah sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna.



2.4.3 Service Quality

Variabel *Service Quality* atau kualitas layanan merepresentasikan kualitas dari pelayanan kepada pengguna yang diberikan oleh pengembang sistem layanan, sehingga pengguna merasa yakin bahwa sistem informasi tersebut mampu menyelesaikan permasalahan dengan baik (Radityo & Zulaikha, 2007). Berdasarkan *DeLone and McLean Success Model* pada Gambar 2.2, kualitas layanan dapat mempengaruhi variabel *Use* dan *User Satisfaction*. Kualitas layanan yang baik dapat memberikan pengaruh yang positif pada penggunaan (Nugraheni, Saputra, & Herlambang, 2018). Selain itu, kualitas layanan yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan pengguna, hal tersebut telah dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Halawi, McCarthy, & Aronson pada tahun 2007, penelitian Shaw, DeLone, & Niederman pada tahun 2002, serta berbagai penelitian lainnya (Petter, DeLone, & McLean, 2008). Tabel 2.3 mendeskripsikan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk merepresentasikan kualitas layanan dari sebuah aplikasi.

Tabel 0.3 Indikator dalam Pengukuran *Service Quality*

No.	Indikator	Deskripsi
1.	<i>Assurance</i>	Seberapa baik pihak pengelola sistem memberikan jaminan kepada pengguna terhadap layanan sistem informasinya. Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas apabila pihak pengelola aplikasi memberikan jaminan atas pelayanan kepada pengguna sistem informasi, khususnya jika terjadi permasalahan.
2.	<i>Empathy</i>	Seberapa baik pihak pengelola sistem informasi dalam memberikan perhatian secara maksimal terhadap keluhan dari pengguna. Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas apabila pihak pengelola aplikasi dapat memberikan perhatian secara maksimal terhadap keluhan atau permasalahan yang dialami oleh pengguna.
3.	<i>Reliability</i>	Seberapa baik pihak pengelola dapat diandalkan ketika aplikasi atau pengguna mengalami permasalahan. Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas apabila pihak pengelola aplikasi dapat diandalkan ketika aplikasi atau pengguna mengalami permasalahan

2.4.4 Use

Menurut Radityo & Zulaikha (2007), variabel *Use* atau penggunaan merepresentasikan frekuensi penggunaan sistem informasi oleh pengguna. Berdasarkan *DeLone and McLean Success Model* pada Gambar 2.2, penggunaan dapat mempengaruhi *User Satisfaction* dan *Net Benefits*. Meningkatnya penggunaan dari aplikasi akan dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut telah dibuktikan oleh beberapa penelitian, antara lain penelitian Halawi, McCarthy, & Aronson pada tahun 2007, penelitian Livari pada tahun 2005, dan penelitian Chiu, Chiu, & Chang pada tahun 2007 (Petter, DeLone, & McLean, 2008). Selain itu, meningkatnya penggunaan juga dapat memberikan pengaruh positif terhadap manfaat bersih, hal tersebut juga telah dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Halawi, McCarthy, & Aronson pada tahun 2007, Burton-Jones & Straub pada tahun 2006, serta beberapa penelitian lainnya (Petter, DeLone, & McLean, 2008). Tabel 2.4 mendeskripsikan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk merepresentasikan kesuksesan penggunaan dari sebuah aplikasi.

Tabel 0.4 Indikator dalam Pengukuran Use

No.	Indikator	Deskripsi
1.	<i>Frequency of Use</i>	Seberapa sering pengguna memanfaatkan sistem dalam memenuhi kebutuhannya. Sistem informasi dapat dikatakan sukses ketika pengguna sering memanfaatkan sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhannya.
2.	<i>Intention to Reuse</i>	Seberapa jauh pengguna memiliki keinginan untuk menggunakan kembali sistem serta merekomendasikannya kepada orang lain. Sistem informasi dapat dikatakan sukses ketika pengguna memiliki keinginan untuk menggunakannya kembali serta merekomendasikannya kepada orang lain.

2.4.5 User Satisfaction

Variabel *User Satisfaction* atau kepuasan pengguna merepresentasikan respon dan *feedback* pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi, dimana hal tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka dan puas pengguna terhadap aplikasi yang digunakan (Radityo & Zulaikha, 2007). Berdasarkan *DeLone and McLean Success Model* pada Gambar 2.3, kepuasan pengguna dapat mempengaruhi variabel *Use* dan *Net Benefits*. Semakin tinggi kepuasan pengguna akan dapat meningkatkan penggunaan, hal tersebut telah dibuktikan oleh penelitian Halawi, McCarthy, & Aronson pada tahun 2007,

penelitian Chiu, Chiu, & Chang pada tahun 2007, serta beberapa penelitian lainnya (Petter, DeLone, & McLean, 2008). Selain itu, meningkatnya kepuasan pengguna juga dapat memberikan pengaruh positif terhadap manfaat bersih, hal tersebut juga telah dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Livari pada tahun 2005, penelitian Halawi, McCarthy, & Aronson pada tahun 2007, serta beberapa penelitian lainnya (Petter, DeLone, & McLean, 2008). Tabel 2.5 mendeskripsikan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk merepresentasikan kepuasan pengguna dari sebuah aplikasi.

Tabel 0.5 Indikator dalam pengukuran *User Satisfaction*

No.	Indikator	Deskripsi
1.	<i>Adequate</i>	Seberapa baik sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Sistem informasi dapat dikatakan memuaskan apabila pengguna merasa sistem informasi telah cukup baik dalam memenuhi kebutuhannya.
2.	<i>Effectiveness</i>	Seberapa puas pengguna terhadap efektifitas yang ditimbulkan dari penggunaan aplikasi. Sistem informasi dapat dikatakan memuaskan apabila pengguna merasa sistem informasi dapat meningkatkan efektifitasnya.
3.	<i>Efficiency</i>	Seberapa puas pengguna terhadap efisiensi yang ditimbulkan dari penggunaan aplikasi. Sistem informasi dapat dikatakan memuaskan apabila pengguna merasa sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi.
4.	<i>Overall Satisfaction</i>	Seberapa puas pengguna terhadap keseluruhan aplikasi.
5.	<i>Expectation</i>	Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang telah memenuhi ekspektasi. Sistem informasi dapat dikatakan memuaskan apabila pengguna merasa sistem informasi telah berjalan sesuai dengan ekspektasinya.

2.4.6 Net Benefits

Menurut Radityo & Zulaikha (2007), variabel *Net Benefit* atau manfaat bersih merupakan pengaruh yang dihasilkan dari keberadaan dan pemakaian sebuah sistem informasi terhadap kinerja individual (*Individual Impact*) maupun organisasional (*Organizational Impact*). Dalam penelitian ini, fokus dari *Net Benefits* adalah pada *Individual Impact* karena perspektif yang digunakan adalah

perspektif pengguna aplikasi. Berdasarkan *DeLone and McLean Success Model* pada Gambar 2.3, manfaat bersih dapat mempengaruhi variabel *Use* dan *User Satisfaction*. Semakin baik manfaat dapat dirasakan pengguna akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan penggunaan, hal tersebut telah dibuktikan oleh penelitian Wu & Wang pada tahun 2006, penelitian Rai, Lang, & Welker. pada tahun 2002, serta beberapa penelitian lainnya (Petter, DeLone, & McLean, 2008). Tabel 2.6 mendeskripsikan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk merepresentasikan manfaat bersih dari sebuah aplikasi.

Tabel 0.6 Indikator dalam Pengukuran *Net Benefits*

No.	Indikator	Deskripsi
1.	<i>Job Easier</i>	Seberapa baik aplikasi dalam memberikan kemudahan bagi pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sistem informasi dapat dikatakan bermanfaat apabila dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya.
2.	<i>Time Savings</i>	Seberapa baik aplikasi dalam menghemat waktu bagi pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sistem informasi dapat dikatakan bermanfaat apabila dapat menghemat waktu pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya.
2.	<i>Usefulness</i>	Seberapa baik manfaat aplikasi dalam memberikan manfaat yang signifikan kepada pengguna. Sistem informasi dapat dikatakan bermanfaat apabila dapat memberikan manfaat yang signifikan kepada pengguna.

2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

2.5.1 Uji Validitas

Menurut Azwar (2000, dalam Widodo, 2006), validitas berasal dari kata *validity* yang memiliki makna suatu ukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan dan kecermatan dari instrumen penelitian sebagai alat ukur. Menurut Sugiyono (2007), validitas berkenaan dengan ketepatan alat ukur dalam menilai apa yang hendak dinilai. Rumus yang digunakan adalah yang dikemukakan oleh Pearson yang dikenal dengan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (Arikunto, 2006). Rumus *Korelasi Product Moment* dapat dinyatakan seperti pada Persamaan 2.1.

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (2.1)$$

Pada Persamaan 2.1, r_{xy} adalah koefisien korelasi *Product Moment*, N adalah jumlah subjek, $\sum X$ adalah jumlah skor butir, $\sum Y$ adalah skor total, dan $\sum XY$ adalah hasil perkalian skor butir dengan skor total.

2.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur konsistensi sebuah alat ukur dalam sebuah pengukuran gejala yang sama. Suatu alat ukur dinyatakan reliabel apabila jawaban responden konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, sehingga alat ukur tersebut dapat dipercaya dan dapat diandalkan (Ghozali, 2009). Menurut Saidani & Arifin (2012), untuk uji reliabilitas dengan alternatif jawaban lebih dari dua dapat menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* yang nilainya akan dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dapat diterima. Penggunaan teknik *Cronbach's Alpha* akan menunjukkan bahwa suatu instrumen dapat dikatakan handal atau reliabel bila memiliki koefisien reliabilitas lebih dari 0,6. Rumus *Cronbach Alpha* dapat dinyatakan seperti pada Persamaan 2.2. Pada Persamaan 2.2, r_{11} adalah nilai reliabilitas, k adalah jumlah item, $\sum S_i$ adalah jumlah varians skor tiap-tiap item, dan S_t adalah varians total.

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\} \quad (2.2)$$

2.6 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan analisis data dengan mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2007). Menurut Nasution (2017), statistik deskriptif adalah bagian statistika mengenai pengumpulan data, penyajian, penentuan nilai statistika, serta pembuatan diagram atau gambar dimana data yang disajikan dalam bentuk yang lebih mudah dipahami atau dibaca.

2.7 Uji Asumsi Dasar

2.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data telah berdistribusi secara normal atau tidak (Titus & Hubeis, 2016). Untuk menguji normalitas data, peneliti dapat menggunakan beberapa metode, seperti *Kolmogorov-Smirnov test*, *Lilliefors test*, *Anderson-Darling test*, *Pearson Chi-Square test*, *Cramer-von Mises*

test, *Shapiro-Wilktest*, atau *Fisher's cumulate test* (Wahjudi, 2007). Dua cara yang paling sering digunakan untuk menguji normalitas data adalah dengan analisis grafik (normal P-P plot) regresi dan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* (Titus & Hubeis, 2016). Menurut Dahlan (2009), uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah uji yang tepat untuk sampel yang berjumlah lebih dari 50. Dalam pengujian normalitas dengan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*, data dapat dikatakan terdistribusi normal apabila nilai *Asymp. Sig. 2-tailed* $> 0,05$, sebaliknya apabila nilai *Asymp. Sig. 2-tailed* $\leq 0,05$ maka data dinyatakan tidak terdistribusi normal.

2.7.2 Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linear antara variabel independen dengan variabel dependen yang hendak diuji. Hubungan yang linear adalah hubungan yang mengikuti garis lurus, maksudnya adalah penurunan atau peningkatan kuantitas pada variabel independen (X) akan diikuti secara linear berupa penurunan atau peningkatan juga pada variabel dependen (Y). Uji ini biasanya dilakukan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier (Djazari, Rahmawati, & Nugroho, 2013). Pengujian menggunakan *software* SPSS dapat dilakukan dengan melihat nilai dari *Deviation from Linearity*. Dua variabel dapat dikatakan terdapat hubungan yang linear apabila nilai *Deviation from Linearity* $> 0,05$, sebaliknya apabila nilai *Deviation from Linearity* $\leq 0,05$ maka dapat dinyatakan tidak linear (Sudarmanto, 2015).

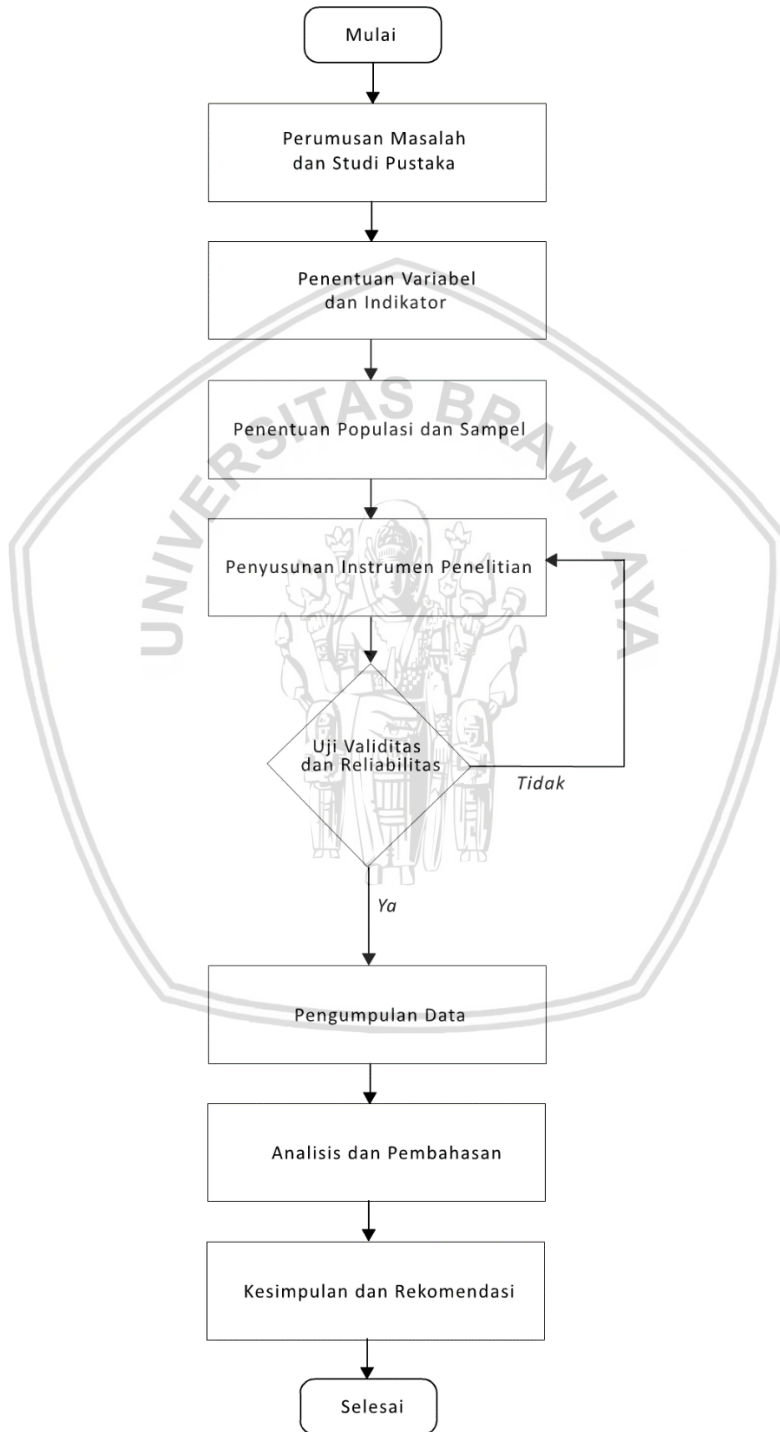
2.7.3 Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi dan sampel yang digunakan dalam sebuah penelitian homogen atau tidak. Untuk menguji homogenitas, dapat menggunakan metode *Levene's Test* dengan bantuan *software* SPSS. Data dikatakan homogen apabila nilai signifikansi $> 0,05$, sebaliknya apabila nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka data dapat dikatakan tidak homogen.



BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dipaparkan penjelasan terkait langkah-langkah yang akan dilakukan penulis. Langkah-langkah atau tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 0.1 Tahapan Penelitian



3.1 Perumusan Masalah dan Studi Pustaka

Pada tahapan ini, penulis mengidentifikasi permasalahan yang hendak diteliti serta menuliskan perumusan masalah. Perumusan masalah merupakan suatu penjabaran dari identifikasi masalah. Dengan kata lain, rumusan masalah ini merupakan pertanyaan yang lengkap dan rinci mengenai ruang lingkup masalah yang akan diteliti didasarkan atas identifikasi masalah. Identifikasi permasalahan dan rumusan masalah dalam penelitian ini telah dijelaskan pada Bab 1. Kemudian dilakukan studi pustaka dengan mengumpulkan beberapa informasi dengan cara membaca buku, jurnal, penelitian sebelumnya, maupun sumber-sumber internet terkait yang dapat dijadikan sebagai pedoman dalam penyusunan laporan penelitian seperti yang telah dijelaskan pada Bab 2.

