

USER SATISFACTION USING THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) METHOD ON THE MOBILE CINEMA TICKET ORDERING APPLICATION TIX ID

KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* PADA APLIKASI PEMESANAN TIKET BIOSKOP *MOBILE TIX ID*

Dhea Dwi Aprillia¹, Muhammad Luthfi Hamzah², Syaifullah³, Anofrizen⁴

Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau^{1,2,3,4}

12050326788@students.uin-suska.ac.id¹, muhammad.luthfi@uin-suska.ac.id², syaifullah@uin-suska.ac.id³, anofrizen@uin-suska.ac.id⁴

ABSTRACT

The TIX ID application is one of the online applications that can make it easier for users to book movie tickets anywhere and anytime without having to queue. It can be seen from the use of the TIX ID application that there are problems experienced by users such as failed payments, slow response from the application, and so on. From these issues, the developers will certainly continue to improve their services so that users will keep using the application sustainably. This study aims to determine the level of user satisfaction with the TIX ID application using the Technology Acceptance Model (TAM) method, which is extended with four additional variables: Perceived Value, Subjective Norms, Perceived Trust, and Image. Data were collected from 96 respondents through an online questionnaire distributed across various social media platforms. The analysis results show that there is a positive correlation with user satisfaction of the application, and the variables Perceived Usefulness and Intention to Use have a significant impact on the application.

Keywords: *Technology Acceptance Model (TAM), TIX ID Application, User Satisfaction.*

ABSTRAK

Aplikasi TIX ID adalah salah satu aplikasi online yang dapat mempermudah pengguna dalam memesan tiket bioskop dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengantri. Dapat dilihat dari penggunaan aplikasi TIX ID, terdapat permasalahan dialami oleh pengguna seperti, pembayaran yang gagal, lambat respon dari aplikasi dan lain sebagainya. Dari permasalahan tersebut, pihak pengembang pasti akan terus memperbaiki layanan mereka agar pengguna akan terus menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi TIX ID menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* yang diperluas dengan empat Variabel tambahan: *Perceived Value, Subjective Norms, Perceived Trust, dan Image*. Data dikumpulkan dari 96 responden melalui kuesioner online yang disebar di berbagai platform media sosial. Hasil analisis menunjukkan bahwa memiliki keterkaitan yang positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi dan variabel *Perceived Usefulness* dan *Intention to Use* memberikan pengaruh signifikan terhadap aplikasi.

Kata Kunci: *Aplikasi TIX ID, Kepuasan Pengguna, Technology Acceptance Model (TAM)*

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi dan informasi banyak diterapkan pada perusahaan untuk memberikan layanan yang terbaik (Adhani et al., 2022). Informasi dan teknologi adalah hal yang berkaitan satu sama lain. Internet adalah salah satu contoh teknologi informasi. Dengan munculnya teknologi informasi, tingkah laku masyarakat menjadi lebih praktis dan mudah (Rizky Prasetyo et al., 2022). Kemudahan tersebut

bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas layanan suatu aplikasi. Seiring meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan smartphone, aplikasi seperti TIX ID menjadi solusi yang relevan, terutama di kota-kota besar di Indonesia.

TIX ID merupakan aplikasi untuk ponsel yang berbasis android yang memungkinkan pelanggan untuk memesan tiket bioskop melalui internet. TIX ID dapat memenuhi konsumen dengan

memesan tiket bioskop melalui perangkat selulernya tanpa perlu antri panjang, dan dapat dilakukan kapanpun dan dimana pun (Augusto et al., 2019).

Untuk memulai survei, peneliti membagikan kuesioner online kepada 31 pengguna aplikasi TIX ID melalui media sosial WhatsApp dan Instagram. Hasil survei menunjukkan bahwa pengguna aplikasi TIX ID mengalami beberapa kendala seperti pembayaran yang gagal, aplikasi menjadi lambat saat digunakan, dan menu tampilan yang sulit digunakan. Kinerja suatu sistem atau aplikasi yang dirasakan oleh pengguna akan menentukan kesuksesannya. Pihak pengembang aplikasi TIX ID seharusnya mempertimbangkan ulasan pengguna untuk terus meningkatkan layanan pengguna, karena kepuasan pengguna dan keinginan untuk terus menggunakannya sangat penting untuk keberlanjutan jangka panjang. Semakin bagus aplikasi yang digunakan, semakin tinggi niat konsumen untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Namun, TIX ID juga pasti menghadapi berbagai tantangan, seperti persaingan dengan aplikasi serupa, kebutuhan untuk menjaga kepercayaan pengguna, dan memastikan pengalaman pengguna yang optimal.

