



SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN PADA
WEBSITE TIKET WISATA SURABAYA
DENGAN MODEL *END USER COMPUTING
SATISFACTION***

FIRDAUS AKMAL FAUZAN
NPM 18082010070

DOSEN PEMBIMBING
Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN PADA
WEBSITE TIKET WISATA SURABAYA
DENGAN MODEL *END USER COMPUTING*
*SATISFACTION***

FIRDAUS AKMAL FAUZAN
NPM 18082010070

DOSEN PEMBIMBING
Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan

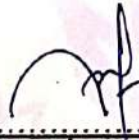
LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN PADA *WEBSITE* TIKET WISATA SURABAYA DENGAN MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION*


Oleh :
FIRDAUS AKMAL FAUZAN
NPM. 18082010070

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 10 Januari 2025


Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 201803 1 001


..... (Pembimbing I)

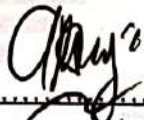
Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 202121 2 011


..... (Pembimbing II)

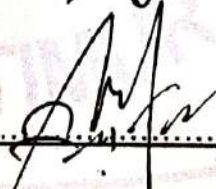
Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851124 202121 1 003


..... (Ketua Penguji)

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 202203 2 005


..... (Penguji II)

Anindo Saka Fitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930325 202406 2 001


..... (Penguji III)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT
NIP. 19681126 199403 2 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN PADA *WEBSITE* TIKET WISATA
SURABAYA DENGAN MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION***

Oleh :
FIRDAUS AKMAL FAUZAN
NPM. 18082010070

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Dosen Pembimbing I



Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19870519 2018031 001

Dosen Pembimbing II



Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19810704 2021212 011

**Koordinator Skripsi
Prodi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**



Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930316 2019032 020

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa / NPM : Firdaus Akmal Fauzan / 18082010070
Program Studi : Sistem Informasi
Dosen Pembimbing 1 : Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
Dosen Pembimbing 2 : Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan disertasi dengan judul:

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN PADA *WEBSITE* TIKET WISATA SURABAYA DENGAN MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION*

adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diizinkan dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri. Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftar pustaka. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.



Surabaya, 10 Januari 2025
Yang Membuat Pernyataan,



FIRDAUS AKMAL FAUZAN
NPM. 18082010070

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Firdaus Akmal Fauzan / 18082010070

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Wisatawan Pada *Website* Tiket Wisata Surabaya Pada Model *End User Computing Satisfaction*

Pembimbing : 1. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
2. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

Perkembangan teknologi berbasis internet dapat bermanfaat untuk semua sektor termasuk sektor pariwisata, salah satunya *Website* Tiket Wisata Surabaya yang dirancang oleh DISBUDPORAPAR yang merupakan platform digital yang dirancang untuk mempermudah pembelian tiket destinasi wisata di Surabaya. Namun dalam penerapannya masih ada beberapa keluhan dari pengguna, diantaranya pengguna mengeluhkan tentang seringnya tidak bisa memesan tiket karena kehabisan kuota pada tempat wisata tertentu dan tidak praktisnya sistem pemesanan tiket karena harus memasukkan data diri berkali-kali saat memesan tiket. Dengan adanya keluhan tersebut mengukur kepuasan pengguna dianggap penting karena kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan tercermin dari keluhan pengguna.

Oleh karena itu, skripsi ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Tiket Wisata Surabaya. Skripsi ini menggunakan model konseptual *End-User Computing Satisfaction* yang mencakup lima variabel: *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timeliness*. Pengujian dilakukan menggunakan teknik SEM-PLS dengan *software* SmartPLS 3 dan melibatkan 400 responden.