3.2 Penentuan Variabel dan Indikator

Dalam tahap ini, penulis menentukan variabel apa saja yang digunakan dalam penelitian. Penulis menentukan variabel kesuksesan berdasarkan *DeLone and McLean Success Model*, dimana terdapat 6 variabel kesuksesan, antara lain *Information Quality* (kualitas dari informasi), *System Quality* (kualitas dari sistem), *Service Quality* (kualitas layanan yang diberikan), *Use* (penggunaan aplikasi), *User Satisfaction* (kepuasan pengguna aplikasi), dan *Net Benefits* (manfaat bersih). Setelah variabel-variabel terkait diketahui, langkah selanjutnya adalah menentukan dimensi atau indikator yang sesuai untuk pengukuran setiap variabel dalam model konseptual. Penentuan indikator juga disesuaikan dengan permasalahan dan objek yang akan diteliti serta didasarkan pada studi pustaka yang telah dilakukan sebelumnya. Indikator pada tiap variabel dapat dijelaskan seperti dalam Tabel 3.1.

Tabel 0.1 Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Deskripsi	Target Ukur	Referensi
<i>Information Quality</i>	<i>Importance</i>	Informasi yang ditampilkan pada aplikasi <i>mobile M-Tix Cinema 21</i> adalah informasi yang penting	Penting atau tidaknya informasi bagi pengguna	Gable, Sedera, & Chan (2008)
	<i>Availability</i>	Informasi yang dibutuhkan oleh pengguna aplikasi <i>mobile M-Tix Cinema 21</i> selalu tersedia	Tersedia atau tidaknya informasi yang dibutuhkan pengguna	Gable, Sedera, & Chan (2008)

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian (lanjutan)

Variabel	Indikator	Deskripsi	Target Ukur	Referensi
	<i>Understandability</i>	Informasi dalam aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21 mudah dipahami oleh pengguna	Mudah atau tidaknya informasi dapat dipahami oleh pengguna	Gable, Sedera, & Chan (2008)
	<i>Relevance</i>	Informasi yang disajikan aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21 sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna	Sesuai atau tidaknya informasi terhadap kebutuhan pengguna	Gable, Sedera, & Chan (2008), Mu'izz (2016)
	<i>Content Accuracy</i>	Informasi yang disajikan aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21 adalah informasi yang akurat	Sesuai atau tidaknya informasi yang disajikan dalam aplikasi dengan fakta yang ada	Gable, Sedera, & Chan (2008), Mu'izz (2016), Livari (2005)
	<i>Completeness</i>	Informasi yang disajikan aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21 adalah informasi yang lengkap	Lengkap atau tidaknya informasi yang disajikan dalam memenuhi kebutuhan pengguna	Livari (2005)
	<i>Timeliness</i>	Informasi yang disajikan aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21 selalu <i>up-to-date</i>	<i>Up-to-date</i> atau tidaknya informasi yang disajikan dalam memenuhi kebutuhan pengguna	Halonen, Conboy, Golden, & Acton (2009), Mu'izz (2016)

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian (lanjutan)

Variabel	Indikator	Deskripsi	Target Ukur	Referensi
<i>System Quality</i>	<i>Ease of Use</i>	Aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21 mudah untuk dipahami dan digunakan	Mudah atau tidaknya aplikasi untuk dapat dipahami oleh pengguna	Gable, Sedera, & Chan (2008), Mu'izz (2016)
			Mudah atau tidaknya aplikasi digunakan oleh pengguna	
	<i>Reliability</i>	Fitur dalam aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21 mampu memenuhi kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah berarti	Mampu atau tidaknya fitur dalam aplikasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah berarti	Gable, Sedera, & Chan (2008), DeLone & McLean (2003), Mu'izz (2016)
	<i>Response Time</i>	Aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21 memberikan waktu respon yang cepat	Cepat atau tidaknya respon aplikasi ketika digunakan oleh pengguna	Mu'izz (2016), DeLone & McLean (2003), Livari (2005)
Cepat atau tidaknya respon aplikasi dalam memproses transaksi				

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian (lanjutan)

Variabel	Indikator	Deskripsi	Target Ukur	Referensi
<i>Service Quality</i>	<i>Assurance</i>	Pihak M-Tix Cinema 21 memberikan jaminan atas layanan yang diberikan kepada pengguna, khususnya apabila terjadi permasalahan	Ada atau tidaknya jaminan terhadap layanan dari pihak M-Tix Cinema 21 apabila terjadi permasalahan	Pitt, Watson, & Kavan (1995), Mu'izz (2016)
	<i>Empathy</i>	Pihak M-Tix Cinema 21 mampu memberikan perhatian secara maksimal terhadap keluhan dari pengguna	Mampu atau tidaknya pihak M-Tix Cinema 21 dalam memberikan perhatian secara maksimal terhadap keluhan dari pengguna	Pitt, Watson, & Kavan (1995)
	<i>Reliability</i>	Pihak M-Tix Cinema 21 dapat diandalkan ketika aplikasi dan/atau pengguna mengalami permasalahan	Mampu atau tidaknya pihak M-Tix Cinema 21 untuk diandalkan ketika aplikasi dan/atau pengguna mengalami permasalahan	Pitt, Watson, & Kavan (1995)
<i>Use</i>	<i>Frequency of Use</i>	Pengguna sering menggunakan aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21	Sering atau tidaknya aplikasi digunakan oleh pengguna	Livari (2005)



Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian (lanjutan)

Variabel	Indikator	Deskripsi	Target Ukur	Referensi
	<i>Intention to Reuse</i>	Pengguna memiliki keinginan untuk menggunakan kembali dan merekomendasikan aplikasi	Ingin atau tidaknya pengguna untuk menggunakan kembali aplikasi dalam memenuhi kebutuhannya	Choi & Sun (2016)
			Ingin atau tidaknya pengguna untuk merekomendasikan aplikasi kepada orang-orang terdekat	
<i>User Satisfaction</i>	<i>Adequate</i>	Aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21 saat ini sudah cukup dalam memenuhi kebutuhan pengguna	Cukup atau tidaknya aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna saat ini	Seddon & Kiew (1994), Legner, Urbach, & Nolte (2011)
	<i>Effectiveness</i>	Pengguna merasa puas terhadap efektifitas yang ditimbulkan dari penggunaan aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21	Puas atau tidaknya pengguna terhadap efektifitas yang ditimbulkan oleh aplikasi	Seddon & Kiew (1994), Legner, Urbach, & Nolte (2011)
	<i>Efficiency</i>	Pengguna merasa puas terhadap efisiensi yang ditimbulkan dari penggunaan aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21	Puas atau tidaknya pengguna terhadap efisiensi yang ditimbulkan oleh aplikasi	Seddon & Kiew (1994), Legner, Urbach, & Nolte (2011)



Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian (lanjutan)

Variabel	Indikator	Deskripsi	Target Ukur	Referensi
	<i>Overall Satisfaction</i>	Kepuasan pengguna dalam keseluruhan aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21	Puas atau tidaknya pengguna terhadap aplikasi secara keseluruhan	Seddon & Kiew (1994), Legner, Urbach, & Nolte (2011)
	<i>Expectation</i>	Kepuasan pengguna terhadap aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21 yang telah memenuhi ekspektasi	Puas atau tidaknya pengguna terhadap kesesuaian antara ekspektasi dengan penggunaan	Bahaddad (2017), Ali & Khan (2010)
<i>Net Benefits</i>	<i>Job Easier</i>	Aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21 memberikan manfaat kemudahan bagi pengguna dalam memesan tiket bioskop	Bermanfaat atau tidaknya aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21 dalam memudahkan pengguna memesan tiket bioskop	Ali & Khan (2010), Livari (2005)
	<i>Time Savings</i>	Aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21 memberikan manfaat untuk menghemat waktu dalam memesan tiket bioskop	Bermanfaat atau tidaknya aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21 untuk menghemat waktu dalam memesan tiket	Ali & Khan (2010), DeLone & McLean (2003),
	<i>Usefulness</i>	Aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21 sangat berguna bagi pengguna	Berguna atau tidaknya aplikasi <i>mobile</i> M-Tix Cinema 21 menurut pengguna	Davis (1989), Livari (2005)

3.3 Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi merupakan generalisasi subjek atau objek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007). Populasi tidak hanya mengenai jumlah subjek atau objek yang diteliti oleh peneliti, namun juga mencakup seluruh karakteristik serta sifat-sifat yang dimiliki obyek atau subyek tersebut (Siyoto & Sodik, 2015). Sampel adalah suatu bagian kecil yang ditarik dari populasi berdasarkan prosedur tertentu yang dapat mewakili anggota populasinya (Siyoto & Sodik, 2015). Apabila populasi dalam penelitian terlalu besar sehingga tidak dimungkinkan untuk diteliti oleh penulis, baik karena keterbatasan dana ataupun keterbatasan tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu dengan syarat sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif. (Sugiyono, 2007).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 di Kota Malang, dimana jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Menurut Wibisono (2003), rumus dalam menghitung sampel pada populasi yang tidak diketahui adalah seperti pada Persamaan 3.1. Pada Persamaan 3.1, n adalah ukuran sampel, $Z_{\alpha/2}$ adalah nilai Z_{table} 0,025, σ adalah standar deviasi, dan e adalah *Error of estimation*.

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \cdot \sigma}{e} \right)^2 \quad (3.1)$$

$$n = \left(\frac{1,96 \cdot 0,25}{0,05} \right)^2$$

$$n = 96,04 \approx 100$$

Berdasarkan perhitungan pada Persamaan 3.1 diatas, Wibisono (2003) menyatakan bahwa dengan tingkat kepercayaan 95% dan *error of estimation* sebesar 5%, jumlah sampel yang dapat diambil pada populasi yang tidak diketahui adalah berjumlah 96,04 atau dibulatkan menjadi 100. Penentuan jumlah sampel juga didukung oleh pandangan Fraenkel, Wallen, & Hyun (1990) bahwa besaran minimum responden dalam penelitian deskriptif adalah sebesar 100 responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Siyoto & Sodik, 2015). Teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang berdasarkan atas suatu pertimbangan atau kriteria tertentu seperti sifat-sifat populasi atau ciri-ciri yang sudah diketahui sebelumnya (Sugiyono, 2007). Kriteria tertentu yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 di Kota Malang yang berusia antara 19-24 tahun.

3.4 Penyusunan Instrumen Penelitian

Dalam tahap ini, penulis melakukan penyusunan dan pembuatan instrumen penelitian berdasarkan indikator-indikator yang telah dijelaskan sebelumnya. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan penulis adalah kuesioner yang akan diberikan kepada pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 di Kota Malang sebagai responden. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup berdasarkan indikator-indikator pada tiap variabel. Penulis menggunakan skala Likert dalam mengukur tiap indikator. Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Sugiyono, 2007). Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari “sangat tidak setuju” dengan poin 1, “tidak setuju” dengan poin 2, “ragu-ragu” dengan poin 3, “setuju” dengan poin 4, dan “sangat setuju” dengan poin 5. Penggunaan skala satu sampai lima dapat mengurangi tingkat frustrasi responden serta meningkatkan tingkat kebersediaan responden dan kualitas respon (Babakus & Mangold, 1992).

Sebelum disebarkan kepada seluruh responden, instrumen penelitian terlebih dahulu dilakukan uji keterbacaan kepada 3 orang ahli (*expert judgement*) untuk memberikan penilaian bahwa item-item kuesioner telah tepat dan dapat dipahami oleh responden. Setelah 3 orang ahli memberikan penilaian, penulis melakukan perhitungan pada setiap butir pernyataan dengan menggunakan rumus Aiken V. Hasil dari perhitungan menggunakan rumus Aiken V selanjutnya dilakukan interpretasi sebagai bentuk pengujian validitas isi. Menurut Retnawati (2016), nilai indeks butir kurang dari 0,4 dapat dikatakan validitasnya rendah, nilai indeks butir antara 0,4-0,8 dapat dikatakan validitasnya sedang, dan nilai indeks butir lebih dari 0,8 dapat dikatakan validitasnya tinggi. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan rumus Aiken V (Lampiran F), tidak terdapat butir pernyataan yang dinyatakan validitasnya rendah. Hampir seluruh butir pernyataan masuk ke dalam kategori validitas tinggi, hanya terdapat 4 butir pernyataan yang masuk ke dalam kategori validitas sedang (butir pernyataan nomor 2.1, 2.9, 2.10, dan 5.3). Butir pernyataan yang masuk kategori sedang selanjutnya dilakukan perbaikan kalimat sesuai masukan yang telah diberikan oleh para ahli.

Setelah dilakukan uji keterbacaan, penulis selanjutnya melakukan *pilot study* atau uji kelayakan. *Pilot study* merupakan pengujian awal atau coba-coba kepada 30 orang responden (Sugiyono, 2007). Hasil dari *pilot study* kemudian dianalisis dengan uji validitas dan reliabilitas.

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.5.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap butir pertanyaan yang dibagikan kepada responden telah valid dan telah mencerminkan

indikator yang akan diukur. Penulis melakukan uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel menggunakan bantuan *software SPSS* versi 25. Kuesioner yang digunakan dalam *pilot study* adalah kuesioner awal (Lampiran C) dimana jumlah butir pernyataan yang dilakukan uji validitas berjumlah 71 pernyataan. Butir pernyataan dinyatakan valid apabila r hitung $\geq r$ tabel. Apabila r hitung $< r$ tabel, maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid sehingga harus dikeluarkan atau diperbaiki. Berdasarkan tabel nilai koefisien korelasi *Product Moment*, nilai r tabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan jumlah $N = 30$ adalah 0,361 (Sugiyono, 2007).

.5.1.1 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Information Quality*

Hasil pengujian validitas variabel *Information Quality* atau kualitas informasi disajikan pada Tabel 3.2.

Tabel 0.2 Hasil Uji Validitas Variabel *Information Quality*

Indikator	Nomor Pernyataan	Nilai r-hitung (<i>pearson correlatioin</i>)	Nilai r-tabel	Keterangan
<i>Importance</i>	1.1	0,490	0,361	Valid
	1.2	0,404	0,361	Valid
	1.3	0,479	0,361	Valid
	1.4	0,342	0,361	Tidak Valid
	1.5	0,228	0,361	Tidak Valid
<i>Availability</i>	1.6	0,558	0,361	Valid
	1.7	0,449	0,361	Valid
	1.8	0,373	0,361	Valid
	1.9	0,510	0,361	Valid
	1.10	0,478	0,361	Valid
<i>Understandability</i>	1.11	0,575	0,361	Valid
	1.12	0,391	0,361	Valid
	1.13	0,417	0,361	Valid
	1.14	0,377	0,361	Valid
	1.15	0,497	0,361	Valid
<i>Relevance</i>	1.16	0,572	0,361	Valid

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel *Information Quality* (lanjutan)

Indikator	Nomor Pernyataan	Nilai r-hitung (<i>pearson correlation</i>)	Nilai r-tabel	Keterangan
	1.17	0,582	0,361	Valid
	1.18	0,260	0,361	Tidak Valid
	1.19	0,338	0,361	Tidak Valid
	1.20	0,473	0,361	Valid
<i>Content Accuracy</i>	1.21	0,383	0,361	Valid
	1.22	0,537	0,361	Valid
	1.23	0,457	0,361	Valid
	1.24	0,425	0,361	Valid
	1.25	0,460	0,361	Valid
<i>Completeness</i>	1.26	0,206	0,361	Tidak Valid
	1.27	0,608	0,361	Valid
	1.28	0,486	0,361	Valid
	1.29	0,157	0,361	Tidak Valid
	1.30	0,515	0,361	Valid
<i>Timeliness</i>	1.31	0,593	0,361	Valid
	1.32	0,483	0,361	Valid
	1.33	0,608	0,361	Valid
	1.34	0,548	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 3.2 diatas, dapat dilihat bahwa dari 34 butir pernyataan yang merepresentasikan kualitas informasi, 28 pernyataan diantaranya memiliki r hitung \geq r tabel sehingga dinyatakan telah valid. Sedangkan 6 pernyataan sisanya dinyatakan tidak valid karena memiliki r hitung $<$ r tabel, yaitu pernyataan nomor 1.4, 1.5, 1.18, 1.19, 1.26, 1.29. Pernyataan-pernyataan yang dinyatakan tidak valid selanjutnya akan digugurkan.

