

**ANALISIS PERBANDINGAN FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA DAN BOOKING.COM
MENGUNAKAN MODEL EUCS (*END USER COMPUTING
SATISFACTION*)**

SKRIPSI

Oleh:

**ANDRIAN PAHALA TAMBUNAN
NIM. 211120793
MHD ECKHEL FAUZY SINUHAJI
NIM. 211120918**



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

**A COMPARATIVE ANALYSIS OF *USER SATISFACTION*
FACTORS FOR THE TRAVELOKA AND BOOKING.COM APPS
USING THE EUCS (END-USER COMPUTING SATISFACTION)
MODEL**

UNDERGRADUATE THESIS

By:

**ANDRIAN PAHALA TAMBUNAN
ID NUMBER. 211120793
MHD ECKHEL FAUZY SINUHAJI
ID NUMBER. 211120918**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF S-1 INFORMATION SYSTEMS
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS PERBANDINGAN FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA DAN BOOKING.COM
MENGUNAKAN MODEL EUCS (*END USER COMPUTING
SATISFACTION*)

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi S-I Sistem Informasi

Oleh:

ANDRIAN PAHALA TAMBUNAN
NIM. 211120793
MHD ECKHEL FAUZY SINUHAJI
NIM. 211120918

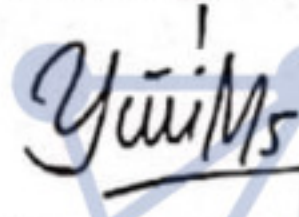
Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Handoko, S.kom., M.MSI.

Dosen Pembimbing II,



Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom.

Medan, 13 Agustus 2026
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-I Sistem Informasi,



Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Andrian Pahala Tambunan

NIM : 211120793

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Skripsi dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Skripsi : ANALISIS PERBANDINGAN FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA DAN BOOKING.COM MENGGUNAKAN MODEL EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION)

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Skripsi saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 20 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Andrian Pahala Tambunan

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Mhd Eckhel Fauzy Sinuhaji
NIM : 211120918

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Skripsi dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Skripsi : ANALISIS PERBANDINGAN FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA DAN BOOKING.COM MENGGUNAKAN MODEL EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION)

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Skripsi saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 20 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Mhd Eckhel Fauzy Sinuhaji

ANALISIS PERBANDINGAN FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA DAN BOOKING.COM MENGGUNAKAN MODEL EUCS (*END USER COMPUTING SATISFACTION*)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi serta membandingkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Traveloka dan Booking.com menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode survei dengan teknik pengambilan sampel kuesioner. Dari 526 kuesioner yang tersebar di Kota Medan, diperoleh 422 tanggapan valid yang memenuhi kriteria minimum sampel 385 responden. Data diolah menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada aplikasi Traveloka, variabel *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *Content* tidak berpengaruh signifikan. Sebaliknya, pada Booking.com, variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, dan *Ease of Use* berpengaruh signifikan, sementara *Timeliness* tidak berpengaruh signifikan. Variabel paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna adalah *Ease of Use* pada Traveloka dan *Accuracy* pada Booking.com. Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada kedua aplikasi, sehingga hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan aspek layanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Kata kunci: *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Kepuasan Pengguna, Traveloka, Booking.com, Kota Medan.

Abstract

This study aims to analyze the factors that influence and compare the satisfaction levels of users of the Traveloka and Booking.com apps using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. This quantitative study employed a survey method using a questionnaire sampling technique. Of the 526 questionnaires distributed in the city of Medan, 422 valid responses were obtained that met the minimum sample criterion of 385 respondents. The data were analyzed using SPSS software. The results of the analysis show that for the Traveloka app, the variables Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness have a significant effect on user satisfaction, while Content does not have a significant effect. Conversely, on Booking.com, the variables Content, Accuracy, Format, and Ease of Use had a significant effect, while Timeliness did not have a significant effect. The most dominant variable influencing user satisfaction was Ease of Use on Traveloka and Accuracy on Booking.com. These findings indicate differences in the factors influencing user satisfaction across the two apps; therefore, the research results can serve as a basis for determining which service aspects should be maintained and improved.