Hasil analisis menunjukkan pada variabel *Content, Accuracy, Ease Of Use, Timeliness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun pada variabel *format* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Website* Tiket Wisata Surabaya, *Satisfaction*, EUCS

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Firdaus Akmal Fauzan / 18082010070

Thesis Title : Analysis of Tourist Satisfaction on the Surabaya
Tourist Ticket Website in the End User Computing
Satisfaction Model

Advisor : 1. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
2. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

The development of internet-based technology can benefit all sectors, including the tourism sector. One example is the Surabaya Tourism Ticket Website, designed by DISBUDPORAPAR as a digital platform to facilitate the purchase of tickets for tourist destinations in Surabaya. However, its implementation has faced some user complaints, such as the frequent inability to book tickets due to quota shortages at certain tourist spots and the inconvenience of repeatedly entering personal data when booking tickets. These complaints highlight the importance of measuring user satisfaction, as the gap between service expectations and reality is reflected in user feedback.

Therefore, this thesis aims to analyze the level of user satisfaction with the Surabaya Tourism Ticket Website. The study uses the conceptual model of End-User Computing Satisfaction, which encompasses five variables: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. The analysis was conducted using the SEM-PLS technique with SmartPLS 3 software and involved 400 respondents.

The results show that the variables Content, Accuracy, Ease of Use, and Timeliness have a positive and significant influence on user satisfaction. However, the Format variable has a positive but not significant influence on user satisfaction.

Keywords: Surabaya Tourism Ticket Website, Satisfaction, EUCS

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, dan seluruh kasih sayang melalui kekuatan yang diberikan. Melalui Ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian laporan skripsi ini. Laporan skripsi ini merupakan syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan kakak penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, materi dan hiburan selama perjuangan menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom. selaku dosen wali dan dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyampaikan ilmunya kepada penulis sehingga seluruh laporan skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom. selaku koordinator program studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah berbagai ilmu dan pengetahuannya selama perkuliahan dilaksanakan.
6. Seluruh pihak dari Pemerintah Kota Surabaya khususnya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada *website* Tiket Wisata Surabaya.
7. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner pada penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat berjalan.
8. Kepada NPM 18082010050 yang selalu memberikan support, doa, motivasi, serta menghibur dan memberikan semangat kepada penulis dalam

menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman-teman kelas perkuliahan saya yang selalu mendorong dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu – satu oleh penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam laporan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Surabaya, Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Relevansi SI.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teknologi Informasi.....	9
2.2 <i>Website</i>	9
2.3 Kepuasan Pengguna.....	10
2.4 Rumus Analisis Statistik Deskriptif dan Inferensial.....	11
2.4.1 Nilai Minimum dan Maksimum.....	11
2.4.2 Mean.....	12
2.4.3 Median.....	12

2.4.4 Modus.....	13
2.4.5 Persentase Skala Pengukuran.....	14
2.4.6 T-Statistik.....	14
2.5 <i>End-User Computing Satisfaction Model</i> (EUCS).....	14
2.6 Penelitian Terdahulu Tentang <i>End-User Computing Satisfaction</i>	16
2.7 <i>Website</i> Tiket Wisata Surabaya.....	22
2.8 Profil Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya.....	24
2.8.1 Visi dan Misi.....	25
2.8.2 Tugas dan Fungsi.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Alur Penelitian.....	27
3.2 Studi Observasi.....	27
3.3 Identifikasi Masalah.....	28
3.4 Studi Literatur.....	28
3.5 Penyusunan Model Konseptual dan Hipotesis Penelitian.....	29
3.5.1 Model Konseptual.....	29
3.5.2 Hipotesis Penelitian.....	29
3.5.3 Definisi Operasional.....	30
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....	31
3.6.1 Populasi.....	31
3.6.2 Sampel.....	31
3.7 Penyusunan Instrumen Pernyataan.....	32
3.7.1 Skala Likert.....	38
3.8 Penyebaran <i>Pre-Test</i> Kuesioner.....	38
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.9.1 Uji Validitas.....	38
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.10 Pengambilan Data.....	41