.5.1.2 Uji Validitas Tiap Item Variabel *System Quality*

Hasil pengujian validitas variabel *System Quality* atau kualitas sistem disajikan pada Tabel 3.3.

Tabel 0.3 Hasil Uji Validitas Variabel *System Quality*

Indikator	Nomor Pernyataan	Nilai r-hitung (<i>pearson correlatioin</i>)	Nilai r-tabel	Keterangan
<i>Ease of Use</i>	2.1	0,664	0,361	Valid
	2.2	0,632	0,361	Valid
	2.3	0,595	0,361	Valid
	2.4	0,586	0,361	Valid
<i>Reliability</i>	2.5	0,597	0,361	Valid
	2.6	0,496	0,361	Valid
	2.7	0,247	0,361	Tidak Valid
	2.8	0,640	0,361	Valid
<i>Response Time</i>	2.9	0,628	0,361	Valid
	2.10	0,669	0,361	Valid
	2.11	0,434	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 3.3 diatas, dapat dilihat bahwa dari 11 butir pernyataan yang merepresentasikan kualitas sistem, 10 pernyataan diantaranya memiliki r hitung \geq r tabel sehingga dinyatakan telah valid. Sedangkan 1 pernyataan sisanya dinyatakan tidak valid karena memiliki r hitung $<$ r tabel, yaitu pernyataan nomor 2.7. Pernyataan yang dinyatakan tidak valid selanjutnya akan digugurkan.

.5.1.3 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Service Quality*

Hasil pengujian validitas variabel *Service Quality* atau kualitas layanan disajikan pada Tabel 3.4.

Tabel 0.4 Hasil Uji Validitas Variabel *Service Quality*

Indikator	Nomor Pernyataan	Nilai r-hitung (<i>pearson correlatioin</i>)	Nilai r-tabel	Keterangan
<i>Assurance</i>	3.1	0,448	0,361	Valid
	3.2	0,654	0,361	Valid
<i>Empathy</i>	3.3	0,597	0,361	Valid
	3.4	0,604	0,361	Valid

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel *Service Quality* (lanjutan)

Indikator	Nomor Pernyataan	Nilai r-hitung (<i>pearson correlation</i>)	Nilai r-tabel	Keterangan
<i>Reliability</i>	3.5	0,288	0,361	Tidak Valid
	3.6	0,689	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 3.4 diatas, dapat dilihat bahwa dari 6 butir pernyataan yang merepresentasikan kualitas layanan, 5 pernyataan diantaranya memiliki r hitung \geq r tabel sehingga dinyatakan telah valid. Sedangkan 1 pernyataan sisanya dinyatakan tidak valid karena memiliki r hitung $<$ r tabel, yaitu pernyataan nomor 3.5. Pernyataan yang dinyatakan tidak valid selanjutnya akan digururkan.

.5.1.4 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Use*

Hasil pengujian validitas variabel *Use* atau penggunaan dari sistem dapat dilihat pada Tabel 3.5.

Tabel 0.5 Hasil Uji Validitas Variabel *Use*

Indikator	Nomor Pernyataan	Nilai r-hitung (<i>pearson correlation</i>)	Nilai r-tabel	Keterangan
<i>Frequency of Use</i>	4.1	0,429	0,361	Valid
	4.2	0,776	0,361	Valid
<i>Intention to Reuse</i>	4.3	0,690	0,361	Valid
	4.4	0,610	0,361	Valid
	4.5	0,779	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 3.5 diatas, dapat dilihat bahwa dari 5 butir pernyataan yang merepresentasikan penggunaan, seluruh pernyataan memiliki r hitung \geq r tabel sehingga seluruh pernyataan dinyatakan telah valid.

.5.1.5 Uji Validitas Tiap Item Variabel *User Satisfaction*

Hasil pengujian validitas variabel *User satisfaction* atau kepuasan pengguna disajikan pada Tabel 3.6.

Tabel 0.6 Hasil Uji Validitas Variabel *User Satisfaction*

Indikator	Nomor Pernyataan	Nilai r-hitung (<i>pearson correlation</i>)	Nilai r-tabel	Keterangan
<i>Adequate</i>	5.1	0,485	0,361	Valid
	5.2	0,379	0,361	Valid
<i>Effectiveness</i>	5.3	0,582	0,361	Valid
	5.4	0,674	0,361	Valid
<i>Efficiency</i>	5.5	0,458	0,361	Valid
	5.6	0,637	0,361	Valid
<i>Overall Satisfaction</i>	5.7	0,666	0,361	Valid
<i>Expectation</i>	5.8	0,624	0,361	Valid
	5.9	0,627	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 3.6 diatas, dapat dilihat bahwa dari 9 butir pernyataan yang merepresentasikan kepuasan pengguna, seluruh pernyataan memiliki r hitung \geq r tabel sehingga seluruh pernyataan dinyatakan telah valid.

.5.1.6 Uji Validitas Tiap Item Variabel *Net Benefits*

Hasil pengujian validitas variabel *Net Benefits* atau manfaat bersih disajikan pada Tabel 3.7.

Tabel 0.7 Hasil Uji Validitas Variabel *Net Benefits*

Indikator	Nomor Pernyataan	Nilai r-hitung (<i>pearson correlation</i>)	Nilai r-tabel	Keterangan
<i>Job Easier</i>	6.1	0,639	0,361	Valid
	6.2	0,724	0,361	Valid
<i>Time Savings</i>	6.3	0,687	0,361	Valid
	6.4	0,694	0,361	Valid
<i>Usefulness</i>	6.5	0,815	0,361	Valid
	6.6	0,431	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 3.7 diatas, dapat dilihat bahwa dari 6 butir pernyataan yang merepresentasikan manfaat bersih, seluruh pernyataan memiliki r hitung $\geq r$ tabel sehingga seluruh pernyataan dinyatakan telah valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai dari *Cronbach Alpha*, dimana sebuah item kuesioner dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6. Setelah melakukan uji validitas, selanjutnya penulis melakukan uji reliabilitas dengan bantuan *software SPSS* versi 25. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* (α), variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* (α)nya lebih dari nilai batas kecukupan sebesar 0,6. Pengujian reliabilitas hanya dilakukan terhadap butir pernyataan yang telah dinyatakan valid pada pengujian validitas sebelumnya.

Tabel 0.8 Hasil Uji Reliabilitas Pada Tiap Variabel

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i> (α)	Nilai Batas Kecukupan	Keterangan
<i>Information Quality</i>	0,893	0,6	Reliabel
<i>System Quality</i>	0,784	0,6	Reliabel
<i>Service Quality</i>	0,661	0,6	Reliabel
<i>Use</i>	0,670	0,6	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	0,718	0,6	Reliabel
<i>Net Benefits</i>	0,752	0,6	Reliabel

Dari Tabel 3.8, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* (α) pada seluruh variabel lebih besar dari nilai batas kecukupan sebesar 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel.

3.5.3 Penentuan Pernyataan Kuesioner

Tahap ini dilakukan untuk menentukan butir pernyataan mana saja yang digunakan sebagai representasi tiap indikator pada kuesioner yang akan dibagikan. Disini penulis menentukan pernyataan mana saja yang akan diambil dan digunakan dalam kuesioner pengumpulan data. Sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 71 butir pernyataan (Lampiran C) dan telah dilakukan eliminasi terhadap pernyataan yang tidak valid. Pemilihan butir pernyataan akan ditentukan berdasarkan nilai validitas tertinggi pada tiap target ukur pada masing-masing indikator. Penentuan butir pernyataan yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 3.9.

Tabel 0.9 Penentuan Pernyataan Kuesioner

Indikator	No. Item	Nilai r-hitung	Keterangan	Kode Pernyataan
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)				
<i>Importance</i>	1.1	0,490	Digunakan	INF1
	1.2	0,404	Tidak	-
	1.3	0,479	Tidak	-
<i>Availability</i>	1.6	0,558	Digunakan	INF2
	1.7	0,449	Tidak	-
	1.8	0,373	Tidak	-
	1.9	0,510	Tidak	-
	1.10	0,478	Tidak	-
<i>Understandability</i>	1.11	0,558	Digunakan	INF3
	1.12	0,449	Tidak	-
	1.13	0,373	Tidak	-
	1.14	0,510	Tidak	-
	1.15	0,478	Tidak	-
<i>Relevance</i>	1.16	0,572	Tidak	-
	1.17	0,582	Digunakan	INF4
	1.20	0,473	Tidak	-
<i>Content Accuracy</i>	1.21	0,383	Tidak	-
	1.22	0,537	Digunakan	INF5
	1.23	0,457	Tidak	-
	1.24	0,425	Tidak	-
	1.25	0,460	Tidak	-
<i>Completeness</i>	1.27	0,608	Digunakan	INF6
	1.28	0,486	Tidak	-
	1.30	0,515	Tidak	-
<i>Timeliness</i>	1.31	0,593	Tidak	-
	1.32	0,483	Tidak	-
	1.33	0,608	Digunakan	INF7
	1.34	0,548	Tidak	-

Tabel 3.9 Penentuan Pernyataan Kuesioner (lanjutan)

Indikator	No. Item	Nilai r-hitung	Keterangan	Kode Pernyataan
Kualitas Sistem (System Quality)				
<i>Ease of Use</i>	2.1	0,664	Digunakan	SYS1
	2.2	0,632	Tidak	-
	2.3	0,595	Digunakan	SYS2
	2.4	0,586	Tidak	-
<i>Reliability</i>	2.5	0,597	Tidak	-
	2.6	0,496	Tidak	-
	2.8	0,640	Digunakan	SYS3
<i>Response Time</i>		0,628	Digunakan	SYS4
		0,669	Digunakan	SYS5
		0,434	Tidak	-
Kualitas Layanan (Service Quality)				
<i>Assurance</i>	3.1	0,448	Tidak	-
	3.2	0,654	Digunakan	SER1
<i>Empathy</i>	3.3	0,597	Tidak	-
	3.4	0,604	Digunakan	SER2
<i>Reliability</i>	3.6	0,689	Digunakan	SER3
Penggunaan (Use)				
<i>Frequency of Use</i>	4.1	0,429	Tidak	-
	4.2	0,776	Digunakan	USE1
<i>Intention to Reuse</i>	4.3	0,690	Digunakan	USE2
	4.4	0,610	Tidak	-
	4.5	0,779	Digunakan	USE3
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)				
<i>Adequate</i>	5.1	0,485	Digunakan	SAT1
	5.2	0,379	Tidak	-
<i>Effectiveness</i>	5.3	0,582	Tidak	-
	5.4	0,674	Digunakan	SAT2
<i>Efficiency</i>	5.5	0,458	Tidak	-

Tabel 3.9 Penentuan Pernyataan Kuesioner (lanjutan)

Indikator	No. Item	Nilai r-hitung	Keterangan	Kode Pernyataan
	5.6	0,637	Digunakan	SAT3
<i>Overall Satisfaction</i>	5.7	0,666	Digunakan	SAT4
<i>Expectation</i>	5.8	0,624	Tidak	-
	5.9	0,627	Digunakan	SAT5
Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)				
<i>Job Easier</i>	6.1	0,639	Tidak	-
	6.2	0,724	Digunakan	NET1
<i>Time Savings</i>	6.3	0,687	Tidak	-
	6.4	0,694	Digunakan	NET2
<i>Usefulness</i>	6.5	0,815	Digunakan	NET3
	6.6	0,431	Tidak	-

3.6 Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* dengan media Google Form. Tautan untuk mengisi kuesioner akan disebarluaskan melalui berbagai sosial media, tujuannya adalah agar penyebaran informasi dapat lebih cepat dan terintegrasi.

3.7 Analisis Data dan Pembahasan

Setelah seluruh data terkumpul, penulis melakukan perhitungan dengan analisis statistik deskriptif serta melakukan pembahasan pada tiap indikator dan variabel kesuksesan berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Selain itu, penulis juga melakukan uji asumsi dasar terhadap data yang telah terkumpul dengan melakukan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, uji linearitas, dan uji homogenitas dengan bantuan *software* SPSS versi 25.

Penyajian data statistik deskriptif meliputi perhitungan nilai rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*), nilai yang sering muncul (*modus*), standar deviasi, dan varians. Nilai rata-rata dalam analisis statistik deskriptif digunakan penulis dalam melakukan kategorialisasi untuk menentukan tingkat kesuksesan pada setiap indikator dan variabel berdasarkan persentase nilai *mean*. Setelah melakukan analisis data, kemudian dilakukan pembahasan pada tiap indikator berdasarkan hasil pengumpulan data beserta pemberian rekomendasi pada indikator variabel yang nilainya masih dibawah rata-rata. Pengkategorian

kesuksesan tiap indikator maupun variabel dibagi menjadi menjadi 6 kategori, yaitu sangat rendah, rendah, cukup rendah, cukup tinggi, tinggi, dan sangat tinggi. Menurut Azwar (2012), rentang nilai persentase *mean* dapat dikategorikan seperti pada Tabel 3.10.

Tabel 0.10 Kategorialisasi Nilai Persentase *Mean*

Rentang Nilai (%)	Kategori
$83,35 < X \leq 100$	Sangat Tinggi
$66,68 < X \leq 83,35$	Tinggi
$50,01 < X \leq 66,68$	Cukup Tinggi
$33,34 < X \leq 50,01$	Cukup Rendah
$16,67 < X \leq 33,34$	Rendah
$0 < X \leq 16,67$	Sangat Rendah

Sumber : Azwar (2012)

3.8 Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada tahap sebelumnya, maka pada tahap ini penulis melakukan pembuatan kesimpulan beserta rekomendasi dari hasil analisis deskriptif terhadap kesuksesan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 dari sisi pengguna di Kota Malang.



BAB 4 HASIL

Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 30 April 2018 – 7 Mei 2018 dengan menggunakan media kuesioner *online* yang berisi 24 butir pernyataan. Responden yang terkumpul dalam penelitian ini adalah 112 responden, dimana jumlah ini telah mencukupi batas minimal pengumpulan sampel yang sebelumnya telah ditentukan yaitu minimal 100 responden. Kuesioner yang disebar adalah kuesioner seperti yang terlampir pada Lampiran G, dimana dalam kuesioner tersebut satu target ukur pada tiap-tiap indikator diwakili oleh satu pernyataan.

4.1 Uji Asumsi Dasar

4.1.1 Uji Normalitas

Tabel 0.1 Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

Variabel	Nilai <i>Asymp. Sig. (2 tailed)</i>	Keterangan
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	0,006	Tidak normal
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	0,000	Tidak normal
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	0,000	Tidak normal
Penggunaan (<i>Use</i>)	0,000	Tidak normal
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0,000	Tidak normal
Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	0,000	Tidak normal

Tabel 4.1 merepresentasikan hasil uji normalitas yang telah dilakukan menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Asymp. Sig. (2 tailed)* pada seluruh variabel lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada seluruh variabel tidak berdistribusi secara normal.

4.1.2 Uji Linearitas

Tabel 0.2 Hasil Uji Linearitas

Hubungan Variabel	Nilai <i>Sig. Deviation from Linearity</i>	Keterangan
<i>Information Quality</i> → <i>Use</i>	0,009	Tidak Linear
<i>System Quality</i> → <i>Use</i>	0,317	Linear
<i>Service Quality</i> → <i>Use</i>	0,221	Linear

Tabel 4.2 Hasil Uji Linearitas (lanjutan)

Hubungan Variabel	Nilai <i>Sig. Deviation from Linearity</i>	Keterangan
<i>User Satisfaction</i> → <i>Use</i>	0,000	Tidak Linear
<i>Net Benefits</i> → <i>Use</i>	0,403	Linear
<i>Information Quality</i> → <i>User Satisfaction</i>	0,028	Tidak Linear
<i>System Quality</i> → <i>User Satisfaction</i>	0,491	Linear
<i>Service Quality</i> → <i>User Satisfaction</i>	0,030	Tidak Linear
<i>Use</i> → <i>User Satisfaction</i>	0,001	Tidak Linear
<i>Net Benefits</i> → <i>User Satisfaction</i>	0,035	Tidak Linear
<i>User Satisfaction</i> → <i>Net Benefits</i>	0,261	Linear
<i>Use</i> → <i>Net Benefits</i>	0,001	Tidak Linear

Tabel 4.2 merepresentasikan hasil uji linearitas yang telah dilakukan dengan bantuan *software* SPSS. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Sig. Deviation from Linearity* bervariasi. Dari 12 hubungan antar variabel sesuai konsep *DeLone and McLean Success Model*, terdapat 5 hubungan antar variabel yang dinyatakan linear, sedangkan 7 hubungan antar variabel sisanya dinyatakan tidak linear.

