



ISSN : 2339 - 1871

JURNAL ILMIAH BETRIK

Besemah Teknologi Informasi dan Komputer

Editor Office : LPPM Sekolah Tinggi Teknologi Pagar Alam, Jln. Masik Siagim No. 75
Simpang Mbacang, Pagar Alam, SUM-SEL, Indonesia

Phone : +62 852-7901-1390.

Email : betrik@sttpagaralam.ac.id | admin.jurnal@sttpagaralam.ac.id

Website : <https://ejournal.sttpagaralam.ac.id/index.php/betrik/index>

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI AYO TOKO BY SRC

Siti Nur Eliza¹, Rahayu Amalia^{2*}, Novri Hadinata³, M.Ariandi⁴

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains Teknologi, Universitas Bina Darma¹²

Jalan Jenderal Ahmad Yani No.03 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan

Email: sitinureliza904@gmail.com, rahayu_amalia@binadarma.ac.id,
novri_hadinata@binadarma.ac.id, muhammad_ariandi@binadarma.ac.id

Abstrak: Perkembangan dunia digital yang serba cepat membuat seluruh pekerjaan menjadi lebih mudah dan efisien. Salah satu hal yang tidak dapat luput dari sasaran perkembangan dunia digital adalah dunia bisnis dan transaksi perdagangan. Karena cepatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengakibatkan masyarakat cenderung lebih senang bertransaksi secara online atau virtual melalui berbagai macam aplikasi, salah satunya adalah aplikasi AYO TOKO by SRC. Aplikasi Ayo Toko merupakan aplikasi yang digunakan toko kelontong untuk berinteraksi dengan pelanggan secara lebih mudah dan efektif. Analisis kepuasan pengguna ini menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi dan hasilnya akan dianalisis menggunakan metode statistik Variabel EUCS terdiri dari lima variabel, yaitu: isi, keakuratan, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur presentase kepuasan pelanggan pada aplikasi Ayo Toko by Src di Kabupaten Lahat Sumatra Selatan. Hasil dari penelitian ini berupa presentase hasil kepuasan pelanggan terhadap 5 variabel dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Kunci Utama: – Analisis, Kepuasan Pengguna, AYO TOKO by SRC *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Abstract: *The fast-paced development of the digital world makes all work easier and more efficient. One thing that cannot be missed from the development targets of the digital world is the world of business and trade transactions. Due to the rapid development of information and communication technology, people tend to prefer online or virtual transactions through various applications, one of which is the AYO TOKO by SRC application. The Ayo Toko application is an application used by grocery stores to interact with customers more easily and effectively. This user satisfaction analysis uses the EUCS (End User Computing Satisfaction) method, which is a tool for measuring the level of user*

satisfaction of a system or application and the results will be analyzed using statistical methods. The EUCS variable consists of five variables, namely: content, accuracy, form, convenience and timeliness. This research aims to measure the percentage of customer satisfaction with the Ayo Toko by Src application in Lahat Regency, South Sumatra. The results of this research are the percentage of customer satisfaction results for 5 variables from the End User Computing Satisfaction (EUCS) method

Keywords : *Analysis, User Satisfaction, Ayo Toko by SRC, End User Computing Satisfaction (EUCS)*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk sektor perdagangan dan retail. Dalam era digital seperti saat ini, penggunaan aplikasi berbasis internet telah menjadi kebutuhan esensial bagi berbagai bisnis, termasuk toko-toko retail kecil dan menengah. Aplikasi-aplikasi ini membantu meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui berbagai fitur yang ditawarkan. Toko-toko ritel tradisional binaan SRC mendapatkan bimbingan manajemen pengelolaan toko, mulai dari edukasi penataan toko, strategi pemasaran, pengembangan SDM, manajemen keuangan, hingga pelayanan pelanggan. Dengan bergabung dalam jaringan SRC, toko kelontong dapat belajar mengembangkan usaha mereka melalui manajemen tata usaha yang lebih baik dalam bentuk edukasi pengelolaan toko dan pendampingan berkelanjutan yang pada akhirnya akan meningkatkan omset bisnis. Pemilik bisnis juga menerima masukan dari sejumlah praktisi bidang ritel dan pemasaran Tanah Air, sehingga diharapkan dapat membawa perubahan positif bagi sekitarnya.) harus dikirimkan melalui Online Submission System di portal e-Journal Komputika setelah mendaftar sebagai Penulis di bagian "Register".