Kepuasan pengguna aplikasi TIX ID dapat diukur dengan membandingkan output dan harapan aplikasi. Ini dianggap sebagai salah satu aspek keberhasilan utama dalam keberhasilan sistem informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan sebuah model pendekatan untuk menganalisis berbagai faktor terkait persepsi penggunaan dan kemudahan teknologi. (Anggrasari et al., 2024).

Berdasarkan penelitian oleh David F.M, Stanss L.H.V.J.L, dan Emilia Margareth Gunawan yang berjudul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan *E-Trust* Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Tiket Bioskop pada Pengguna Aplikasi TIX ID di Kota Manado” mengatakan secara garis

besar pengguna TIX ID di Manado merasa aplikasi tersebut bermanfaat dan mudah digunakan, sehingga mereka cenderung melakukan pembelian ulang. Meskipun kepercayaan tidak memiliki dampak yang signifikan secara langsung, tetapi tetap berpengaruh ketika dikombinasikan dengan faktor lainnya (David Francis Manupassa et al., 2025).

Penelitian lainnya oleh Bagus A.S, Fahrudin M.W, dan Citra Wiguna judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes dengan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM)” mengatakan hubungan TAM menunjukkan bahwa sistem informasinya dapat membantu pengguna lebih mudah, cepat, dan efisien (Stefany et al., 2021). Berdasarkan dari uraian yang telah dijelaskan, maka penelitian ini tertarik untuk menilai tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi TIX ID dengan bantuan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM).

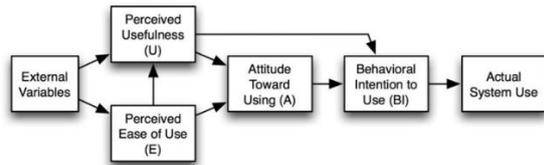
Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah perasaan atau situasi yang dialami oleh pengguna setelah berinteraksi atau menggunakan layanan tertentu. Ini mencakup seberapa baik layanan aplikasi memenuhi harapan, kebutuhan, dan ekspektasi pengguna (Darwi et al., 2022).

Metode *Technology Acceptance Model* (TAM)

Fred Davis menciptakan model penerimaan teknologi pada tahun 1989. Metode ini berasal dari teori psikologis yang digunakan untuk menjelaskan perilaku pengguna TI berdasarkan kepercayaan, hubungan, sikap, dan niat mereka (Putra & Prehanto, 2021). TAM memiliki empat konstruk utama: *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Use*, dan *Behavioral Intention to Use* (Nur Afiah et al., 2024). Dalam penelitian ini akan ditambahkan beberapa variabel yang sesuai dengan hipotesis yang digunakan yaitu *Perceived*

Value, Perceived Trust, Subjective Norms, dan Image.



Gambar 1. Model TAM

Perceived Usefulness

Perceived Usefulness adalah ukuran seberapa besar seseorang yang menggunakan teknologi percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan mereka (Arif Setia Sandi A. et al., 2020).

Perceived Ease Of Use

Perceived Ease Of Use sangat penting untuk memprediksi sikap pengguna terhadap teknologi dan niat mereka untuk menggunakannya (Ratnanto et al., 2022).

Subjective Norms

Subjective Norms juga menyebutkan bahwa teman, anggota keluarga, rekan kerja, dan orang lain sebagai persepsi seseorang menilai mengenai apa yang diharapkan.

Perceived Value

Perceived Value menilai tentang manfaat yang terkait dengan suatu barang atau jasa. Nilai ini diukur dengan beberapa indikator, seperti nilai emosional, nilai kinerja, dan nilai harga (Lystiawan et al., 2024).

Perceived Trust

Kepercayaan juga merupakan faktor eksternal dalam persepsi kemudahan dan manfaat adopsi inovasi teknologi (Primadasa et al., 2021).

Intention To Use

Intention to Use mencerminkan sejauh mana pengguna berniat untuk menggunakan teknologi tersebut terhadap manfaat dan kemudahan teknologi tersebut.