4.1.3 Uji Homogenitas

Tabel 0.3 Hasil Uji Homogenitas

Hubungan Variabel	Nilai <i>Sig.</i>	Keterangan
<i>Information Quality</i> → <i>Use</i>	0,830	Homogen
<i>System Quality</i> → <i>Use</i>	0,094	Homogen
<i>Service Quality</i> → <i>Use</i>	0,296	Homogen
<i>User Satisfaction</i> → <i>Use</i>	0,724	Homogen
<i>Net Benefits</i> → <i>Use</i>	0,107	Homogen
<i>Information Quality</i> → <i>User Satisfaction</i>	0,222	Homogen
<i>System Quality</i> → <i>User Satisfaction</i>	0,142	Homogen
<i>Service Quality</i> → <i>User Satisfaction</i>	0,212	Homogen
<i>Use</i> → <i>User Satisfaction</i>	0,022	Tidak Homogen

Tabel 4.3 Hasil Uji Homogenitas (lanjutan)

Hubungan Variabel	Nilai Sig.	Keterangan
<i>Net Benefits</i> → <i>User Satisfaction</i>	0,195	Homogen
<i>User Satisfaction</i> → <i>Net Benefits</i>	0,078	Homogen
<i>Use</i> → <i>Net Benefits</i>	0,115	Homogen

Tabel 4.3 merepresentasikan hasil uji homogenitas yang telah dilakukan dengan bantuan *software* SPSS. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Sig.* dari 12 hubungan antar variabel, hanya terdapat 1 hubungan antar variabel yang datanya dinyatakan tidak homogen, yaitu antara variabel *Use* (X) dengan variabel *User Satisfaction* (Y) karena nilai signifikansinya $\leq 0,05$. Untuk hubungan antar variabel lainnya, datanya dinyatakan homogen karena memiliki nilai signifikansi $> 0,05$.

4.2 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Tabel 0.4 Tabel Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi

No	Indikator	Kode	Mean	Median	Modus	Standar Deviasi	Varians	Persentase	Keterangan
1.	<i>Importance</i>	INF1	4,04	4	4	0,948	0,900	80,7%	Tinggi
2.	<i>Availability</i>	INF2	3,76	4	4	1,042	1,086	75,2%	Tinggi
3.	<i>Understandability</i>	INF3	3,88	4	4	0,732	0,536	77,7%	Tinggi
4.	<i>Relevance</i>	INF4	3,80	4	4	0,985	0,970	76,1%	Tinggi
5.	<i>Content Accuracy</i>	INF5	3,99	4	4	0,963	0,928	79,8%	Tinggi
6.	<i>Completeness</i>	INF6	4,13	4	4	0,737	0,543	82,5%	Tinggi
7.	<i>Timeliness</i>	INF7	3,96	4	4	0,799	0,638	79,1%	Tinggi
Rata-Rata Persentase								78,7%	Tinggi

Tabel 4.4 merepresentasikan hasil perhitungan statistik deskriptif pada variabel kualitas informasi berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan. Variabel kualitas informasi (*Information Quality*) terdiri atas 7 indikator, dimana setiap indikatornya memiliki masing-masing 1 target ukur, sehingga pengukuran tiap indikatornya diwakili oleh 1 butir pernyataan kuesioner.

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat dilihat bahwa indikator *Importance* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,04. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,948 serta nilai varians sebesar 0,900. Persentase berdasarkan

nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 80,7% dan masuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat dilihat juga bahwa indikator kedua yaitu *Availability* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,76. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 1,042 serta nilai varians sebesar 1,086. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 75,2% dan masuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat dilihat juga bahwa indikator ketiga yaitu *Understandability* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,88. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,732 serta nilai varians sebesar 0,536. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 77,7% dan masuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat dilihat juga bahwa indikator keempat yaitu *Relevance* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,80. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,985 serta nilai varians sebesar 0,970. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 76,1% dan masuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat dilihat juga bahwa indikator kelima yaitu *Content Accuracy* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,99. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,963 serta nilai varians sebesar 0,928. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 79,8% dan masuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat dilihat juga bahwa indikator keenam yaitu *Completeness* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,13. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,737 serta nilai varians sebesar 0,543. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 82,5% dan masuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat dilihat juga bahwa indikator ketujuh yaitu *Timeliness* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,96. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,799 serta nilai varians sebesar 0,638. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 79,1% dan masuk dalam kategori tinggi.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 indikator dari kualitas informasi yang nilai persentase rata-ratanya masih dibawah nilai persentase rata-rata variabel sebesar 78,7%, yaitu indikator *Availability*, indikator *Understandability*, dan indikator *Relevance*. Ketiga indikator tersebut akan menjadi prioritas utama untuk diberikan rekomendasi perbaikan sebagai bentuk peningkatan dari sisi kualitas informasi aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21.

4.3 Kualitas Sistem (*System Quality*)

Tabel 0.5 Tabel Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem

No	Indikator	Kode	Mean	Median	Modus	Standar Deviasi	Varians	Persentase	Keterangan
1.	<i>Ease of Use</i>	SYS1	4,02	4	4	0,870	0,756	80,4%	Tinggi
		SYS2	4,08	4	4	0,850	0,723	81,6%	Tinggi
2.	<i>Reliability</i>	SYS3	3,65	4	4	0,975	0,950	73,0%	Tinggi
3.	<i>Response Time</i>	SYS4	3,72	4	4	0,862	0,743	74,5%	Tinggi
		SYS5	3,46	4	4	1,022	1,044	69,3%	Tinggi
Rata-Rata Persentase								75,8%	Tinggi

Tabel 4.5 merepresentasikan hasil perhitungan statistik deskriptif pada variabel kualitas sistem berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan. Variabel kualitas sistem (*System Quality*) terdiri atas 3 indikator, dimana indikator *Ease of Use* dan *Response Time* memiliki masing-masing 2 target ukur, sehingga kedua indikator tersebut diwakili oleh masing-masing 2 butir pernyataan kuesioner. Sedangkan indikator *Reliability* memiliki 1 target ukur, sehingga diwakili oleh 1 butir pernyataan kuesioner.

Berdasarkan Tabel 4.5, dapat dilihat bahwa indikator *Ease of Use* pada butir pernyataan SYS1 memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,02. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,870 serta nilai varians sebesar 0,756. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 80,4%. Masih pada indikator *Ease of Use*, untuk butir pernyataan SYS2 memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,08. Nilai dari 2 butir pernyataan tersebut kemudian dihitung rata-ratanya dan didapatkan nilai persentase keseluruhan untuk indikator *Ease of Use* yaitu sebesar 81%. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,850 serta nilai varians sebesar 0,723. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 81,6%.

Berdasarkan Tabel 4.5, dapat dilihat juga bahwa indikator kedua yaitu *Reliability* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,65. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,975 serta nilai varians sebesar 0,950. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 73,0%.

Berdasarkan Tabel 4.5, dapat dilihat juga bahwa indikator ketiga yaitu *Response Time*, khususnya pada butir pernyataan SYS4 memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,72. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,862 serta nilai varians sebesar 0,743. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 74,5%. Masih pada indikator *Response Time*, untuk butir pernyataan SYS5 memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,46. Nilai dari 2 butir pernyataan tersebut kemudian dihitung rata-ratanya dan

didapatkan nilai persentase keseluruhan untuk indikator *Response Time* yaitu sebesar 71,8%. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 1,022 serta nilai varians sebesar 1,044. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 69,3%.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa terdapat 2 indikator dari kualitas sistem yang nilai persentase rata-ratanya masih dibawah nilai persentase rata-rata variabel sebesar 75,8%, yaitu indikator *Reliability* dan indikator *Response Time*. Kedua indikator tersebut akan menjadi prioritas untuk diberikan rekomendasi perbaikan sebagai bentuk peningkatan dari sisi kualitas sistem aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21.

4.4 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Tabel 0.6 Tabel Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan

No	Indikator	Kode	Mean	Median	Modus	Standar Deviasi	Varians	Persentase	Keterangan
1.	<i>Assurance</i>	SER1	3,77	4	4	0,986	0,973	75,4%	Tinggi
2.	<i>Empathy</i>	SER2	3,57	3	3	0,937	0,878	71,4%	Tinggi
3.	<i>Reliability</i>	SER3	3,62	4	4	0,883	0,779	72,3%	Tinggi
Rata-Rata Persentase								73,0%	Tinggi

Tabel 4.6 merepresentasikan hasil perhitungan statistik deskriptif pada variabel kualitas layanan berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan. Variabel kualitas layanan (*Service Quality*) terdiri atas 3 indikator, dimana setiap indikatornya memiliki masing-masing 1 target ukur, sehingga pengukuran tiap indikatornya diwakili oleh 1 butir pernyataan kuesioner.

Berdasarkan Tabel 4.6, dapat dilihat bahwa indikator *Assurance* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,77. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,986 serta nilai varians sebesar 0,973. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 75,4%.

Berdasarkan Tabel 4.6, dapat dilihat juga bahwa indikator kedua yaitu *Empathy* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,57. Nilai modus dan mediannya sebesar 3. Standar deviasinya sebesar 0,937 serta nilai varians sebesar 0,878. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 71,4%.

Berdasarkan Tabel 4.6, dapat dilihat juga bahwa indikator ketiga yaitu *Reliability* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,62. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,883 serta nilai varians sebesar 0,779. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 72,3%.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa terdapat 2 indikator dari kualitas sistem yang nilai persentase rata-ratanya masih dibawah nilai persentase rata-rata variabel sebesar 73,0%, yaitu indikator *Empathy* dan indikator *Reliability*. Kedua indikator tersebut akan menjadi prioritas untuk diberikan rekomendasi perbaikan sebagai bentuk peningkatan dari sisi kualitas layanan aplikasi *mobile M-Tix Cinema 21*.

4.5 Penggunaan (*Use*)

Tabel 0.7 Tabel Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penggunaan

No	Indikator	Kode	Mean	Median	Modus	Standar Deviasi	Varians	Persentase	Keterangan
1.	<i>Frequency of Use</i>	USE1	3,51	4	4	1,139	1,297	70,2%	Tinggi
2.	<i>Intention to Reuse</i>	USE2	3,71	4	4	0,983	0,966	74,1%	Tinggi
		USE3	4,04	4	4	0,910	0,828	80,7%	Tinggi
Rata-Rata Persentase								75,0%	Tinggi

Tabel 4.7 merepresentasikan hasil perhitungan statistik deskriptif pada variabel penggunaan berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan. Variabel penggunaan (*use*) terdiri atas 2 indikator, dimana indikator *Frequency of Use* memiliki 1 target ukur, sehingga pengukuran indikatornya diwakili oleh 1 butir pernyataan kuesioner. Sedangkan untuk indikator *Intention to Reuse* memiliki 2 target ukur, sehingga pengukuran indikatornya diwakili oleh 2 butir pernyataan kuesioner.

Berdasarkan Tabel 4.7, dapat dilihat bahwa indikator *Frequency of Use* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,51. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 1,139 serta nilai varians sebesar 1,297. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 70,2%.

Berdasarkan Tabel 4.7, dapat dilihat juga bahwa indikator kedua yaitu *Intention to Reuse*, khususnya pada butir pernyataan USE2 memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,71. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,983 serta nilai varians sebesar 0,966. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 74,1%. Masih pada indikator *Intention to Reuse*, untuk butir pernyataan USE3 memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,04. Nilai dari 2 butir pernyataan tersebut kemudian dihitung rata-ratanya dan didapatkan nilai persentase keseluruhan untuk indikator *Intention to Reuse* sebesar 77,5%. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,910 serta nilai varians sebesar 0,828. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 80,7%.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 indikator dari kualitas sistem yang nilai persentase rata-ratanya masih dibawah nilai persentase rata-rata variabel sebesar 75,0%, yaitu indikator *Frequency of Use*. Indikator tersebut akan menjadi prioritas untuk diberikan rekomendasi perbaikan sebagai bentuk peningkatan dari sisi penggunaan aplikasi *mobile M-Tix Cinema 21*.

4.6 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Tabel 0.8 Tabel Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna

No	Indikator	Kode	Mean	Median	Modus	Standar Deviasi	Varians	Persentase	Keterangan
1.	<i>Adequate</i>	SAT1	3,83	4	4	0,958	0,917	76,6%	Tinggi
2.	<i>Effectiveness</i>	SAT2	3,89	4	4	0,764	0,583	77,9%	Tinggi
3.	<i>Efficiency</i>	SAT3	4,07	4	4	0,744	0,553	81,4%	Tinggi
4.	<i>Overall Satisfaction</i>	SAT4	3,94	4	4	0,661	0,438	78,8%	Tinggi
5.	<i>Expectation</i>	SAT5	3,86	4	4	0,769	0,592	77,1%	Tinggi
Rata-Rata Persentase								78,4%	Tinggi

Tabel 4.8 merepresentasikan hasil perhitungan statistik deskriptif pada variabel kepuasan pengguna berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan. Variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terdiri atas 5 indikator, dimana setiap indikatornya memiliki masing-masing 1 target ukur, sehingga pengukuran tiap indikatornya diwakili oleh 1 butir pernyataan kuesioner.

Berdasarkan Tabel 4.8, dapat dilihat bahwa indikator *Adequate* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,83. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,958 serta nilai varians sebesar 0,917. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 76,6%.

Berdasarkan Tabel 4.8, dapat dilihat juga bahwa indikator kedua yaitu *Effectiveness* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,89. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,764 serta nilai varians sebesar 0,583. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 77,9%.

Berdasarkan Tabel 4.8, dapat dilihat juga bahwa indikator ketiga yaitu *Efficiency* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,07. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,744 serta nilai varians sebesar 0,553. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 81,4%.

Berdasarkan Tabel 4.8, dapat dilihat juga bahwa indikator keempat yaitu *Overall Satisfaction* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,94. Nilai modus dan

mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,661 serta nilai varians sebesar 0,438. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 78,8%.

Berdasarkan Tabel 4.8, dapat dilihat juga bahwa indikator kelima yaitu *Expectation* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,86. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,769 serta nilai varians sebesar 0,592. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 77,1%.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 indikator dari kepuasan pengguna yang nilai persentase rata-ratanya masih dibawah nilai persentase rata-rata variabel sebesar 78,4%, yaitu indikator *Adequate*, indikator *Effectiveness*, dan indikator *Expectation*. Ketiga indikator tersebut akan menjadi prioritas untuk diberikan masukan rekomendasi perbaikan sebagai bentuk peningkatan dari sisi kepuasan pengguna aplikasi *mobile M-Tix Cinema 21*.

4.7 Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Tabel 0.9 Tabel Analisis Statistik Deskriptif Variabel Manfaat Bersih

No	Indikator	Kode	Mean	Median	Modus	Standar Deviasi	Varians	Persentase	Keterangan
1.	<i>Job Easier</i>	NET1	4,24	4	5	0,738	0,545	84,8%	Sangat Tinggi
2.	<i>Time Savings</i>	NET2	4,14	4	4	0,746	0,556	82,9%	Tinggi
3.	<i>Usefulness</i>	NET3	4,08	4	4	0,737	0,543	81,6%	Tinggi
Rata-Rata Persentase								83,1%	Tinggi

Tabel 4.9 merepresentasikan hasil perhitungan statistik deskriptif pada variabel manfaat bersih berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan. Variabel manfaat bersih (*net benefits*) terdiri atas 3 indikator, dimana setiap indikatornya memiliki masing-masing 1 target ukur, sehingga pengukuran tiap indikatornya diwakili oleh 1 butir pernyataan kuesioner.

Berdasarkan Tabel 4.9, dapat dilihat bahwa indikator *Job Easier* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,24. Nilai modulusnya sebesar 5 dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,738 serta nilai varians sebesar 0,545. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 84,8%.

Berdasarkan Tabel 4.9, dapat dilihat juga bahwa indikator kedua yaitu *Time Savings* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,14. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,746 serta nilai varians sebesar 0,556. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini menunjukkan angka 82,9%.