3.10.1 Metode Pengambilan Data.....	41
3.10.2 Sumber Pengumpulan Data.....	42
3.10.3 Teknik <i>Sampling</i>	43
3.11 Analisis dan Pengolahan Data.....	43
3.11.1 <i>Outer Model</i>	44
3.11.2 <i>Inner model</i>	45
3.12 Kesimpulan dan Saran.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Pengambilan Data.....	47
4.1.1 Data Demografis Responden.....	47
4.1.2 Jenis Kelamin Responden.....	47
4.1.3 Usia Responden.....	48
4.1.4 Intensitas Penggunaan Responden.....	48
4.2 Pengolahan dan Analisis Data.....	49
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	49
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i>	49
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	51
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i>	52
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease Of Use</i>	54
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	55
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Satisfaction</i>	56
4.2.8 Analisis Inferensial.....	58
4.2.9 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	58
4.2.10 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	63
4.2.11 Uji Hipotesis.....	64
4.2.12 Hasil Penelitian.....	66
4.2.13 Hubungan <i>Content</i> dengan <i>Satisfaction</i>	66
4.2.14 Hubungan <i>Accuracy</i> dengan <i>Satisfaction</i>	67

4.2.15 Hubungan <i>Format</i> dengan <i>Satisfaction</i>	68
4.2.16 Hubungan <i>Ease Of Use</i> dengan <i>Satisfaction</i>	69
4.2.17 Hubungan <i>Timeliness</i> dengan <i>Satisfaction</i>	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	30
Tabel 3.2 Instrumen Pernyataan.....	32
Tabel 3.3 Skala Likert.....	38
Tabel 3.4 Uji Validitas <i>Pre</i> -Kuesioner.....	39
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas <i>Pre</i> -Kuesioner.....	41
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4.2 Usia Responden.....	48
Tabel 4.3 Intensitas Penggunaan.....	49
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i>	50
Tabel 4.5 Hasil Statistik Variabel <i>Content</i>	50
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	51
Tabel 4.7 Hasil Statistik Variabel <i>Accuracy</i>	52
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i>	52
Tabel 4.9 Hasil Statistik Variabel <i>Format</i>	53
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease Of Use</i>	54
Tabel 4.11 Hasil Statistik Variabel <i>Ease Of Use</i>	55
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	55
Tabel 4.13 Hasil Statistik Variabel <i>Timeliness</i>	56
Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Satisfaction</i>	57
Tabel 4.15 Hasil Statistik Variabel <i>Satisfaction</i>	58
Tabel 4.16 Nilai <i>Outer Loading</i>	58
Tabel 4.17 Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	60
Tabel 4.18 Nilai <i>Cross Loading</i>	60
Tabel 4.19 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	62
Tabel 4.20 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	62
Tabel 4.21 Hasil Analisis <i>R-Square</i>	63

Tabel 4.22 Hasil Analisis <i>f-Square</i>	63
Tabel 4.23 Nilai Uji Hipotesis.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>End-User Computing Satisfaction</i>	15
Gambar 2.2 <i>Website</i> Tiket Wisata Surabaya.....	23
Gambar 2.3 Pendaftaran <i>Website</i> Tiket Wisata Surabaya.....	23
Gambar 2.4 Pembayaran <i>Website</i> Tiket Wisata Surabaya.....	24
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	27
Gambar 3.2 Model Konseptual.....	29
Gambar 4.1 Model Konseptual.....	64

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	81
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas <i>Pre</i> -Kuesioner.....	89
Lampiran 4. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	90
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre</i> -Kuesioner.....	91
Lampiran 6. Hasil Validitas Konvergen (<i>Outer Loading & AVE</i>).....	92
Lampiran 7. Hasil Validitas Diskriminan (<i>Cross Loading & Fornel Larcker</i>).....	93
Lampiran 8. Hasil Reliabilitas (<i>Composite Reliability & Cronbach Alpha</i>).....	94
Lampiran 9. Hasil <i>Coefficient of determination (R²) & Effect size (f²)</i>	94
Lampiran 10. Hasil <i>Path coefficient (β) & T-Statistic</i>	95
Lampiran 11. Bukti Pengambilan Data.....	96

Halaman ini sengaja dikosongkan