Keywords: *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *User Satisfaction*, Traveloka, Booking.com, Medan City.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Informatika, Universitas Mikroskil Medan. Adapun judul skripsi ini adalah **Analisis Perbandingan Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka dan Booking.com Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS)**.

Dalam penyusunan skripsi ini, kami memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini kami menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Handoko, S.Kom., M.MSI., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi kepada kami selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, perhatian, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Khusus kepada kedua orang tua Penulis I, Yudha Tambunan & Rotua Rosalina Silitonga beserta Keluarga saya yang telah mendidik, membiayakan serta Doa selama menempuh Pendidikan hingga penyelesaian penyusunan skripsi ini.
7. Khusus kepada kedua orang tua Penulis II, Rizaldi Sinuhaji & Dewi wahyuni beserta Keluarga saya yang telah mendidik, membiayakan serta Doa selama menempuh Pendidikan hingga penyelesaian penyusunan skripsi ini.
8. Kami menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, kritik, serta masukan yang dapat membangun dari

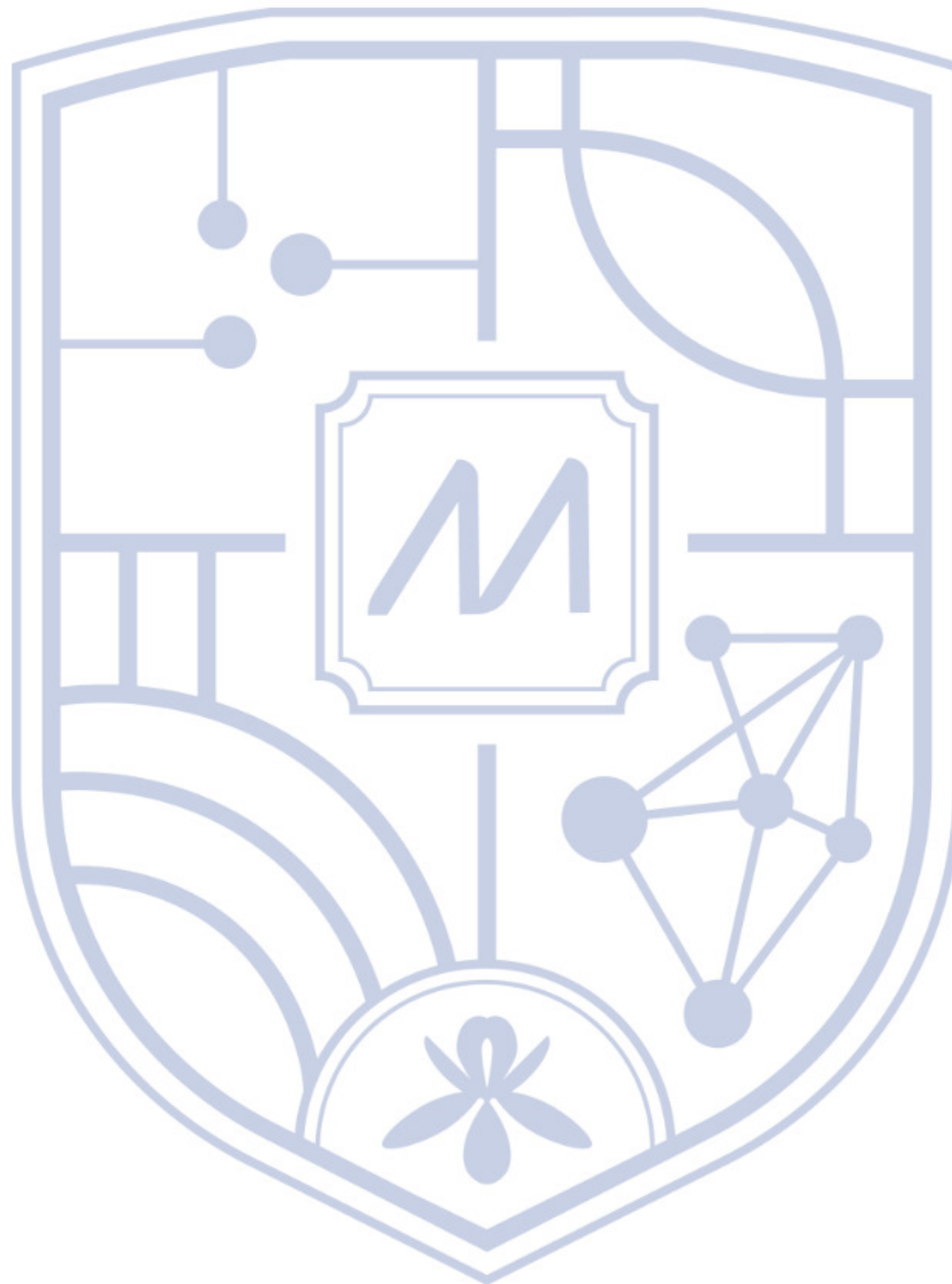
berbagai pihak. Akhir kata penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Medan, 13 Agustus 2026