Image

Dalam TAM, *image* merupakan variabel tambahan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar teknologi yang digunakan memberikan kesan yang positif kepada pengguna dan meningkatkan niat mereka untuk terus menggunakannya.

Actual Of Usage

Actual Of Usage merupakan suatu kondisi yang nyata untuk penerapan sistem. Jika orang-orang menganggap sistem tersebut mudah digunakan dan meningkatkan efisiensi (Suriatno et al., 2022).

Structure Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS)

Partial Least Square dapat diterapkan pada semua skala data yang dikarenakan teori yang digunakan tidak memenuhi model pengukuran (Pada & Greatday, 2022)

TIX ID

Sebuah aplikasi yang memungkinkan pelanggan membeli tiket bioskop online yaitu TIX ID. Aplikasi ini bisa di unduh pada Google Play Store di Android atau AppStore pada pengguna Iphone (Fadzana & Diartono, 2024).

METODE

Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah garis besar atau prosedur yang akan digunakan dalam penelitian untuk mencapai tujuan. Berikut adalah proses penelitian sistem secara garis besar:



Gambar 2. Tahapan Penelitian

1. Perumusan Masalah yang merinci berbagai masalah yang dihadapi oleh pengguna melalui kegiatan studi pustaka yang telah dilakukan oleh peneliti.
2. Model dan Hipotesis Penelitian yang bertujuan untuk melihat adanya atau tidak pengaruh terhadap minat atau kepuasan pengguna terhadap metode pada penelitian.
3. Populasi dan Sampel membantu peneliti memastikan bahwa data tersebut valid dan efisien. Penelitian ini menggunakan metode sampling *nonprobability* karena populasi pengguna aplikasi TIX ID tidak diketahui. Kemudian dibantu dengan rumus *lemeshow*.
4. Pengumpulan Data, tahap ini, platform media sosial seperti WhatsApp, Instagram, dan Twitter akan digunakan untuk mengumpulkan data dari kuesioner yang disebar secara online melalui group, story, maupun komunitas yang ada di media sosial tersebut.
5. Analisa hasil, untuk mengukur hasil kuesioner, skala likert akan digunakan. Pilihan responden akan diberi nilai pada skala lima poin. Perangkat lunak SmartPLS 4.0 digunakan untuk mengolah data dari kuesioner. Uji *Cronbach's Alpha* dan model pengukuran validitas konvergen dan diskriminan. Selanjutnya, analisis *Structural Equation Modeling (SEM)* berbasis varian *Partial Least Square (PLS)*, digunakan untuk memodelkan

hubungan antara variabel dan menguji hipotesis penelitian.

6. Kesimpulan dan Saran, akhir dari penelitian mencakup kesimpulan dan rekomendasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

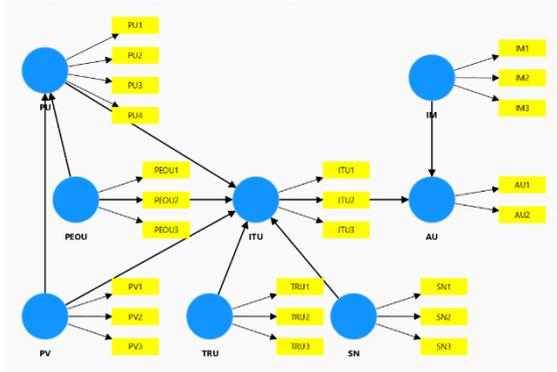
Studi ini menilai 96 orang, berusia 20 tahun 26 orang, 20 tahun hingga 30 tahun, 64 orang dalam kategori usia, 30 laki-laki dan 66 perempuan dalam kategori jenis kelamin, 74 orang dalam kategori pelajar/mahasiswa, 7 orang pegawai swasta, 4 orang ibu rumah tangga, 1 orang lainnya dan masing-masing 5 orang dalam kategori pegawai negeri dan tidak bekerja yang menggunakan TIX ID. Sebanyak 5 orang yang sering menggunakan aplikasi, 38 orang yang sering menggunakan aplikasi selama 3 sampai 5 kali dalam perbulan, 30 orang yang jarang menggunakan aplikasi selama kurang dari 5 kali dalam perbulan, dan 23 orang yang sangat jarang menggunakan aplikasi selama 1 sampai 2 kali dalam perbulan.