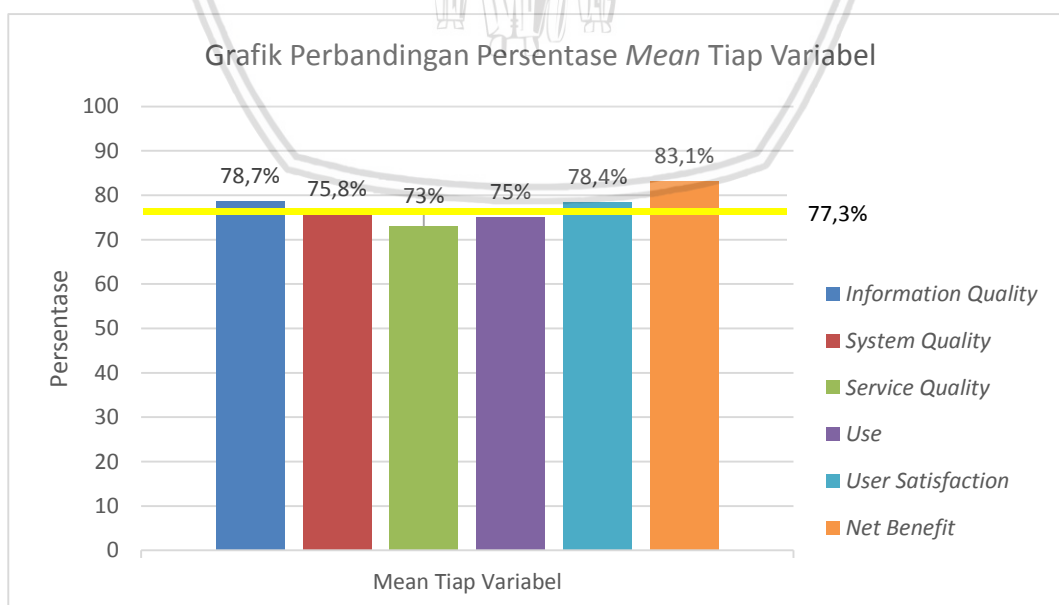
Berdasarkan Tabel 4.9, dapat dilihat juga bahwa indikator ketiga yaitu *Usefulness* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,08. Nilai modus dan mediannya sebesar 4. Standar deviasinya sebesar 0,737 serta nilai varians sebesar 0,543. Persentase berdasarkan nilai *mean* pada indikator ini sebesar 81,6%.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa terdapat 2 indikator dari manfaat bersih yang nilai persentase rata-ratanya masih dibawah nilai persentase rata-rata variabel, yaitu indikator *Time Savings* dan indikator *Usefulness*. Kedua indikator tersebut akan menjadi prioritas untuk diberikan masukan rekomendasi perbaikan agar pengguna lebih dapat merasakan manfaat yang ditimbulkan dari adanya aplikasi *mobile M-Tix Cinema 21*.

4.8 Perbandingan Hasil Analisis Tiap Variabel

Tabel 0.10 Tabel Perbandingan Hasil Analisis Tiap Variabel

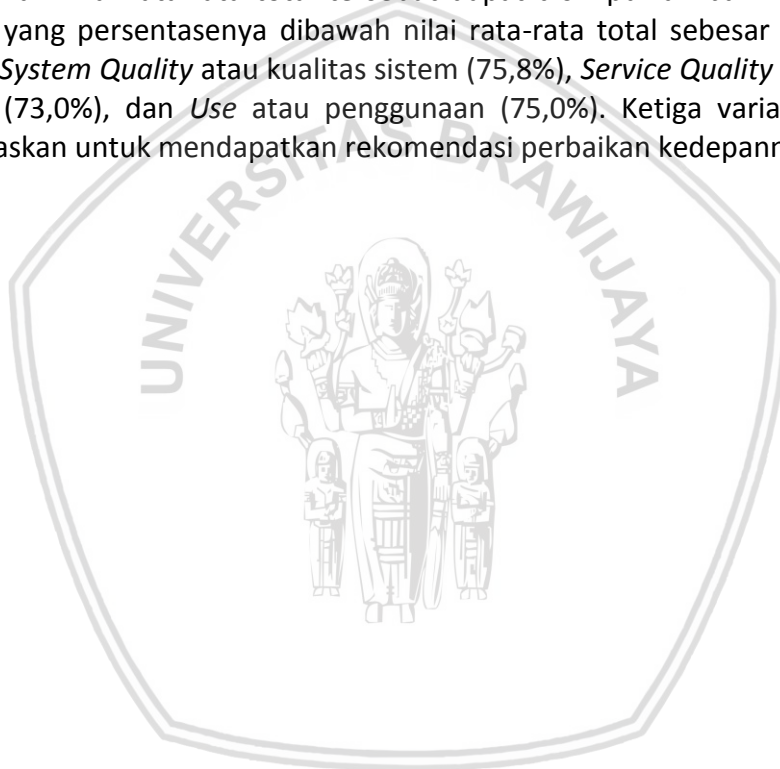
No	Nama Variabel	Persentase Rata-Rata	Keterangan
1.	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	78,7 %	Tinggi
2.	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	75,8 %	Tinggi
3.	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	73,0 %	Tinggi
4.	Penggunaan (<i>Use</i>)	75,0 %	Tinggi
5.	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	78,4 %	Tinggi
6.	Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	83,1 %	Tinggi
Rata-Rata Total		77,3%	Tinggi



Gambar 0.1 Grafik Perbandingan Persentase Mean Tiap Variabel

Tabel 4.10 merepresentasikan persentase nilai rata-rata (*mean*) pada tiap variabel kesuksesan sesuai *DeLone and McLean Success Model* berdasarkan hasil pengumpulan data. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa persentase *mean* pada variabel kualitas informasi sebesar 78,7% (kategori tinggi). Persentase *mean* pada variabel kualitas sistem sebesar 75,8% (kategori tinggi). Persentase *mean* pada variabel kualitas layanan sebesar 73,0% (kategori tinggi). Persentase *mean* pada variabel penggunaan sebesar 75,0% (kategori tinggi). Persentase *mean* pada variabel kepuasan pengguna sebesar 78,4% (kategori tinggi). Persentase *mean* pada variabel manfaat bersih sebesar 83,1% (kategori tinggi). Nilai rata-rata total persentase seluruh variabel adalah sebesar 77,3% (kategori tinggi).

Gambar 4.1 merepresentasikan grafik perbandingan persentase nilai rata-rata atau *mean* pada masing-masing variabel terhadap nilai rata-rata total. Berdasarkan nilai rata-rata total tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 variabel yang persentasenya dibawah nilai rata-rata total sebesar 77,3%, yaitu variabel *System Quality* atau kualitas sistem (75,8%), *Service Quality* atau kualitas layanan (73,0%), dan *Use* atau penggunaan (75,0%). Ketiga variabel tersebut diprioritaskan untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan kedepannya.





BAB 5 PEMBAHASAN

5.1 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Berdasarkan konsep *DeLone and McLean Success Model*, kualitas informasi dapat mempengaruhi variabel *Use* dan *User Satisfaction*. Kualitas informasi yang baik dapat meningkatkan penggunaan, hal tersebut telah dibuktikan oleh penelitian Halawi, McCarthy, & Aronson pada tahun 2007, penelitian Kositanurit, Ngwenyama, & Osei-Bryson pada tahun 2006, dan penelitian Rai, Lang, & Welker pada tahun 2002 (Petter, DeLone, & McLean, 2008). Selain itu, kualitas informasi yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan pengguna, hal tersebut telah dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Seddon & Kiew pada tahun 1996 serta penelitian Livari pada tahun 2005 (Petter, DeLone, & McLean, 2008).

Penilaian variabel kualitas informasi pada penelitian ini didasarkan atas 7 indikator, yaitu kepentingan informasi (*Importance*), ketersediaan informasi (*Availability*), pemahaman informasi (*Understandability*), kesesuaian informasi dengan kebutuhan (*Relevance*), kesesuaian informasi dengan fakta yang ada (*Content Accuracy*), kelengkapan informasi (*Completeness*), dan keterbaruan informasi (*Timeliness*). Berdasarkan tabel hasil pengumpulan data pada Tabel 4.4, secara keseluruhan variabel *Information Quality* atau kualitas informasi mendapatkan nilai persentase rata-rata total sebesar 78,7% dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kesuksesan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 dari sisi kualitas informasi masuk ke dalam kategori tinggi. Nilai persentase rata-rata pada variabel ini juga sudah di atas nilai persentase rata-rata total sehingga variabel kualitas informasi tidak menjadi prioritas utama untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan. Namun, masih terdapat 3 indikator dari kualitas informasi yang nilai persentase rata-ratanya masih dibawah nilai persentase rata-rata variabel, yaitu indikator *Availability*, indikator *Understandability*, dan indikator *Relevance*. Ketiga indikator tersebut akan menjadi prioritas untuk diberikan masukan rekomendasi perbaikan sebagai bentuk peningkatan dari sisi kualitas informasi aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21.

5.1.1 *Importance*

Menurut Gable, Sedera, & Chan (2008), indikator *Importance* berkaitan dengan seberapa penting sebuah informasi yang disajikan sistem informasi bagi pengguna. Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Importance* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 80,7%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator kepentingan informasi (*Importance*) masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa informasi yang disajikan pada aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21, khususnya terkait detail film adalah informasi yang penting bagi pengguna.

5.1.2 Availability

Indikator *Availability* berkaitan dengan ketersediaan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sebuah sistem informasi (Gable, Sedera, & Chan, 2008). Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Availability* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 75,2%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator ini masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa informasi yang dibutuhkan, khususnya terkait detail film pada aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 selalu tersedia. Namun, nilai persentase rata-rata pada indikator ini masih dibawah nilai total persentase rata-rata pada variabel kualitas informasi sehingga indikator *Availability* direkomendasikan untuk mendapat masukan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas.

Menurut Qadir & Quadri (2016), aspek *Availability* sangat penting bagi sebuah sistem karena pengembangan aspek-aspek kualitas informasi lainnya akan sangat bergantung pada ketersediaan informasi. Rekomendasi yang dapat diberikan pada indikator ini bertujuan agar informasi dalam aplikasi selalu tersedia ketika dibutuhkan oleh pengguna, khususnya terkait detail film. Salah satunya yaitu dengan selalu memperbarui informasi dalam aplikasi secara lengkap dan *up-to-date*. Pembaruan informasi secara berkala dan lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna dapat meningkatkan kualitas informasi (Tam & Oliveira, 2016). Informasi terkait detail film seperti sinopsis, produser, *cast*, genre, dan durasi harus selalu tersedia apabila pengguna membutuhkan, baik film yang sedang tayang maupun film yang akan tayang. Di sisi lain, pihak pengelola juga dapat menyiapkan langkah preventif dengan melakukan identifikasi beserta mitigasi risiko agar sistem selalu berjalan optimal walaupun terjadi permasalahan tertentu sehingga tetap dapat menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna. Mitigasi risiko merupakan pengambilan langkah - langkah yang dapat dilakukan untuk mengurangi kerugian yang ditimbulkan dari dampak atas suatu risiko (Setyadi & Kusmawati, 2012). Menurut Sahd & Rudman (2016), secara umum manajemen risiko terkait kontrol data dalam aplikasi *mobile* dapat dilakukan dengan mengelola, mengenkripsi, dan membuat kontrol akses atas data-data dan informasi yang disimpan. Menurut Nurochman (2014), mitigasi resiko terkait ketersediaan dan keamanan data pada sebuah sistem dapat dilakukan dengan melakukan *backup* data secara berkala, peningkatan *security system*, dan pelatihan sumber daya manusia terkait.

5.1.3 Understandability

Understandability berkaitan dengan seberapa mudah informasi yang disajikan oleh aplikasi mampu dipahami oleh pengguna (Gable, Sedera, & Chan, 2008). Sistem informasi yang memiliki kualitas informasi yang baik akan

menyediakan informasi yang mudah dipahami oleh penggunanya (Rosyadi, 2017). Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Understandability* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 77,7%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator pemahaman informasi (*Understandability*) masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa informasi yang tersedia, khususnya terkait detail film pada aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 mudah untuk dipahami pengguna. Namun, nilai persentase rata-rata pada indikator ini masih dibawah nilai total persentase rata-rata pada variabel kualitas informasi sehingga indikator *Understandability* direkomendasikan untuk mendapat masukan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas.

Rekomendasi yang dapat diberikan yaitu meningkatkan kualitas maupun kuantitas dari informasi yang ditampilkan dalam aplikasi, khususnya terkait detail film. Informasi terkait detail film sangat penting untuk dapat dipahami oleh pengguna karena sebelum memilih film untuk ditonton, masyarakat biasanya selalu mencari berbagai sumber informasi terkait film tersebut (Suwanto, 2016). Berdasarkan permasalahan yang dirasakan pengguna yang telah dituliskan pada latar belakang, informasi terkait sinopsis pada beberapa film dari luar negeri terkesan masih terlalu umum dan terlalu singkat sehingga kurang dapat dipahami oleh pengguna. Berbanding terbalik dengan informasi sinopsis pada film-film dalam negeri yang terlihat lebih detail sehingga lebih dapat dipahami oleh pengguna. Oleh karena itu, rekomendasi yang dapat diberikan adalah agar informasi dalam film-film luar negeri lebih diperjelas sinopsisnya agar pengguna juga lebih dapat memahami informasi yang disediakan. Peningkatan *text quality* untuk meningkatkan *understandability* juga direkomendasikan oleh Barus, Suprpto, & Herlambang (2018), dimana pihak pengelola aplikasi juga harus memperhatikan tata bahasa dan ejaan dari informasi yang akan ditampilkan pada sebuah sistem informasi. Diksi yang digunakan harus umum dan sesederhana mungkin sehingga pengguna dari berbagai latar belakang mampu memahami konteks informasi yang ditampilkan (Barus, Suprpto, & Herlambang, 2018).

5.1.4 Relevance

Kualitas informasi pada sebuah aplikasi dapat dikatakan baik apabila relevan dengan kebutuhan penggunanya, dengan kata lain informasi tersebut sesuai dengan yang dibutuhkan dan memiliki manfaat bagi penggunanya (Mu'izz, 2016). Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Relevance* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 76,1%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator ini masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna, khususnya informasi terkait jadwal film dan harga tiket bioskop yang

ditampilkan. Namun, nilai persentase rata-rata pada indikator ini masih dibawah nilai total persentase rata-rata pada variabel kualitas informasi, sehingga indikator *Understandability* direkomendasikan untuk mendapat masukan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas.

Informasi yang tidak relevan, tidak akurat, atau kedaluwarsa dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (Tam & Oliveira, 2016). Menurut Lachica, Karabeg, & Rudan (2008), relevansi informasi dapat dinilai dengan menggabungkan 4 aspek, yaitu *Identity*, *Location*, *Activity*, dan *Time*. Informasi dapat dikatakan relevan apabila sebuah informasi dalam sistem mampu menjawab keempat aspek tersebut apabila digabungkan (Lachica, Karabeg, & Rudan, 2008). Informasi dalam aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 saat ini telah mampu untuk menjawab permasalahan “Masyarakat (*Identity*) di Kota X (*Location*) ingin melihat jadwal tayang film dan harga tiket (*Activity*) pada hari ini (*Time*)”. Namun masih belum menjawab permasalahan “Masyarakat (*Identity*) di Kota X (*Location*) ingin melihat jadwal tayang film dan harga tiket (*Activity*) pada esok hari atau beberapa hari kedepan (*Time*)”, sehingga dari teori tersebut, rekomendasi yang dapat diberikan yaitu dari aspek *Time*. Pihak M-Tix Cinema 21 dapat menambahkan informasi terkait jadwal tayang film di bioskop beserta harga tiketnya pada beberapa hari kedepan, sehingga pengguna dapat merencanakan dan menyesuaikan dengan waktu mereka. Hal tersebut juga didukung oleh data *feedback* pengguna M-Tix Cinema 21 di Google Play Store, dimana beberapa pengguna juga menyarankan agar aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 menambahkan informasi mengenai jadwal tayang film di bioskop beserta harga tiketnya untuk beberapa hari kedepan.

5.1.5 Content Accuracy

Menurut Rosyadi (2017), informasi yang disajikan oleh sebuah sistem informasi harus akurat dan tidak menyesatkan. Hal tersebut karena keakuratan informasi yang dihasilkan pada sebuah sistem informasi berperan penting terhadap pengambilan keputusan oleh pengguna (Mu'izz, 2016). Informasi yang disajikan oleh aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 dapat dikatakan akurat apabila informasi yang disajikan sesuai dengan fakta yang ada. Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Content Accuracy* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 79,8%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator ini masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 memberikan informasi sesuai dengan fakta yang ada, khususnya informasi terkait jadwal film dan harga tiket bioskop yang ditampilkan.

