

# **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M.TIX DENGAN METODE DELONE & MCLEAN”**

## **Tugas Akhir**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



**Chris Mada M. Teodes Sitepu**

**NPM: 201710998**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M.TIX DENGAN METODE DELONE & MCLEAN

yang disusun oleh

Chris Mada M. Teodes Sitepu

201710998

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 20 Januari 2025

Dosen Pembimbing 1	: Dr. Fl. Spty Rahayu, S.T., M.Kom.	Keterangan Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Dr. Fl. Spty Rahayu, S.T., M.Kom	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 20 Januari 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

## LEMBAR PENYATAAN

### Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Chris Mada M. Teodes Sitepu  
NPM : 201710998  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Industri  
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi M.TIX Dengan Metode Delone & Mclean

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 13 Desember 2024

Chris Mada M Teodes Sitepu

201710998

## PRAKATA

Puji syukur pada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan berkat & karunia-Nya, penulis berhasil menuntaskan penelitian tugas akhir ini dengan baik, dan lancar. Penulisan tugas akhir ini adalah satu persyaratan yang wajib dipenuhi penulis buat mencapai gelar sarjana Sistem Informasi dalam Fakultas Teknologi Industri pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam proses pengerjaan tugas akhir ini, tentunya tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, & arahan, berdasarkan banyak sekali pihak yang sudah membantu kelancaran penulisan. memberi semangat & membimbing penulis selama proses penulisan tugas akhir ini. Oleh karenanya penulis ingin mengucapkan terima kasih yang teramat akbar pada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang sudah menaruh segala berkat, kekuatan dan Kesehatan pada penulis pada setiap langkahnya.
2. Orang tua dan saudara, yang tiada hentinya menaruh bantuan uang dan semangat pada penulis.
3. Ibu Dr. Fl. Spty Rahayu, S.T., M.Kom., sebagai dosen pembimbing 1 dan Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng., sebagai dosen pembimbing 2 yang sudah memberikan arahan pada penulisan tugas akhir.
4. Ibu Elisabeth Marsella, S.S., M.Li., sebagai dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis.
5. Tim LPG dan Alfa sebagai motivator penulis yang turut membantu dan bantuan
6. Semua responden yang telah mengisi kuesioner dan memberikan kontribusi dalam penelitian ini.

Akhir kata dengan penuh rasa hormat dan terimakasih, penulis berharap penelitian ini nantinya dapat bisa jadi manfaat dan berguna untuk penelitian-penelitian selanjutnya

Yogyakarta, 13 Desember 2024

Chris Mada M Teodes Sitepu

## INTI SARI

Kemajuan Teknologi Informasi di era *modern* telah memicu berbagai perubahan signifikan. Pembelian tiket secara *online* memungkinkan konsumen memesan tiket bioskop tanpa harus mengantri, dan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. M.Tix adalah aplikasi mobile yang dibentuk Cinema 21 group sejak tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi M.Tix menggunakan kerangka kerja *Delone & Mclean*. Data dikumpulkan melalui kuesioner *online* yang disebar ke 102 orang dari berbagai wilayah di Indonesia. Analisis dan pengujian data menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dan menunjukkan bahwa faktor-faktor atau konstruk pada *Delone & Mclean* seperti *System Quality* terdapat hubungan positif dengan *User Satisfaction*, *Information Quality* terdapat hubungan positif dengan *User Satisfaction*, *Service Quality* terdapat hubungan positif dengan *User Satisfaction*. Temuan ini memberikan wawasan tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi M.Tix di masa yang akan datang.