Deskripsi	Frekuensi	Total	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	30	31.25%
	Perempuan	66	68.75%
Usia	< 20 Tahun	26	27.08%
	20-30 Tahun	64	66.67%
	30-40 Tahun	6	6.25%
	> 40 Tahun	0	0%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	74	77.08%
	Pegawai Swasta	7	7.29%
	Pegawai Negeri	5	5.21%
	Ibu Rumah Tangga	4	4.17%
	Tidak Bekerja	5	5.21%
	Lainnya	1	1.04%
Frekuensi pernah menggunakan aplikasi TIX.ID	Sangat Sering (>5 kali dalam perbulan)	5	5.21%
	Sering (3-5 kali dalam perbulan)	38	39.58%
	Jarang (<5 kali dalam perbulan)	30	31.25%
	Sangat Jarang (1-2 kali dalam perbulan)	23	23.96%

Tabel 1. Profil Responden

ANALISIS DATA

Dengan menggunakan SmartPLS 4.0, diagram analisis jalur digunakan untuk mempelajari struktur dan model pengukuran model. Algoritma ini menampilkan analisis jalur Path. Path diagram dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Path Diagram

OUTER MODEL

Validitas konvergen dan diskriminan digunakan sebagai model luar untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas suatu model.

A. Validitas Konvergen

Uji Validitas Konvergen digunakan untuk memastikan bahwa peserta memberikan pernyataan yang berkaitan dengan setiap variabel sesuai dengan tujuan peneliti. Kriteria evaluasi validitas konvergen dipenuhi oleh semua indikator, yaitu nilai faktor loading lebih dari 0,7.

B. Uji Reliabilitas

Untuk mengevaluasi *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, nilai yang melebihi 0,7 pada Tabel 2 menunjukkan bahwa indikasi konstruk tersebut konsisten.

C. Average Variance Extraced (AVE)

AVE yang menjamin bahwa semua item memiliki nilai diatas 0,5 (Nadhira et al., 2024). Hasil analisis data penelitian ini disajikan dalam Tabel 2 berikut:

Variabel	Item Pengukuran	cr	ca	Outer Loading	AVE
PU	PU 1	0.807	0.75	0,746	0,573

	PU 2			0,821	
	PU 3			0,75	
	PU 4			0,708	
PEOU	PEOU 1	0.979	0,894	0,914	0,824
	PEOU 2			0,896	
	PEOU 3			0,914	
SN	SN 1	0.926	0,916	0,91	0,857
	SN 2			0,938	
	SN 3			0,929	
PV	PV 1	0.905	0,911	0,931	0,848
	PV 2			0,908	
	PV 3			0,922	
TRU	TRU 1	0.751	0,992	0,996	0,985
	TRU 2			0,99	
	TRU 3			0,992	
ITU	ITU 1	0.923	0,894	0,865	0,826
	ITU 2			0,904	
	ITU 3			0,955	
IM	IM 1	0.920	0,967	0,985	0,954
	IM 2			0,963	
	IM 3			0,981	
AU	AU 1	0.994	0,806	0,91	0,837
	AU 2			0,92	

Tabel 2. Hasil Reliabilitas, Outer Loading, dan AVE

D. Validitas Diskriminan

Berdasarkan Tabel 3, dapat ditunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai Cross Loading >0,7 dan terletak pada konstruknya sendiri. Maka, semua indikator sudah memiliki nilai validitas diskriminan yang baik.