5.1.6 Completeness

Menurut Mu'izz (2016), informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas apabila informasi yang ditampilkan lengkap. Informasi yang lengkap sangat bermanfaat bagi pengguna, karena kelengkapan informasi dapat mempengaruhi pengambilan keputusan (Mu'izz, 2016). Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Completeness* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 82,5%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator *Completeness* atau kelengkapan informasi masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 telah menyajikan informasi secara lengkap, khususnya informasi terkait jadwal film dan harga tiket bioskop yang ditampilkan.

5.1.7 Timeliness

Informasi dapat dikatakan berkualitas apabila informasi dalam sebuah sistem informasi adalah informasi yang terkini dan terbaru atau biasa disebut *up-to-date* (Mu'izz, 2016). Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Timeliness* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 79,1%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator keterbaruan informasi (*Timeliness*) masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa informasi yang disediakan melalui aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 selalu *up-to-date*, khususnya informasi terkait slot tempat duduk yang tersedia.

5.2 Kualitas Sistem (*System Quality*)

Berdasarkan konsep *DeLone and McLean Success Model*, kualitas sistem dapat mempengaruhi variabel *Use* dan *User Satisfaction*. Kualitas sistem yang baik dapat meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna, hal tersebut telah dibuktikan oleh beberapa penelitian, antara lain penelitian Halawi, McCarthy, & Aronson pada tahun 2007, penelitian Livari pada tahun 2005, dan beberapa penelitian lainnya (Petter, DeLone, & McLean, 2008).

Penilaian variabel kualitas sistem pada penelitian ini didasarkan atas 3 indikator, yaitu kemudahan pemahaman dan penggunaan (*Ease of Use*), keandalan sistem (*Reliability*), dan waktu respon (*Response Time*). Berdasarkan tabel hasil pengumpulan data pada Tabel 4.5, secara keseluruhan variabel *System Quality* atau kualitas sistem mendapatkan nilai persentase rata-rata total sebesar 75,8% dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kesuksesan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 dari sisi kualitas sistem masuk ke dalam kategori tinggi. Namun, nilai persentase rata-rata pada variabel ini berada dibawah nilai persentase rata-rata

total sehingga variabel kualitas sistem menjadi salah satu prioritas utama untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan. Terdapat 2 indikator dari kualitas sistem yang nilai persentase rata-ratanya masih dibawah nilai persentase rata-rata variabel, yaitu indikator *Reliability* dan indikator *Response Time*. Kedua indikator tersebut akan menjadi prioritas untuk diberikan rekomendasi perbaikan sebagai bentuk peningkatan dari sisi kualitas sistem aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21.

5.2.1 *Ease of Use*

Menurut Gable, Sedera, & Chan (2008), sistem dikatakan berkualitas apabila sistem tersebut mudah dipahami dan mudah digunakan oleh pengguna atau biasa disebut *Ease of Use*. Sistem informasi yang berbasis *mobile* juga harus mudah dipahami dan mudah untuk digunakan oleh pengguna, baik dari sisi desain tampilan antar muka maupun fungsionalitas sistemnya (Mu'izz, 2016). Indikator *Ease of Use* dalam penelitian ini terdiri atas 2 butir pernyataan yaitu SYS1 dan SYS2. Berdasarkan hasil pengumpulan data, butir pernyataan SYS1 mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 80,4%, sedangkan butir pernyataan SYS2 mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 81,6%. Nilai dari 2 butir pernyataan tersebut kemudian dihitung rata-ratanya dan didapatkan nilai persentase keseluruhan untuk indikator *Ease of Use* yaitu sebesar 81% Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator *Ease of Use* masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa desain tampilan dari aplikasi mudah untuk dipahami dan sistemnya mudah digunakan untuk melihat jadwal, harga tiket, dan detail film bioskop.

5.2.2 *Reliability*

System Reliability menurut Gable, Sedera, & Chan (2008) adalah apabila sebuah sistem mampu berjalan semestinya sesuai dengan yang dijanjikan. Sedangkan menurut Mu'izz (2016), *System Reliability* atau keandalan sistem adalah seberapa baik sebuah sistem informasi untuk berjalan semestinya tanpa adanya masalah yang berarti yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna. Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Reliability* dalam pengukuran kualitas sistem mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 73%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator keandalan sistem (*Reliability*) masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 mampu digunakan untuk melakukan pemesanan tiket bioskop tanpa adanya masalah. Namun, nilai persentase rata-rata pada indikator ini masih dibawah nilai total persentase rata-rata pada variabel kualitas sistem, sehingga indikator *Reliability* diprioritaskan untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kualitas.

Berdasarkan permasalahan yang dirasakan pengguna yang telah dituliskan pada latar belakang, mayoritas keluhan yang disampaikan pengguna terkait dengan kegagalan sistem, seperti kegagalan registrasi dan kegagalan *top-up* saldo. Dari hal tersebut, rekomendasi yang dapat diberikan adalah melakukan *maintenance* sistem secara berkala dan terjadwal. Menurut April, Hayes, Abran, & Dumke (2005), *maintenance* adalah proses memodifikasi sistem perangkat lunak atau *software* yang bertujuan untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan, memperbaiki kinerja suatu sistem, atau mengubah beberapa atribut untuk memudahkan proses adaptasi terhadap perubahan lingkungan sekitarnya. Proses *software maintenance* merupakan suatu proses yang kompleks, karena dilakukan pada sebuah produk perangkat lunak yang kompleks dan melibatkan banyak koordinasi sehingga mempunyai porsi tertinggi dalam pembiayaan *software life cycle* (Kusumasari, 2014). Oleh karena itu, *maintenance* sistem pada aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 sangat penting untuk dilakukan secara berkala agar sistem dapat berjalan optimal dan tanpa ada masalah berarti sesuai dengan yang telah dijanjikan, baik untuk registrasi, *top-up* saldo, maupun pemesanan tiket bioskop secara keseluruhan.

5.2.3 Response Time

Sistem yang berkualitas mampu memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna (Gable, Sedera, & Chan, 2008). Apabila sebuah sistem informasi memiliki *Response Time* yang optimal, maka dapat dikatakan bahwa kualitas sistemnya baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut (Mu'izz, 2016). Indikator *Response Time* pada penelitian ini terdiri atas 2 butir pernyataan yaitu SYS4 dan SYS5. Berdasarkan hasil pengumpulan data, butir pernyataan SYS4 mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 74,5%, sedangkan butir pernyataan SYS5 mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 69,3%. Nilai dari 2 butir pernyataan tersebut kemudian dihitung rata-ratanya dan didapatkan nilai persentase keseluruhan untuk indikator *Response Time* yaitu sebesar 71,8%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator ini masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 memberikan respon yang cepat, baik ketika digunakan untuk melakukan pemesanan tiket maupun ketika memproses transaksi *top-up* saldo. Namun, nilai persentase rata-rata pada indikator ini masih dibawah nilai total persentase rata-rata pada variabel kualitas sistem, sehingga indikator *Response Time* diprioritaskan untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kualitas.

Menurut Lazaroni (2017), rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan *Response Time* adalah melakukan *update* sistem untuk mempercepat waktu respon. Berdasarkan penjelasan White (2018), terdapat berbagai cara yang dapat dilakukan pihak pengelola aplikasi untuk mempercepat

Response Time aplikasi mereka, contohnya yaitu dengan melakukan *compress* dan *resize* gambar-gambar. Selain itu, White (2018) juga menyarankan pihak *developer* aplikasi untuk memasang sistem APM (*Application Performance Monitoring*) agar *developer* dapat melakukan *Mobile Performance Test* secara berkala dengan menggunakan aplikasi pihak ketiga, seperti Monkop, New Relic, AppDynamics, dan lain-lain. Aplikasi pihak ketiga tersebut akan secara otomatis melakukan tes terhadap fungsionalitas, kerentanan, kompatibilitas, serta *response time* dan *resource consumption* dari aplikasi *mobile* yang diuji. APM juga dapat membantu mendeteksi dan mendiagnosis masalah kinerja aplikasi tingkat lanjut untuk mempertahankan tingkat layanan yang diharapkan. Tidak hanya menampilkan hasil dari *Mobile Performance Test*, menurut White (2018) aplikasi pihak ketiga tersebut juga akan menampilkan berbagai analisis beserta rancangan solusi apabila terdapat *bug* yang terjadi, sehingga akan memudahkan pihak *developer* untuk melakukan pembaruan sistem menjadi lebih efektif dan efisien.

5.3 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Berdasarkan konsep *DeLone and McLean Success Model*, kualitas layanan dapat mempengaruhi variabel *Use* dan *User Satisfaction*. Kualitas layanan yang baik dapat memberikan pengaruh yang positif pada penggunaan (Nugraheni, Saputra, & Herlambang, 2018). Selain itu, kualitas layanan yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan pengguna, hal tersebut telah dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Halawi, McCarthy, & Aronson pada tahun 2007, penelitian Shaw, DeLone, & Niederman pada tahun 2002, serta berbagai penelitian lainnya (Petter, DeLone, & McLean, 2008).

Penilaian variabel kualitas layanan pada penelitian ini didasarkan atas 3 indikator, yaitu jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan keandalan layanan (*Reliability*). Berdasarkan tabel hasil pengumpulan data pada Tabel 4.6, secara keseluruhan variabel *Service Quality* atau kualitas layanan mendapatkan nilai persentase rata-rata total sebesar 73.0% dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kesuksesan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 dari sisi kualitas layanan masuk ke dalam kategori tinggi. Namun, nilai persentase rata-rata pada variabel ini masih berada dibawah nilai persentase rata-rata total sehingga variabel kualitas layanan menjadi salah satu prioritas utama untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan. Terdapat 2 indikator dari kualitas layanan yang nilai persentase rata-ratanya masih dibawah nilai persentase rata-rata variabel, yaitu indikator *Empathy* dan indikator *Reliability*. Kedua indikator tersebut akan menjadi prioritas untuk diberikan rekomendasi perbaikan sebagai bentuk peningkatan dari sisi kualitas layanan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21.

5.3.1 Assurance

Indikator *Assurance* berkaitan dengan jaminan yang mampu diberikan oleh pihak penyedia layanan kepada pengguna, baik pada sisi pengetahuan, pelayanan,

maupun kemampuan karyawan terkait (Pitt, Watson, & Kavan, 2005). Dari definisi tersebut, kualitas layanan yang ditawarkan oleh sebuah aplikasi akan semakin baik apabila pihak pengelola juga memberikan jaminan bagi pengguna apabila sewaktu-waktu terjadi permasalahan. Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Assurance* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 75,4%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator jaminan (*Assurance*) masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa pihak M-Tix Cinema 21 telah menyediakan layanan *help desk* yang dapat dihubungi apabila *user* mengalami permasalahan.

5.3.2 *Empathy*

Menurut Pitt, Watson, & Kavan (2005) *Empathy* berkaitan dengan kemampuan individual dari pihak penyedia layanan dalam memberikan kepedulian dan perhatian kepada pelanggan atau pengguna ketika terjadi permasalahan. Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Empathy* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 71,4%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator ini masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas ragu apabila pihak M-Tix Cinema 21 telah mampu memberikan perhatian secara maksimal apabila pengguna mengalami kesulitan atau permasalahan. Nilai persentase rata-rata pada indikator ini masih dibawah nilai total persentase rata-rata pada variabel kualitas layanan, sehingga indikator *Empathy* diprioritaskan untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kualitas.

Rekomendasi yang dapat diberikan pada indikator *Empathy* berkaitan dengan peningkatan kualifikasi sumber daya manusia (Alaan, 2016). Peningkatan kualifikasi dari sumber daya manusia dapat dilakukan dengan memberikan pengarahan secara berkala bagi karyawan seperti melakukan *briefing* setiap harinya. Menurut Alaam (2016), peningkatan kapasitas dan kualifikasi juga dapat dilakukan dengan pemberian pelatihan dan pengembangan bagi karyawan, sehingga pihak *Customer Service* dari M-Tix Cinema 21 dapat memberikan perhatian dengan lebih baik kepada konsumen dan lebih peka akan kebutuhan dari konsumen ketika terjadi kesulitan atau permasalahan.

5.3.3 *Reliability*

Service Reliability berkaitan dengan kemampuan dari pihak pengelola sistem informasi untuk dapat diandalkan dalam memberikan layanan pengguna yang telah dijanjikan apabila terjadi permasalahan (Pitt, Watson, & Kavan, 2005). Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Reliability* dalam pengukuran kualitas layanan mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 72,3%. Dari nilai

persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator keandalan layanan (*Reliability*) masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa pihak M-Tix Cinema 21 mampu diandalkan ketika pengguna mengalami permasalahan. Namun, nilai persentase rata-rata pada indikator ini masih dibawah nilai total persentase rata-rata pada variabel kualitas layanan, sehingga indikator *Reliability* diprioritaskan untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kualitas.

Berdasarkan penelitian Sitorus (2009), indikator *Reliability* menjadi indikator utama dalam kualitas sebuah layanan, sebab jika sebuah layanan diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, maka pelanggan akan menganggap penyedia jasa tidak kompeten dan akan berpindah ke penyedia jasa lainnya. Dalam *Terms and Condition* nya, pihak M-Tix Cinema 21 menjanjikan untuk menyediakan layanan pelanggan atau *Customer Service* yang dapat diandalkan pengguna ketika terjadi permasalahan atau kesulitan. Oleh karena itu, rekomendasi yang dapat diberikan pada indikator ini berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan pelanggan atau *Customer Service* sehingga lebih dapat diandalkan. Menurut Fakhruddin (2017), cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas *Customer Service* adalah dengan memperkuat *Customer Service Skill* seperti empati, kesabaran, konsistensi, adaptasi, komunikasi, dan pengetahuan. Hal tersebut penting dilakukan karena kinerja *Customer Service* dapat mempengaruhi citra perusahaan di mata pelanggan (Fakhruddin, 2017).

5.4 Penggunaan (*Use*)

Berdasarkan konsep *DeLone and McLean Success Model*, penggunaan dapat mempengaruhi *User Satisfaction* dan *Net Benefits*. Meningkatnya penggunaan dari aplikasi akan dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut telah dibuktikan oleh beberapa penelitian, antara lain penelitian Halawi, McCarthy, & Aronson pada tahun 2007, penelitian Livari pada tahun 2005, dan penelitian Chiu, Chiu, & Chang pada tahun 2007 (Petter, DeLone, & McLean, 2008). Selain itu, meningkatnya penggunaan juga dapat memberikan pengaruh positif terhadap manfaat bersih, hal tersebut juga telah dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Halawi, McCarthy, & Aronson pada tahun 2007, Burton-Jones & Straub pada tahun 2006, serta beberapa penelitian lainnya (Petter, DeLone, & McLean, 2008). Di sisi lain, penggunaan juga dipengaruhi oleh 3 variabel lainnya, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan.

Penilaian variabel penggunaan pada penelitian ini didasarkan atas 2 indikator, yaitu frekuensi penggunaan (*Frequency of Use*) dan keinginan untuk menggunakan kembali (*Intention to Reuse*). Berdasarkan tabel hasil pengumpulan data pada Tabel 4.7, secara keseluruhan variabel *Use* atau penggunaan mendapatkan nilai persentase rata-rata total sebesar 75.0% dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kesuksesan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 dari sisi

penggunaan masuk ke dalam kategori tinggi. Namun, nilai persentase rata-rata pada variabel ini masih berada dibawah nilai persentase rata-rata total sehingga variabel penggunaan menjadi salah satu prioritas utama untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan. Terdapat 1 indikator dari kualitas sistem yang nilai persentase rata-ratanya masih dibawah nilai persentase rata-rata variabel, yaitu indikator *Frequency of Use*. Indikator tersebut akan menjadi prioritas untuk diberikan rekomendasi perbaikan sebagai bentuk peningkatan dari sisi penggunaan aplikasi *mobile M-Tix Cinema 21*.

5.4.1 *Frequency of Use*

Indikator *Frequency of Use* berkaitan dengan seberapa sering pengguna dalam menggunakan aplikasi untuk membantu memenuhi kebutuhannya (Livari, 2005). Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Frequency of Use* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 70,2%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator frekuensi penggunaan (*Frequency of Use*) masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile M-Tix Cinema 21* yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa mereka sering menggunakan aplikasi *mobile M-Tix Cinema 21* untuk memesan tiket ketika akan menonton film di bioskop. Namun, nilai persentase rata-rata pada indikator ini masih dibawah nilai total persentase rata-rata pada variabel penggunaan, sehingga indikator *Frequency of Use* diprioritaskan untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan.