Penulis,

Andrian Pahala Tambunan

Mhd Eckhel Fauzy Sinuhaji



DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	5
BAB II KAJIAN LITERATUR	6
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer (IMK)	6
2.1.1 <i>User Interface</i> (UI)	6
2.1.2 <i>User Experience</i> (UX)	6
2.2 Kepuasan Pengguna	7
2.3 <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	7
2.4 Aplikasi Perjalanan Online (<i>Online Travel Agent</i>)	9
2.5 Penelitian Terdahulu	12
2.6 Kerangka/Model Konseptual	26
2.7 Pengembangan Hipotesis	27
2.7.1 Pengaruh <i>Content</i> terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka dan Booking.com	27
2.7.2 Pengaruh <i>Accuracy</i> terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka dan Booking.com	28
2.7.3 Pengaruh <i>Format</i> terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka dan Booking.com	29
2.7.4 Pengaruh <i>Ease of Use</i> terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka dan Booking.com	29

2.7.5 Pengaruh <i>Timeliness</i> terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka dan Booking.com.....	30
BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN	31
3.1 Tahapan Pelaksanaan Penelitian	31
3.2 Desain Penelitian.....	33
3.3 Objek Penelitian	33
3.3.1 Tampilan Traveloka	34
3.3.2 Tampilan Booking.com.....	51
3.4 Populasi dan Sampel	62
3.5 Teknik Pengumpulan Data	64
3.6 Teknik Analisis Data	64
3.6.1 Uji Validitas	65
3.6.2 Uji Reliabilitas	65
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	65
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	67
3.6.5 Uji t (Parsial).....	68
3.6.6 Uji F (Simultan)	68
3.6.7 Koefisien Determinasi (R^2).....	68
3.7 Instrumen Penelitian.....	69
3.8 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	69
3.9 Rancangan Kuesioner.....	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	75
4.1 Gambaran Umum Responden	75
4.1.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	75
4.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
4.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi (dalam 6 Bulan Terakhir)	77
4.2 Hasil Uji Validitas	79
4.2.1 Hasil Uji Validitas Traveloka	79
4.2.2 Hasil Uji Validitas Booking.com	80
4.3 Hasil Uji Reliabilitas	80
4.3.1 Hasil Uji Reliabilitas Traveloka.....	80
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas Booking.com	81