	AU	IM	ITU	PEOU	PU	PV	SN	TRU
AU1	0.910	0.199	0.097	0.040	0.185	0.204	0.266	0.167
AU2	0.920	0.212	0.075	0.075	0.192	0.135	0.248	0.021
IM1	0.231	0.985	0.352	0.220	0.465	0.302	0.397	0.090
IM2	0.205	0.963	0.335	0.265	0.485	0.276	0.391	0.062
IM3	0.220	0.981	0.304	0.230	0.466	0.274	0.381	0.052
ITU1	0.055	0.291	0.865	0.335	0.495	0.250	0.226	0.338
ITU2	0.056	0.263	0.904	0.286	0.508	0.288	0.320	0.314
ITU3	0.131	0.356	0.955	0.371	0.653	0.439	0.386	0.416
PEOU1	0.096	0.249	0.374	0.914	0.553	0.334	0.370	0.261
PEOU2	0.040	0.131	0.300	0.896	0.439	0.266	0.291	0.237
PEOU3	0.029	0.270	0.317	0.914	0.495	0.342	0.299	0.208
PU1	0.151	0.275	0.537	0.299	0.746	0.431	0.478	0.261
PU2	0.155	0.353	0.497	0.398	0.821	0.343	0.357	0.237
PU3	0.110	0.390	0.418	0.517	0.750	0.269	0.426	0.340
PU4	0.208	0.447	0.406	0.458	0.708	0.349	0.454	0.150
PV1	0.206	0.260	0.381	0.347	0.438	0.931	0.405	0.267
PV2	0.187	0.246	0.276	0.302	0.366	0.908	0.363	0.189
PV3	0.120	0.294	0.350	0.310	0.459	0.922	0.409	0.256
SN1	0.328	0.378	0.333	0.282	0.522	0.407	0.910	0.333
SN2	0.229	0.353	0.334	0.383	0.547	0.433	0.938	0.415
SN3	0.218	0.376	0.296	0.323	0.501	0.343	0.929	0.338
TRU1	0.102	0.073	0.403	0.259	0.314	0.262	0.379	0.996
TRU2	0.103	0.055	0.372	0.260	0.317	0.237	0.366	0.990
TRU3	0.095	0.080	0.404	0.256	0.342	0.277	0.422	0.992

Tabel 3. Hasil Cross Loading

Kriteria *Fornell Lacker* kemudian digunakan untuk menguji validitas diskriminan. Berdasarkan Tabel 4, setiap variabel memiliki nilai akar kuadrat AVE terbesar. Setiap variabel memiliki nilai yang baik, jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki nilai yang baik.

	AU	IM	ITU	PEOU	PU	PV	SN	TRU
AU	0,915							
IM	0,224	0,977						
ITU	0,094	0,338	0,909					
PEOU	0,063	0,243	0,367	0,908				
PU	0,206	0,482	0,616	0,55	0,757			
PV	0,184	0,291	0,369	0,348	0,461	0,921		
SN	0,281	0,399	0,348	0,356	0,567	0,428	0,925	
TRU	0,101	0,07	0,397	0,261	0,327	0,261	0,392	0,992

Tabel 4. Hasil Kriteria Fornell-Lacker

INNER MODEL

Tujuan dari melakukan analisis model struktural adalah untuk menentukan apakah hipotesis yang dibuat dalam penelitian dapat diterima atau tidak (Septia Pratiwi & Kadek Dwi Nuryana, 2021).

A. R-Square

Kualitas model struktural rendah, menurut hasil R-Square untuk variabel Actual Usage sebesar 0,051. Dimana model masih kurang mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi *Actual Usage*. Sementara nilai 0,432 dan 0,386 menunjukkan model yang bersifat moderat yang dimana model ini menjelaskan memiliki kemampuan yang cukup naik. Hasil R-Square pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.

	R-Square	R-square Adjusted
AU	0,051	0,030
ITU	0,432	0,401
PU	0,386	0,372

Tabel 5. Hasil R-Square

B. Uji T-Test

Menurut kriteria uji T-test, T-test yang lebih besar dari nilai T-tabel menunjukkan bahwa hasilnya signifikan secara statistik. Hasil Uji T-test ditunjukkan pada Tabel 6.

Variable	T Statistics	P Values
PU → ITU	4,463	0,000
PEOU → PU	5,381	0,000
PEOU → ITU	0,065	0,474
SN → ITU	0,878	0,190
PV → ITU	0,883	0,189
PV → PU	3,298	0,000
TRU → ITU	2,600	0,005
ITU → AU	0,196	0,422
IM → AU	1,777	0,038

Tabel 6. Hasil T-Test

C. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dengan tingkat signifikansi 5% dilakukan untuk mengevaluasi penerimaan hasil hipotesis. Selama nilai T statistik lebih besar dari nilai T tabel dan nilai P kurang dari 0,05, hipotesis dianggap diterima. Hasil dari pengujian hipotesis penelitian ini disajikan dalam Tabel 7.