Salah satu rekomendasi yang dapat diberikan adalah meningkatkan strategi dan upaya terkait pemasaran aplikasi. Menurut Inukollu, Keshamoni, Kang, & Inukollu (2014) proses akuisisi maupun retensi pengguna dapat dilakukan dengan meningkatkan strategi serta upaya pemasaran. Pemasaran memainkan peran penting dalam keberhasilan atau kegagalan sebuah aplikasi karena pemasaran dapat digunakan untuk mendapatkan pengguna sekaligus menjaga pengguna agar tetap terlibat setelah aplikasi diunduh ke perangkat mereka (Inukollu, Keshamoni, Kang, & Inukollu, 2014). Dengan meningkatkan strategi dan upaya pemasaran, maka aplikasi *mobile M-Tix Cinema 21* akan lebih dikenal masyarakat dan peluang meningkatnya *Frequency of Use* pun akan lebih besar.

Tingkat penggunaan merupakan salah satu aspek baru yang penting dalam pengukuran keberhasilan sebuah *e-commerce* (DeLone & McLean, 2003). Menurut DeLone & McLean (2003), kualitas informasi telah terbukti sangat terkait dengan frekuensi penggunaan sistem dalam studi-studi empiris terbaru, sehingga direkomendasikan untuk melakukan perbaikan kualitas informasi berdasarkan analisis yang telah dituliskan pada bagian 5.1 untuk meningkatkan frekuensi penggunaan. Suh, Kim, & Lee (1994, dalam Petter, DeLone, & McLean, 2008) melaporkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kualitas sistem dengan frekuensi penggunaan, sehingga direkomendasikan juga untuk melakukan perbaikan kualitas sistem berdasarkan analisis yang telah dituliskan pada bagian

5.2 untuk meningkatkan frekuensi penggunaan. Selain itu, berdasarkan konsep *DeLone and McLean Success Model*, penggunaan juga dipengaruhi oleh beberapa variabel lain, seperti kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih sehingga direkomendasikan juga untuk melakukan perbaikan pada variabel-variabel tersebut sesuai analisis rekomendasi yang telah dilakukan pada masing-masing variabel.

5.4.2 Intention to Reuse

Menurut Choi & Sun (2016), *Intention to Reuse* didefinisikan sebagai keinginan atau niat dari konsumen atau pengguna untuk menggunakan kembali layanan pada sebuah sistem serta merekomendasikannya kepada orang-orang terdekat. Indikator *Intention to Reuse* pada penelitian ini terdiri atas 2 butir pernyataan yaitu USE2 dan USE3. Berdasarkan hasil pengumpulan data, butir pernyataan USE2 mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 74,1%, sedangkan butir pernyataan USE3 mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 80,7%. Nilai dari 2 butir pernyataan tersebut kemudian dihitung rata-ratanya dan didapatkan nilai persentase keseluruhan untuk indikator *Intention to Reuse* sebesar 77,5%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator keinginan untuk menggunakan kembali (*Intention to Reuse*) masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa mereka akan menggunakan kembali aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 untuk melihat jadwal, harga tiket, dan detail film bioskop. Selain itu, pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini juga mayoritas setuju bahwa mereka akan merekomendasikan layanan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 ini kepada teman dan keluarga mereka.

5.5 Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Berdasarkan konsep *DeLone and McLean Success Model*, kepuasan pengguna dapat mempengaruhi variabel *Use* dan *Net Benefits*. Semakin tinggi kepuasan pengguna akan dapat meningkatkan penggunaan, hal tersebut telah dibuktikan oleh penelitian Halawi, McCarthy, & Aronson pada tahun 2007, penelitian Chiu, Chiu, & Chang pada tahun 2007, serta beberapa penelitian lainnya (Petter, DeLone, & McLean, 2008). Selain itu, meningkatnya kepuasan pengguna juga dapat memberikan pengaruh positif terhadap manfaat bersih, hal tersebut juga telah dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Livari pada tahun 2005, penelitian Halawi, McCarthy, & Aronson pada tahun 2007, serta beberapa penelitian lainnya (Petter, DeLone, & McLean, 2008). Di sisi lain, kepuasan pengguna juga dipengaruhi oleh 3 variabel lainnya, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan.

Penilaian variabel kepuasan pengguna pada penelitian ini didasarkan atas 5 indikator, yaitu kecukupan (*Adequate*), efektifitas (*Effectivity*), efisiensi

(*Efficiency*), kepuasan secara keseluruhan (*Overall Satisfaction*), dan perbandingan dengan ekspektasi (*Expectation*). Berdasarkan tabel hasil pengumpulan data pada Tabel 4.8, secara keseluruhan variabel *User Satisfaction* atau kepuasan pengguna mendapatkan nilai persentase rata-rata total sebesar 78,4% dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kesuksesan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 dari sisi kualitas sistem masuk ke dalam kategori tinggi. Nilai persentase rata-rata pada variabel ini juga sudah diatas nilai persentase rata-rata total sehingga variabel kepuasan pengguna tidak menjadi prioritas utama untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan. Namun, masih terdapat 3 indikator dari kepuasan pengguna yang nilai persentase rata-ratanya masih dibawah nilai persentase rata-rata variabel, yaitu indikator *Adequate*, indikator *Effectiveness*, dan indikator *Expectation*. Ketiga indikator tersebut akan menjadi sorotan untuk diberikan masukan rekomendasi perbaikan sebagai bentuk peningkatan dari sisi kepuasan pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21.

5.5.1 *Adequate*

Indikator *Adequate* berkaitan dengan perspektif pengguna terhadap cukup atau tidaknya sebuah sistem informasi dalam memenuhi kebutuhannya (Seddon & Kiew, 1994). Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Adequate* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 76,6%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator ini masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 saat ini telah cukup dalam memenuhi kebutuhan *user*, khususnya untuk melihat jadwal, harga tiket, ataupun detail film bioskop melalui *smartphone*. Namun, nilai persentase *mean* pada indikator ini masih dibawah nilai total persentase rata-rata pada variabel kepuasan pengguna, sehingga indikator *Adequate* diprioritaskan untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan.

Rekomendasi yang dapat diberikan agar aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 lebih dapat mencukupi kebutuhan pengguna adalah dengan melakukan *perfective maintenance* terhadap fitur-fitur yang telah tersedia, khususnya yang berkaitan dengan aktifitas *user* dalam melihat jadwal, harga tiket, ataupun detail film. *Perfective maintenance* merupakan *maintenance* yang dilakukan untuk menyempurnakan fitur-fitur yang sudah disediakan sebagai upaya dalam menyesuaikan kebutuhan *customer* (Kusumasari, 2014). Pada fitur melihat jadwal dan harga tiket, pihak *developer* aplikasi dapat memberikan fitur tambahan untuk melakukan pemesanan tiket bioskop untuk beberapa hari kedepan, sesuai dengan saran mayoritas pengguna melalui Google Play Store. Penambahan fitur tersebut dapat dilakukan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas informasi, kualitas sistem, serta nantinya akan berpengaruh pada kepuasan dari pengguna.

5.5.2 Effectiveness

Menurut Rosyadi (2017), indikator *Effectiveness* berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap efektivitas dari penggunaan sistem. Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Effectiveness* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 77,9%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator ini masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa mereka merasa puas karena aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 dapat digunakan dengan baik dalam melakukan pemesanan tiket bioskop melalui *smartphone*. Namun, nilai persentase rata-rata pada indikator ini masih dibawah nilai total persentase rata-rata pada variabel kepuasan pengguna, sehingga indikator *Effectiveness* diprioritaskan untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan.

Secara umum, efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai (Suratini, Sinarwati, & Atmadja, 2015). Agar aplikasi menjadi efektif, efisien, dan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna, maka sebuah aplikasi harus dapat memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menyelesaikan aktivitasnya pada aplikasi tersebut sebaik mungkin (Prayoga & Sensuse, 2012). Dari definisi tersebut, efektivitas yang dapat dinilai pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 adalah ketika aplikasi mampu dengan baik mengakomodir pemesanan tiket bioskop tanpa ada masalah. Hal tersebut kemudian dikaitkan dengan rekomendasi yang dapat diberikan yaitu dengan meningkatkan keandalan atau reliabilitas dari sistem. Seperti yang telah dijelaskan pada subbab 5.2.2, peningkatan reliabilitas dari sistem dapat dilakukan dengan melakukan *maintenance* sistem secara berkala. Dengan dilakukannya *maintenance* secara berkala, harapannya dapat meminimalisir serta menanggulangi terjadinya permasalahan-permasalahan dalam aplikasi sehingga pengguna akan lebih puas ketika menggunakan aplikasi, khususnya dalam melakukan pemesanan tiket bioskop.

5.5.3 Efficiency

Menurut Ayu (2017), *Efficiency* berkaitan dengan ketepatan cara dalam menjalankan sesuatu secara efisien, yaitu dengan tidak membuang, waktu, tenaga, dan/atau biaya. Dari definisi tersebut, indikator *Efficiency* dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa puas pengguna terhadap efisiensi yang dirasakan setelah menggunakan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21. Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Efficiency* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 81,4%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator *Efficiency* masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa mereka merasa puas karena aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 menjadikan transaksi pemesanan tiket bioskop lebih efisien (hemat waktu, biaya, dan/atau tenaga).

5.5.4 Overall Satisfaction

Indikator *Overall Satisfaction* bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi secara keseluruhan (Rosyadi, 2017). Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Overall Satisfaction* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 78,8%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator kepuasan secara keseluruhan (*Overall Satisfaction*) masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa secara keseluruhan, aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 sangat memuaskan bagi pengguna.

5.5.5 Expectation

Menurut Bahaddad (2017), salah satu indikator yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *m-commerce* adalah kesesuaian ekspektasi *user* terhadap aplikasi. Ketidakesesuaian ekspektasi atau harapan pengguna dengan realita yang ada dapat mengurangi kepuasan dari pengguna (Bahaddad, 2017). Indikator *Expectation* dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kesesuaian antara ekspektasi *user* dengan realita yang ada berdasarkan pengalaman *user* setelah menggunakan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21. Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Expectation* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 77,1%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator *Expectation* masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa mereka merasa puas karena aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 telah memenuhi ekspektasi pengguna dalam melakukan pemesanan tiket bioskop melalui *smartphone*. Namun, nilai persentase rata-rata pada indikator ini masih dibawah nilai total persentase rata-rata pada variabel kepuasan pengguna, sehingga indikator *Expectation* diprioritaskan untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan.

Rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan indikator *Expectation* adalah dengan melakukan perbaikan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berdasarkan masukan dari pengguna. Apabila pengguna merasa puas, pengguna akan semakin sering menggunakan sistem tersebut karena pengguna memiliki kepercayaan bahwa sistem tersebut sangat bermanfaat (Juwandi & Africano, 2014). Salah satu cara agar perbaikan yang dilakukan dapat benar-benar didasarkan dari ekspektasi pengguna adalah dengan mengetahui *user feedback*. Menurut Inukollu, Keshamoni, Kang, & Inukollu (2014), cara terbaik untuk mengetahui ekspektasi dan harapan pengguna terhadap sebuah aplikasi adalah dengan memberikan fitur *feedback* di dalam aplikasi. *Feedback* atau umpan balik akan membantu pihak pengembang dalam memahami kekurangan aplikasi dan juga akan membantu mereka dalam memperbaiki aplikasi sesuai perkembangan kebutuhan pengguna (Inukollu, Keshamoni, Kang, & Inukollu,

2014). Cara pengguna dalam memberi *feedback* juga harus sederhana dan mudah dilakukan, sehingga akan lebih baik memiliki fitur *feedback* sendiri di dalam aplikasi. Semakin baik dan terintegrasi sistem *feedback* yang digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna akan mengutarakan ekspektasi mereka terhadap aplikasi, sehingga kedepannya pihak pengembang dapat menjadikan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 menjadi lebih baik dalam memenuhi ekspektasi dari para pengguna.

5.6 Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Berdasarkan konsep *DeLone and McLean Success Model*, manfaat bersih dapat mempengaruhi variabel *Use* dan *User Satisfaction*. Semakin baik manfaat dapat dirasakan pengguna akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan penggunaan, hal tersebut telah dibuktikan oleh penelitian Wu & Wang pada tahun 2006, penelitian Rai, Lang, & Welker. pada tahun 2002, serta beberapa penelitian lainnya (Petter, DeLone, & McLean, 2008). Di sisi lain, *Net Benefit* juga dipengaruhi oleh variabel *Use* dan *User Satisfaction*, sehingga ketiga variabel ini dapat dikatakan saling mempengaruhi.

Penilaian variabel manfaat bersih pada penelitian ini didasarkan atas 3 indikator, yaitu mempermudah pekerjaan (*Job Easier*), penghematan waktu (*Time Savings*), dan kegunaan (*Usefulness*). Berdasarkan tabel hasil pengumpulan data pada Tabel 4.9, secara keseluruhan variabel *Net Benefit* atau manfaat bersih mendapatkan nilai persentase rata-rata total sebesar 83,1% dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kesuksesan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 dari sisi manfaat bersih masuk ke dalam kategori tinggi. Nilai persentase rata-rata pada variabel ini juga sudah diatas nilai persentase rata-rata total sehingga variabel *Net Benefits* tidak menjadi prioritas utama untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan. Namun, masih terdapat 2 indikator dari manfaat bersih yang nilai persentase rata-ratanya masih dibawah nilai persentase rata-rata variabel, yaitu indikator *Time Savings* dan indikator *Usefulness*. Kedua indikator tersebut akan menjadi sorotan untuk diberikan masukan rekomendasi perbaikan agar pengguna lebih dapat merasakan manfaat yang ditimbulkan dari adanya aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21.

5.6.1 *Job Easier*

Menurut Ali & Khan (2010), salah satu indikator pengukuran *Net Benefits* pada level individual adalah seberapa baik sebuah sistem informasi mampu mempermudah pekerjaan dari *end-user*. Apabila dengan menggunakan sistem informasi tersebut pengguna merasa bahwa pekerjaan mereka lebih mudah, maka sistem informasi tersebut dapat dikatakan memiliki manfaat bagi pengguna. Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Job Easier* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 84,8%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator *Job Easier* masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix

Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas sangat setuju bahwa aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 membuat pemesanan tiket bioskop menjadi lebih mudah dan tidak perlu antri.

5.6.2 Time Savings

Indikator *Time Savings* bertujuan untuk mengukur seberapa baik sebuah sistem informasi mampu menghemat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Apabila dengan menggunakan sistem informasi tersebut pengguna merasa bahwa pekerjaan mereka lebih cepat, maka sistem informasi tersebut dapat dikatakan memiliki manfaat bagi pengguna. Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Time Savings* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 82,9%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator ini masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa dengan menggunakan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21, pengguna dapat menghemat waktu dalam aktivitas memesan tiket bioskop. Namun, nilai persentase rata-rata pada indikator ini masih dibawah nilai total persentase rata-rata variabel manfaat bersih, sehingga indikator *Time Savings* diprioritaskan untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan.

Manfaat yang dirasakan terkait penghematan waktu dan kemudahan pekerjaan setelah pengguna menggunakan aplikasi merupakan sumber utama dari *Individual Net Benefit* (Tam & Oliveira, 2016). Hal tersebut menandakan bahwa indikator *Time Savings* ini memiliki pengaruh yang besar terhadap kesuksesan dari variabel *Net Benefit*. Berdasarkan konsep *DeLone and McLean Success Model*, rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan indikator ini adalah dengan berfokus pada upaya peningkatan kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan aplikasi. Menurut Petter, DeLone, & McLean (2008), kepuasan pengguna atau *User Satisfaction* memiliki pengaruh yang kuat (*strong support*) terhadap *Net Benefit*, sehingga diprioritaskan untuk melakukan upaya-upaya peningkatan kepuasan pengguna seperti yang telah dijelaskan pada subbab 5.5. Khusus untuk indikator *Time Savings*, pihak pengelola aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 dapat memfokuskan upaya peningkatan terkait kepuasan *user* dalam hal efektifitas dan efisiensi. Apabila pengguna merasa puas karena aplikasi dapat mengakomodir kebutuhan mereka dengan baik (efektif) serta menghemat waktu mereka dalam melakukan aktifitas (efisien), maka manfaat terkait *Time Savings* juga akan dirasakan pengguna. Selain itu, disarankan bagi pihak pengelola aplikasi untuk melakukan upaya peningkatan pada variabel penggunaan sesuai yang telah dijelaskan pada subbab 5.4. Hal tersebut karena selain kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), manfaat bersih (*Net Benefits*) juga dipengaruhi oleh penggunaan (*Use*). Menurut DeLone & McLean (2003), semakin banyak dan sering *user* menggunakan aplikasi, maka semakin baik pula manfaat yang dapat dirasakan oleh *user*, termasuk dari sisi *Time Savings*.