4.4 Uji Asumsi Klasik	81
4.4.1 Uji Normalitas Traveloka	81
4.4.2 Uji Normalitas Booking.com	83
4.4.3 Uji Multikolinearitas Traveloka.....	85
4.4.4 Uji Multikolinearitas Booking.com	85
4.4.5 Uji Heterokedastisitas Traveloka	86
4.4.6 Uji Heterokedastisitas Booking.com	87
4.4.7 Uji Linearitas Traveloka	88
4.4.8 Uji Linearitas Booking.com.....	90
4.5 Uji Regresi Linier Berganda	91
4.5.1 Uji Regresi Linier Berganda Traveloka	91
4.5.2 Uji Regresi Linier Berganda Booking.com	93
4.6 Uji t (Parsial)	94
4.6.1 Uji t (Traveloka)	94
4.6.2 Uji t (Booking.com).....	96
4.7 Uji f (Simultan)	97
4.7.1 Uji f (Traveloka)	97
4.7.2 Uji f (Booking.com).....	98
4.8 Uji Koefisien Determinasi.....	98
4.8.1 Uji Koefisien Determinasi Traveloka	98
4.8.2 Uji Koefisien Determinasi Booking.com.....	99
4.9 Perbandingan Hasil Uji	100
4.10 Pembahasan.....	104
BAB V PENUTUP	108
5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>End User Computing Satisfaction</i>	8
Gambar 2.2 Kerangka/Model Konseptual Penelitian	27
Gambar 3.1 Tahapan Pelaksanaan Penelitian	31
Gambar 3.2 Tampilan Fitur Awal.....	34
Gambar 3.3 Fitur Search.....	35
Gambar 3.4 Fitur Promo	36
Gambar 3.5 Fitur Inbox	37
Gambar 3.6 Fitur Tiket Pesawat	38
Gambar 3.7 Fitur Hotel.....	39
Gambar 3.8 Fitur Xperience	40
Gambar 3.9 Fitur Tiket Kereta Api.....	41
Gambar 3.10 Fitur Tiket Bus & Travel	42
Gambar 3.11 Fitur Cruises.....	43
Gambar 3.12 Fitur Pesawat + Hotel	44
Gambar 3.13 Fitur Transfer & Rental.....	45
Gambar 3.14 Fitur Whoosh	46
Gambar 3.15 Fitur TPayLater.....	47
Gambar 3.16 Tampilan Fitur Explore.....	48
Gambar 3.17 Tampilan Fitur Pesanan	49
Gambar 3.18 Tampilan Fitur Simpan	50
Gambar 3.19 Tampilan Fitur Akun Saya.....	51
Gambar 3.20 Tampilan Fitur Cari	52
Gambar 3.21 Pesan	53
Gambar 3.22 Notifikasi Anda.....	54
Gambar 3.23 Akomodasi	55
Gambar 3.24 Penerbangan.....	56
Gambar 3.25 Rental Mobil	57
Gambar 3.26 Taksi.....	58
Gambar 3.27 Atraksi Wisata.....	59
Gambar 3.28 Tampilan Fitur Favorit.....	60
Gambar 3.29 Tampilan Fitur Pemesanan	61

Gambar 3.30 Tampilan Fitur Akun Saya.....	62
Gambar 3.31 Structural model of the EUCS	71
Gambar 4. 1 Frekuensi Umur	76
Gambar 4. 2 Frekuensi Jenis Kelamin.....	77
Gambar 4. 3 Frekuensi Penggunaan Aplikasi (dalam 6 Bulan terakhir)	78
Gambar 4. 4 Histogram Normalitas.....	82
Gambar 4. 5 Q-Q Plot Normalitas	82
Gambar 4. 6 Histogram Normalitas.....	83
Gambar 4. 7 Q-Q Plot Normalitas	84



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Penelitian.....	9
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Skala Likert.....	69
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian	70
Tabel 4. 1 Kategori Pengumpulan Data.....	75
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Traveloka	79
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Booking.com.....	80
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Traveloka	80
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Booking.com.....	81
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas Model Traveloka	82
<i>Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas Booking.com</i>	<i>83</i>
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas Traveloka	85
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas Booking.com	86
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas Traveloka	87
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heterokedastisitas Booking.com.....	88
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linearitas Traveloka.....	88
Tabel 4. 13 Uji Linearitas Booking.com	90
Tabel 4. 14 Hasil Regresi Linier Berganda Traveloka	91
Tabel 4. 15 Pengaruh Hubungan Variabel.....	92
Tabel 4. 16 Hasil Regresi Linier Berganda Booking.com.....	93
Tabel 4. 17 Pengaruh Hubungan Variabel.....	94
Tabel 4. 18 Hasil Uji t Traveloka	94
Tabel 4. 19 Hasil Uji t Booking.com.....	96
Tabel 4. 20 Hasil Uji F Traveloka	97
Tabel 4. 21 Hasil Uji F Booking.com.....	98
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi Traveloka	98
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi Booking.com.....	99
Tabel 4. 24 Perbandingan Hasil Uji Hipotesis Traveloka dan Booking.com	100
Tabel 4. 25 Perbandingan Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi.....	102
Tabel 4. 26 Perbandingan Nilai Rata-Rata Skor Kepuasan Pengguna Traveloka dan Booking.com Berdasarkan Dimensi EUCS	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Traveloka dan Booking.com.....	114
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data SPSS	125
Lampiran 3. Bukti Share Kuesioner	126