**Kata kunci : Teknologi informasi, bioskop, M.tix, Delone & Mclean, SEM-PLS**

## ABSTRAK

*The advancement of Information Technology in the modern era has triggered various significant changes. Online ticket purchases allow consumers to order cinema tickets without having to queue, and can be done anywhere and anytime. M.Tix is a mobile application formed by the Cinema 21 group since 2015. This study aims to determine the factors that influence user satisfaction of the M.Tix application using the Delone & Mclean framework. Data were collected through online questionnaires distributed to 102 people from various regions in Indonesia. Data analysis and testing using Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) and showed that factors or constructs in Delone & Mclean such as System Quality have a positive relationship with User Satisfaction, Information Quality has a positive relationship with User Satisfaction, Service Quality has a positive relationship with User Satisfaction. These findings provide insight into the factors that influence user satisfaction of the M.Tix application in the future.*

**Keywords: Information technology, cinema, M.tix, Delone & Mclean, SEM-PLS**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>iv</b>
<b>INTI SARI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan .....	2
1.4. Batasan Masalah .....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Bagan Keterkaitan .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>4</b>
2.1. Studi Sebelumnya .....	4
2.2. Dasar Teori .....	9
2.2.1. Film.....	9
2.2.2. Aplikasi Mobile .....	10
2.2.3. Bioskop .....	10
2.2.4. M.Tix.....	11
2.2.5. Delone & Mclean .....	12
2.2.6. Pembangunan Hipotesis .....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1. Tahapan Peneltian .....	18
3.1.1. Identifikasi Masalah.....	19

3.1.2. Penentuan Metode Penelitian dan Penyusunan Hipotesis .....	19
3.1.3. Menentukan Populasi dan Sampel .....	20
3.1.4. Penentuan Strategi Pengumpulan Data.....	21
3.1.5. Menentukan dan Menyusun Pertanyaan Kuesioner.....	22
3.1.6. Mengumpulkan Data Penelitian .....	23
3.1.7. Mengolah dan Menganalisis Data.....	23
3.1.8. Menarik Kesimpulan dan Saran .....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
4.1. Demografi Responden.....	27
4.1.1. Berdasarkan Usia .....	27
4.1.2. Berdasarkan Gender .....	28
4.1.3. Berdasarkan Pekerjaan .....	28
4.1.4. Berdasarkan Domisili .....	29
4.2. Analisis Data.....	29
4.2.2. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	36
4.3. Pengujian Hipotesis.....	39
4.3.1. Pembahasan Hasil Evaluasi Model Pengukuran.....	40
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>44</b>
5.1. Kesimpulan.....	44
5.2. Saran .....	44
<b>REFERENSI.....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>49</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Fitur-fitur aplikasi M.Tix.....	12
Gambar 2.2. Metode Delone & Mclean 2003.....	14
Gambar 2.3. Kerangka Hipotesis .....	17
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian .....	18
Gambar 3.2. Inner model dan Outer Model .....	24
Gambar 4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	28
Gambar 4.2. Sebaran Responden Menurut Jenis Kelamin .....	28
Gambar 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	29
Gambar 4.4. Jumlah Responden Berdasarkan Domisili .....	29
Gambar 4.5. Diagram Alur Penelitian Pada Smart PLS 4.0.....	31
Gambar 4.6. Diagram Alur Model Pengukuran pada SmartPLS 4.0 .....	37

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1. Pertanyaan Penelitian.....	22
Tabel 3.2. Outer Model .....	25
Tabel 3.3. Inner Model .....	25
Tabel 4.1. Hasil Statistik Deskriptif.....	30
Tabel 4.2. Hasil <i>Loading Factor</i> Menggunakan Aplikasi Smart PLS 4.0 .....	32
Tabel 4.3. <i>Average Variance Extracted(AVE)</i> .....	33
Tabel 4.4. Nilai akar AVE dan hubungan antar konstruk laten. ....	33
Tabel 4.5. Hasil Uji Cross Loading.....	34
Tabel 4.6. Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	36
Tabel 4.7. Hasil Uji Hipotesis .....	38
Tabel 4.8. Hasil Uji R2.....	39
Tabel 4.9. Hasil Uji Hipotesis pada <i>Inner Model</i> .....	39