Hipotesis	Variable	T Statistics	P Values	Hasil
H1	PU → ITU	4,463	0,000	Diterima
H2	PEOU → PU	5,381	0,000	Diterima
H3	PEOU → ITU	0,065	0,474	Ditolak
H4	SN → ITU	0,878	0,190	Ditolak
H5	PV → ITU	0,883	0,189	Ditolak
H6	PV → PU	3,298	0,000	Diterima
H7	TRU → ITU	2,600	0,005	Diterima
H8	ITU → AU	0,196	0,422	Ditolak
H9	IM → AU	1,777	0,038	Diterima

Tabel 7. Hasil Hipotesis

1. H1: PU → ITU

Berdasarkan hasil T-Statistik sebesar 4,463 dan nilai P-Values sebesar 0,000 menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan. Hipotesis dapat diterima.

2. H2: PEOU \rightarrow PU
Berdasarkan hasil T-Statistik sebesar 5,381 dan nilai P-Values sebesar 0,000 menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan. Oleh karena itu hipotesis juga dapat diterima.
3. H3: PEOU \rightarrow ITU
Berdasarkan hasil T-Statistik sebesar 0,065 dan nilai P-Values sebesar 0,474 menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan. Maka hipotesis ini ditolak dan pengguna tidak merasa cukup puas.
4. H4: SN \rightarrow ITU
Berdasarkan hasil T-Statistik sebesar 0,878 dan nilai P-Values sebesar 0,190 menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan. Hipotesis ini ditolak dan pengguna tidak merasa puas terhadap aplikasi.
5. H5: PV \rightarrow ITU
Berdasarkan hasil T-Statistik sebesar 0,883 dan nilai P-Values sebesar 0,189 menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan. Maka hipotesis ini ditolak dan pengguna tidak merasa puas.
6. H6: PV \rightarrow PU
Berdasarkan hasil T-Statistik sebesar 3,298 dan nilai P-Values sebesar 0,000 menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan. Hipotesis dapat diterima dan pengguna merasa puas.
7. H7: TRU \rightarrow ITU
Berdasarkan hasil T-Statistik sebesar 2,600 dan nilai P-Values sebesar 0,005 menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan. Hipotesis dapat diterima dan pengguna merasa puas.
8. H8: ITU \rightarrow AU
Berdasarkan hasil T-Statistik sebesar 0,196 dan nilai P-Values sebesar 0,422 menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan. Hipotesis ini ditolak dan pengguna tidak merasa puas terhadap aplikasi.
9. H9: IM \rightarrow AU
Berdasarkan hasil T-Statistik sebesar 1,777 dan nilai P-Values sebesar 0,000 menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan. Hipotesis juga dapat diterima dan pengguna merasa puas terhadap aplikasi.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yang berjudul “Kepuasan Pengguna menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) pada Aplikasi Pemesanan Tiket Bioskop Mobile TIX ID” dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis data yang dilakukan dengan 4 variabel dari Metode TAM

dan 4 variabel tambahan dengan 9 hipotesis pada penelitian. Dari 9 hipotesis yang diajukan, terdapat 5 hipotesis yang diterima yang dapat dilihat pada Tabel 7.

2. Diantara hipotesis yang diterima *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use* memiliki hubungan terkuat dengan nilai $\beta = 0,547$. Hal ini menjelaskan bahwa kegunaan yang

dirasakan oleh pengguna aplikasi TIX ID memenuhi keyakinan pengguna bahwa aplikasi tersebut meningkatkan produktivitas mereka.

3. Variabel yang paling dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi TIX ID adalah *Intention to Use*, *Perceived Usefulness* dan *Perceived Trust*. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya manfaat yang dirasakan dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi TIX ID. Dengan memanfaatkan ketiga variabel ini, pihak pengembang dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi secara berkelanjutan.

Namun ada beberapa rekomendasi yang diberikan oleh peneliti untuk dipertimbangkan dalam penelitian mendatang yaitu:

1. Hubungan variabel niat individu dan pengguna aktual tidak signifikan. peneliti menyarankan untuk meningkatkan model penelitian dan meninjau kembali terhadap variabel tersebut.
2. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian pada aplikasi tiket bioskop mobile lainnya seperti M-Tix, CGV Cinemax, Cinapolis, dan lainnya atau menggunakan objek penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhani, I., Susilawati, Y., & Ruswianti. (2022). Persepsi Generasi Z Terhadap Aplikasi Pemesanan Tiket Bioskop Secara Online. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 121–130. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.175>
- Anggrasari, Y. D., Fadhilah, M., Kusumaningrum, N., Engagement, B., Value, E., & Engagement, B. (2024). *PENGARUH PERCEIVED INFLUENCE PADA INTENTION TO PURCHASE*, *BRAND ENGAGEMENT*, *BRAND EXPECTED VALUE*. 13(03), 747–758.
- Arif Setia Sandi A., Soedijono, B., & Nasiri, A. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Terhadap Attitude Toward Using Dengan Metode TAM Pada Sistem Informasi Magang Kerja. *IT Journal Research and Development*, 5(2), 109–118. [https://doi.org/10.25299/itjrd.2021.vo15\(2\).5287](https://doi.org/10.25299/itjrd.2021.vo15(2).5287)
- Augusto, Y. F., Rachmadi, A., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis Kesuksesan Aplikasi Mobile Pemesanan Tiket Bioskop M-Tix Cinema 21 Berdasarkan Perspektif Pengguna di Kota Malang Menggunakan Pendekatan Delone and McLean Success Model. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(1), 7–12. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Darwi, M., Teknik, F., & Mulawarman, U. (2022). *Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai*. 1(2), 49–58.
- David Francis Manupassa, Stanss. L.H.V. Joyce Lapien, & Emilia Margareth Gunawan. (2025). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan E-Trust Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Tiket Bioskop pada Pengguna Aplikasi TIX di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 13(1), 134–145.
- Fadzana, M. S., & Diartono, D. A. (2024). Pengaruh User Experience (UX) Design Terhadap Kemudahan Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi TIX ID. *Jurnal JTik (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 8(3), 597–604. <https://doi.org/10.35870/jtik.v8i3.2080>
- Lystiawan, Yunanto, R. D., Junianto, A., & Riyanto, K. B. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen: Perspektif Perceived Value Dan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*, 04(45), 843–855.

- Nadhira, A., Setyaning, A., & Indonesia, U. I. (2024). *Uji Moderasi Kontrol Perilaku Konsumen Dalam Hubungan Kepercayaan E-Retail Dan Niat Belanja Daring*. 19(3), 1040–1052.
- Nur Afiah, Litafira Syahadiyanti, & Cempaka Ananggadipa Swastyastu. (2024). Pengukuran Tingkat Kepuasan Kinerja Sistem Informasi Perpustakaan Pada Aplikasi Opac Menggunakan Metode Tam Dan Eucs. *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 144–153. <https://doi.org/10.31849/zn.v6i1.18083>
- Pada, T. A. M., & Greatday, A. (2022). *Aplikasi greatday 1,2. 3*(2).
- Primadasa, Y., Saputra, A. Y., & Juliansa, H. (2021). Penerapan Metode Technology Acceptance Model Terhadap Faktor Kepercayaan dan Risiko Dalam Penggunaan Aplikasi Fintech. *CogITo Smart Journal*, 7(2), 290–304. <https://doi.org/10.31154/cogito.v7i2.327.290-304>
- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfac (EUCS). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 4.
- Ratnanto, G. W., Manumayangsa, R., Renaldi, R., & ... (2022). Pembelajaran dari Ekspektasi Calon Pengguna Aplikasi Layanan Co-Working Space di Badan Usaha Milik Negara. *Jurnal Pendidikan ...*, 6, 11019–11032. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/4186%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/download/4186/3500>
- Rizky Prasetyo, B., Tazkiyah, I., Fadillah, A. R., Coda, R., Indonesiawan, S., & Alroy, M. (2022). *Evaluasi Aplikasi E-Ticketing Tix ID Dengan Menggunakan Metode Usability Testing Evaluation of Tix ID E-Ticketing Application using Usability Testing Methode*. September, 10–11. <http://sitasi.upnjatim.ac.id/%7C80>
- Septia Pratiwi, D., & Kadek Dwi Nuryana, I. (2021). Analisis Tingkat Penerimaan dan Kepercayaan Pengguna Teknologi Terhadap Penggunaan Dompot Digital DANA. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 02(04), 2021.
- Stefany, B. A., Wibowo, F. M., & Wiguna, C. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(1), 172–184. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v3i1.107>
- Suriatno, M. E., Putra, D. H., Rumana, N. A., & Indawati, L. (2022). Penerimaan terhadap sistem informasi KIA online di Kecamatan Cengkareng dengan metode TAM. *Journal of Innovation Research and Knowledge (JIRK)*, 2(5), 2145–2160. <https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/3661>