5.6.3 Usefulness

Indikator *Usefulness* bertujuan untuk mengukur seberapa berguna sebuah sistem informasi dalam menyelesaikan pekerjaan dan permintaan pengguna. Berdasarkan hasil pengumpulan data, indikator *Usefulness* dalam penelitian ini mendapatkan nilai persentase rata-rata sebesar 81,6%. Dari nilai persentase rata-rata tersebut, tingkat kesuksesan dari indikator kegunaan (*Usefulness*) masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 sangat berguna, khususnya dalam mengecek jadwal, harga tiket, dan detail film bioskop melalui *smartphone*. Namun, nilai persentase rata-rata pada indikator ini masih dibawah nilai total persentase rata-rata variabel manfaat bersih, sehingga indikator *Usefulness* diprioritaskan untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan.

Rekomendasi yang dapat diberikan agar pengguna lebih merasakan manfaat terkait kebergunaan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21, khususnya dalam mengecek jadwal, harga tiket, dan detail film bioskop adalah dengan memfokuskan upaya peningkatan dari sisi kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan. Menurut Petter, DeLone, & McLean (2008), kepuasan pengguna atau *User Satisfaction* memiliki pengaruh yang kuat (*strong support*) terhadap *Net Benefit*, sehingga direkomendasikan untuk melakukan upaya-upaya peningkatan kepuasan pengguna seperti yang telah dijelaskan pada subbab 5.5. Peningkatan indikator *Usefulness* pada variabel ini dapat dikaitkan dengan upaya perbaikan indikator *Adequate* pada variabel kepuasan pengguna. Upaya perbaikan indikator *Adequate* adalah dengan melakukan *upgrading* fitur untuk melihat jadwal tayang dan harga tiket dalam usaha meningkatkan kualitas informasi dan kualitas sistem. Apabila pihak M-Tix Cinema 21 mampu memuaskan pengguna dengan menyediakan fitur sesuai kebutuhan pengguna, maka persepsi pengguna mengenai kebergunaan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 juga akan semakin baik. Selain itu, disarankan juga bagi pihak pengelola aplikasi untuk melakukan upaya peningkatan pada variabel penggunaan sesuai yang telah dijelaskan pada subbab 5.4. Hal tersebut karena selain kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), manfaat bersih (*Net Benefits*) juga dipengaruhi oleh penggunaan (*Use*). Menurut DeLone & McLean (2003), semakin banyak dan sering *user* menggunakan aplikasi, maka semakin baik pula manfaat yang dapat dirasakan oleh *user*, termasuk dari sisi *Usefulness*.



BAB 6 PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terkait kesuksesan aplikasi *mobile* Cinema 21 berdasarkan perspektif pengguna di Kota Malang menggunakan pendekatan *DeLone & McLean Success Model*, maka kesimpulan yang dapat disimpulkan jawaban dari rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas informasi (*Information Quality*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 masuk ke dalam kategori tinggi dengan nilai persentase rata-rata variabel sebesar 78,7%. Nilai persentase rata-rata pada variabel *Information Quality* juga sudah berada diatas nilai persentase rata-rata total sebesar 77,3% sehingga variabel *Information Quality* tidak menjadi prioritas utama untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan.
2. Tingkat kualitas sistem (*System Quality*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 masuk ke dalam kategori tinggi dengan nilai persentase rata-rata variabel sebesar 75,8%. Nilai persentase rata-rata pada variabel *System Quality* berada dibawah nilai persentase rata-rata total sebesar 77,3% sehingga variabel *System Quality* menjadi salah satu prioritas utama untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan.
3. Tingkat kualitas layanan (*Service Quality*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 masuk ke dalam kategori tinggi dengan nilai persentase rata-rata variabel sebesar 73,0%. Nilai persentase rata-rata pada variabel *Service Quality* berada dibawah nilai persentase rata-rata total sebesar 77,3% sehingga variabel *Service Quality* menjadi salah satu prioritas utama untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan.
4. Tingkat penggunaan (*Use*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 masuk ke dalam kategori tinggi dengan nilai persentase rata-rata variabel sebesar 75,0%. Nilai persentase rata-rata pada variabel *Use* berada dibawah nilai persentase rata-rata total sebesar 77,3% sehingga variabel *Use* menjadi salah satu prioritas utama untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan.
5. Tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 masuk ke dalam kategori tinggi dengan nilai persentase rata-rata variabel sebesar 78,4%. Nilai persentase rata-rata pada variabel *User Satisfaction* juga sudah berada diatas nilai persentase rata-rata total sebesar 77,3% sehingga variabel *User Satisfaction* tidak menjadi prioritas utama untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan.
6. Tingkat manfaat bersih (*Net Benefits*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 masuk ke dalam kategori tinggi dengan nilai persentase rata-rata variabel sebesar 83,1%. Nilai persentase rata-rata pada variabel *Net Benefits* juga sudah berada diatas nilai persentase rata-rata total sebesar 77,3% sehingga variabel *Net Benefits* tidak menjadi prioritas utama untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan.

7. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada seluruh variabel *Delone and McLean Success Model*, rekomendasi yang dapat diberikan terhadap aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 diprioritaskan pada 3 variabel, yaitu kualitas sistem (*System Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*), dan penggunaan (*Use*). Rekomendasi terkait peningkatan kualitas sistem (*System Quality*) dapat dilakukan dengan *maintenance* sistem secara berkala dan melakukan *Mobile Performance Test* untuk mendeteksi dan mendiagnosis masalah kinerja aplikasi. Peningkatan kualitas layanan (*Service Quality*) dapat dilakukan dengan meningkatkan kualifikasi sumber daya manusia yang berkaitan dengan *Customer Service Skill* seperti empati, kesabaran, konsistensi, adaptasi, komunikasi, dan pengetahuan dari para karyawan terkait. Peningkatan penggunaan (*Use*) dapat dilakukan dengan menyiapkan strategi serta memaksimalkan upaya terkait pemasaran aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 kepada masyarakat.

6.2 Saran

Berdasarkan pelaksanaan penelitian ini, saran yang dapat diberikan kepada penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penelitian serupa dengan cakupan yang lebih luas serta responden yang lebih banyak. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui pendapat para pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 dari kota lain dengan data yang lebih banyak dan beragam.
2. Melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui dan meningkatkan kualitas sistem dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 menggunakan pendekatan ISO 9126.
3. Melakukan penelitian lebih lanjut menggunakan pendekatan *Customer Service Life Cycle* untuk mengetahui dan meningkatkan kualitas layanan dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21.
4. Melakukan penelitian lebih lanjut terkait analisis strategi pemasaran dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 agar lebih dapat menjangkau seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y., 2016. *Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung*. Jurnal Manajemen, 15(2).
- Ali, M., & Khan, Z., 2010. *Validating IS Success Model: Evaluation of Swedish e-Tax System*. Department of Informatics Lund University.
- April, A., Hayes, J.H., Abran, A., & Dumke, R., 2005. *Software Maintenance Maturity Model: The Software Maintenance Process Model*. Journal of Software Maintenance and Evolution: Research and Practice Banner, 17(3).
- Arikunto, S., 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ayu, P.D.W., 2017. *Analisis Pengukuran Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Sistem Informasi Manajemen Surat STIKOM Bali*. Jurnal Sistem Dan Informatika (JSI), 11(2), 99-109.
- Azwar., 2012. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Babakus, E., & Mangold, W. G., 1992. *Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services : An Empirical Investlgatlon*. Health Service Reseachs, 26(6), 766–786.
- Bahaddad, A.A., 2017. *Evaluating M-Commerce Systems Success: Measurement and Validation of the DeLone and McLean Model of IS Success in Arabic Society (GCC Case Study)*. Journal of Business Theory and Practice, 5(3).
- Bahurekso, P.R., 2015. *Penonton Film Indonesia Didominasi Kelompok Terdidik*. [online] Tersedia di: <<http://www.metrotvnews.com/>> [Diakses 25 Februari 2018).
- Barus, E.E., Suprpto., & Herlambang, A.D., 2018. *Analisis Kualitas Website Tribunnews. com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 2(4), 1483-1491.
- Choi, Y., & Sun, L., 2016. *Reuse Intention of Third-Party Online Payments : A Focus on the Sustainable Factors of Alipay*. MDPI Sustainability, 8, 147.
- Dahlan, M., 2009. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel Dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Davis, Fred., 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly, 13(3).
- DeLone, W.H., & McLean, E.R., 2003. *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9-30.

- Djazari, M., Rahmawati, D., & Nugroho, M. A., 2013. *Pengaruh Sikap Menghindari Resiko Sharing dan Knowledge Self-Efficacy terhadap Informal Knowledge Sharing pada Mahasiswa FISE UNY*. Jurnal Nominal, 2(3).
- Fakhrudin, A. 2017., *Pengaruh Kualitas Customer Service Terhadap Citra Perusahaan*. Jurnal Manajemen Dirgantara, 10(1).
- Flora, H.K., Wang, X., & Chande, S.V., 2014. *An Investigation on the Characteristics of Mobile Applications: A Survey Study*. Information Technology and Computer Science, 11, 21-27.
- Fraenkel, J.R., Wallen, N.E., & Hyun, H.H., 1990. *How to Design and Evaluate Research in Education: Eighth Edition*. New York: Mc.Graw Hill.
- Gable, G.G., Sedera, D., & Chan, T., 2008. *Re-Conceptualizing Information System Success: The IS-Impact Measurement Model*. Journal of the Association of Information Systems, 9(7), 377-408.
- Ghozali, I., 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Halonen, R., Conboy, K., Golden, W., & Acton, T., 2009. *DeLone & McLean Success Model as a Descriptive Tool in Evaluating The Use of a Virtual Learning Environment*. International Conference on Organizational Learning, Knowledge, and Capabilities.
- Inukollu, V.N., Keshamoni, D.D., Kang, T., & Inukollu, M., 2014. *Factors Influencing Quality of Mobile Apps : Role of Mobile App Development Life Cycle*. International Journal of Software Engineering & Applications (IJSEA), 5(5).
- Juwandi., & Africano, F., 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Individu Karyawan PT Thamrin Brothers Palembang*. STIE MDP.
- Kusumasari, T.F., 2014. *Analisis Proses Maintenance Aplikasi (Kasus : Aplikasi Web Emisi Gas Rumah Kaca Pada Sektor Industri di Kementrian Perindustrian)*. Jurnal Rekayasa Sistem & Industri, 1(1).
- Lachica, R., Karabeg, D., & Rudan, S., 2008. *Quality, Relevance and Importance in Information Retrieval with Fuzzy Semantic Networks*. Subject-Centric Computing - 4th International Conference on Topic Maps Research and Applications, 12.
- Lazaroni, I., 2017. *Analisis Kesuksesan "Sistem Informasi Manajemen Kinerja Pegawai Secara Elektronik (E-Performance) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya" Menggunakan Information System Success Model (ISSM)*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh November.
- Legner, C., Urbach, N., & Nolte, C., 2011. *Evaluating Mobile Business Applications in Service and Maintenance Processes: Results of a Quantitative-Empirical Study*. 19th European Conference on Information Systems.

- Livari, J., 2005. *An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success*. The Database for Advances in Information Systems, 36(2).
- Mu'izz, R.R.F., 2016. *Kualitas Aplikasi Mobile Go-Jek di Kalangan Masyarakat Kota Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas dan Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Aplikasi Go-Jek*. Libri-Net ISSN, 5(3).
- Nabhani, I., Daryanto, A., Yassin, M., & Rifin, A., 2015. *M-Commerce Adoption and Performance Improvement: Proposing a Conceptual Framework*. International Journal of Economics, Commerce and Manage, 3(4).
- Nasution, L.M., 2017. *Statistik Deskriptif*. Jurnal Hikmah, 14(1).
- Nugraheni, D., Saputra, M.C., & Herlambang, A.D., 2018. *Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Implementasi E-Learning Universitas Brawijaya Pada Aspek Intention To Use, Use, User Satisfaction dan Net Benefits*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 2(5), 1921-1931.
- Nurochman, A., 2014. *Manajemen Risiko Sistem Informasi Perpustakaan (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada)*. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 10(2).
- Parasuraman, A., & G. M. Zinkhan., 2002. *Marketing to and serving customers through the Internet: An overview and research agenda*, Journal of The Academy of Marketing Science, 30, 286-295.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E., 2008. *Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships*. European Journal of Information Systems, 17, 236-263.
- Pitt, L.F., Watson, R.T., & Kavan, C.B., 1995. *Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness*. MIS Quarterly, 19(2), 173-187.
- Prayoga, S.H., & Sensuse, D.I., 2012. *Analisis Usability pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)*. Jurnal Sistem Informasi, 6(1), 70-79.
- Qadir, S., & Quadri, S.M.K., 2016. *Information Availability: An Insight into the Most Important Attribute of Information Security*. Journal of Information Security, 7, 185-194.
- Radityo, D., & Zulaikha., 2007. *Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus)*. Simposium Nasional Akuntansi XII.
- Retnawati, H., 2016. *Analisis Kuantitatif Instrumen Penelitian*. Parama Publishing.
- Rosyadi, M.I., 2017. *Analisis Kesuksesan Aplikasi Uber Driver Dari Prespektif Pengguna Masyarakat Kota Surabaya Dengan Pendekatan Model Delone Dan McLean*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh November.
- Sahd, L.M., & Rudman, R., 2016. *Mobile Technology Risk Management*. The Journal of Applied Business Research, 32(4).

- Saidani, B., & Arifin, S., 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, 3(1).
- Satyaputra, A., & Aritonang, E.M., 2010. *Java for Beginners with Eclipse Juno*, Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- Schulze, C., & Baumgartner, J., 2001. *Don't Panic Do E-Commerce: A Beginner Guide to European Law Affecting E-Commerce*. European Commission, Information Society.
- Seddon, P.B., & Kiew, M.Y., 1994. *A Partial Test and Development of the DeLone and McLean Model of IS Success*. Australasian Journal of Information Systems, 4, 90-109.
- Setyadi, G., & Kusmawati, Y., 2012. *Mitigasi Risiko Aset Dan Komponen Teknologi Informasi Berdasarkan Kerangka Kerja OCTAVE Dan FMEA Pada Universitas Dian Nuswantoro*. Journal of Information System, 1(1).
- Silalahi, U., 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sitorus, M., 2009. *Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai)*. Jurnal Borneo Administrator, 5(1).
- Siyoto, S., & Sodik, M.A., 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sudarmanto., 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono., 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suratini, N.P.E., Sinarwati, N.K., & Atmadja, A.W.T., 2015. *Pengaruh Efektifitas Sistem Informasi Akuntansi dan Penggunaan Teknologi Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individual pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Singaraja*. Journal S1 Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1, 3(1).
- Suwarto, D.H., 2016. *Analisis Segmentasi Penonton Bioskop Yogyakarta*. Informasi Kajian Ilmu Komunikasi, 46 (2).
- Suyanto, M., 2003. *Strategi Periklanan pada E-Commerce Perusahaan Top Dunia*. Yogyakarta: Andi.
- Tam, C., & Oliveira, T., 2016. *Understanding The Impact of M-Banking on Individual Performance: DeLone & McLean and TTF Perspective*. Computers in Behavior, 61, 233-244.
- Titus, H., & Hubeis, M. 2016., *Analisis Persepsi Nilai, Kepedulian Keamanan Pangan dan Kesadaran Kesehatan yang Memengaruhi Keinginan Membeli Pangan Organik (Studi Kasus Mahasiswa S1 Institut Pertanian Bogor)*. Jurnal Manajemen dan Organisasi, 2(1).

- Turban, E., King, D., Lee, J.K., Liang, T.P., & Turban, D.C., 2015. *Electronic Commerce: A Managerial and Social Networks Perspective*. New York: Springer Cham Heidelberg.
- White, K., 2018. *How to Enhance User Experience by Improving Mobile App Performance*. [online] Tersedia di: <<http://thinkapps.com/blog/post-launch/mobile-app-performance-tips>> [Diakses 1 Juni 2018].
- Wibisono, D., 2003. *Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Widodo, B.P., 2006. *Reliabilitas dan Validitas Konstruk Skala konsep Diri Untuk Mahasiswa Indonesia*. *Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro*, 3(1).
- Wu, J.H., & Wang, Y.M., 2006. *Measuring KMS Success: A Respecification of the DeLone and McLean's Model*. *Information & Management*, 43, 728-739.