Ayo Toko by SRC menjadi objek penelitian yang relevan untuk menilai sejauh mana aplikasi tersebut berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Penggunaan aplikasi Ayo Toko by SRC di Toko-toko Umkm diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam hal efisiensi operasional dan pelayanan pelanggan. Aplikasi Ayo Toko by SRC adalah salah satu inovasi di bidang teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung toko-toko retail kecil dalam mengelola bisnis mereka secara lebih efisien. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur seperti manajemen inventaris, pencatatan penjualan, dan pemesanan produk secara online. Dengan demikian, Ayo Toko by SRC diharapkan dapat membantu toko-toko retail dalam meningkatkan kinerja operasional dan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi menjadi hal utama yang dapat menunjang keberhasilan sebuah toko, pelanggan pada dasarnya akan melakukan penilaian dalam setiap transaksi yang dilakukan, baik itu transaksi konvensional maupun transaksi digital. Semakin baik layanan diberikan oleh penyedia jasa, maka semakin besar kemungkinan pelanggan untuk kembali menggunakan layanan tersebut. dari banyaknya pengguna aplikasi Ayo Toko by SRC mengklaim bahwa aplikasi tersebut

memberikan dampak positif bagi toko. Namun, untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut benar-benar bermanfaat dan diterima dengan baik oleh pengguna, perlu dilakukan analisis mendalam mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

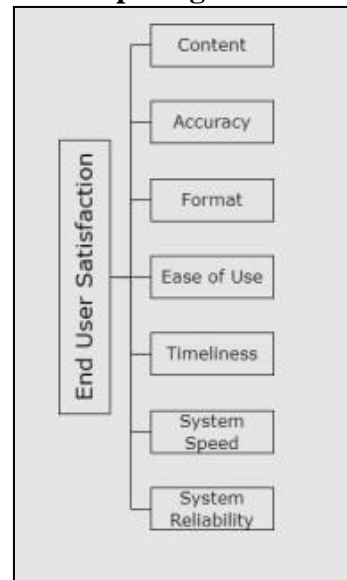
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Ayo Toko by SRC dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Variabel EUCS terdiri dari lima variabel, yaitu: isi, keakuratan, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu. Metode ini akan membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas aplikasi. Dengan melakukan analisis ini, diharapkan dapat diperoleh informasi yang komprehensif mengenai persepsi pengguna terhadap aplikasi Ayo Toko by SRC serta saran- saran yang konstruktif untuk pengembangan aplikasi lebih lanjut. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur mengenai kepuasan pengguna aplikasi di sektor retail, khususnya dalam konteks penggunaan teknologi informasi di toko-toko kecil dan menengah.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mempergunakan populasi pemilik UMKM yang menjadi Mitra SRC di Kabupaten Lahat. Jenis pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Metode penelitian yang dipakai oleh penulis adalah metode deskriptif kuantitatif melalui pembagian kuisioner, wawancara dan studi literatur. Dalam penelitian ini software yang digunakan adalah SPSS 25. Dengan menggunakan metode regresi linier berganda untuk meriingkas secara langsung mengenai

pengaruh masing-masing variabel independen variabel independen berpengaruh secara signifikan dan maka dari itu regresi linier berganda dipakai untuk mengukur nilai variabel independen jika nillainya mengalami kenaikan ataupun penurunan.

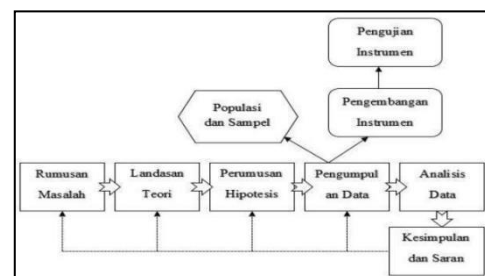
End User Computing Satisfaction (EUCS)



gambar 2. 2 Pengembangan Model EUCS (Sumber: <https://sis.binus.ac.id/2020/05/01/end-user-computing-satisfaction/>)

Jumlah keseluruhan variabel dalam model EUCS yang digunakan di dalam penelitian ini adalah 7 (tujuh) variabel independen, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *system speed*, dan *system reliability*, lalu *end user satisfaction* sebagai variabel dependen

2.1 Metode Pengumpulan Data



Gambar1. Diagram Alir

Penelitian

Menurut Gambar 3.1, berikut merupakan penjelasan mengenai tahapan penelitian:

1. Penulis akan melakukan pengujian instrumen, dalam hal ini instrumen yang digunakan adalah gadget dan aplikasi Ayo Toko by SCR.
2. Setelah itu, penulis akan mengambil beberapa sample yang terdiri dari beberapa pengguna Aplikasi Ayo toko by Src
3. Pengembangan instrumen mulai dilakukandenganmengambilbeberapa sample tingkat kepuasan pelanggan.

2.2 Jenis dan Sumber Data

A. Jenis Data

Jenis data yang dimanfaatkan dalam studi ini merupakan data kuantitatif. Data kuantitatif merujuk pada informasi yang dapat diukur atau dihitung secara langsung sebagai variable numerik atau angka (Supriadi, 2020).

B. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dai data primer, yang merupakan informasi penelitian yang diperoleh langsung dari sumbernya atau responden aslinya, baik itu individu maupun kelompok (Chandrarin, 2017). Data yang diperoleh dari studi ini berasal dari tanggapan yang dikumpulkan melalui pengisian kuesioner oleh Mitra SRC di Kabupaten Lahat.

C. Alat Analisis Data

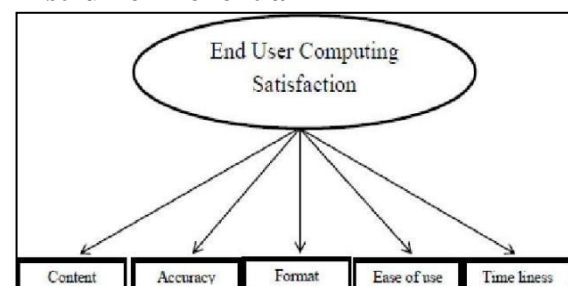
Dalam penelitian ini software yang digunakan adalah SPSS 25. Dengan menggunakan metode regresi linier berganda untuk meriingkas secara langsung mengenai pengaruh masing - masing variabel independen variabel independen berpengaruh

secara signifikan dan maka dari itu regresilinier berganda dipakai untuk mengukur nilai variabel independen jika nillainya mengalami kenaikan ataupun penurunan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN SEJARAH APLIKASI AYO TOKO BY SRC

Aplikasi AYO TOKO merupakan aplikasi mobile yang dikembangkan oleh PT. SRC. Jalur perdagangan tradisional Indonesia pada dasarnya sudah terbentuk sejak dulu dimulai dari Produsen- Pedagang Grosir - Toko Kelontong/Ritel - Pelanggan. Sebagai salah satu tulang punggung utama perekonomian Indonesia, jalur perdagangan tradisional Indonesia harus terus dipertahankan. Di era transformasi digital yang semakin dinamis, ekosistem digital AYO by SRC hadir untuk mendampingi dan membawa semua lapisan ke dalam jalur perdagangan tradisional agar terus berkembang di era ekonomi digital.

Instrumen Penelitian



Gambar 4. 13 Variabel Instrumen Penelitian

(Sumber : <https://endusercomputing.com>)

Penelitian ini menggunakan 5 variabel bebas, yaitu *Content* (CON), *Accuracy* (ACC), *Timeliness* (TIM), *Format* (FOR), *Ease of Use* (EOU).

Hipotesis Penelitian

Pada model di atas, ada 5 hipotesis yang dipakai pada penelitian ini. Adapun hipotesis–hipotesis tersebut sebagai berikut:

1. H1 : Variabel CON memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
2. H2 : Variabel ACC memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
3. H3 : Variabel FOR memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
4. H4 : Variabel EOU memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
5. H4 : Variabel TIM memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

3.1 Analisis Dan Interpretasi Hasil

Penelitian ini memiliki beberapa alur dalam proses analisis dan interpretasi hasil dari data yang didapat yaitu:

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan googleform.

Kemudian hasilnya diunduh dalam bentuk Microsoft Excel 2016.

Dalam penelitian ini perangkat lunak yang digunakan untuk analisis demografis yaitu Microsoft Excel 2016. Data Responden dikelompokkan berdasarkan usia, alamat, dan jabatan pekerjaan. Pada tahap ini pertanyaan yang diberikan berkisar pertanyaan umum.

3.2 Pilot Study

Pilot study yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan 60 responden dimana responden merupakan pengguna aplikasi AYO TOKO SRC. Berdasarkan hasil dari pilot study 60 responden menunjukkan reliabilitas dan validitas dari kuesioner dapat dikatakan baik sehingga peneliti tidak melakukan perubahan terhadap variabel.

3.3 Hasil Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data dari kuesioner yang disebar secara tidak langsung kepada responden. Penyebaran secara tidak langsung dengan menggunakan Google Forms melalui WhatsApp. Adapun dalam penyebaran kuesioner dilakukan pada bulan Juli 2024 untuk mendapatkan jumlah responden sesuai dengan minimal target. Adapun data yang diperoleh dari responden dengan penyebaran kuesioner, diolah dan dianalisis menggunakan Ms. Excel 2016. Hasil dari penyebaran kuesioner, peneliti memperoleh 60 data responden.

3.4 Hasil Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Pada tahap ini, terdapat evaluasi model pengukuran dengan beberapa tahap pengujian diantaranya adalah individual reliability, internal consistency reliability, average variance extracted dan discriminant validity. Penjelasan lebih lanjut mengenai hasil dari tiap pengujian adalah sebagai berikut:

1. Individual Item Reliability

Pengujian ini dilakukan dengan melihat hasil nilai dari standardized loading factor. Nilai ini menunjukkan derajat hubungan antara masing-masing indikator dengan komponen-komponennya. Idealnya, nilai dari loading factor memiliki nilai lebih besar dari 0,6. Dengan kata lain, indikator ini dapat dianggap sebagai ukuran struktur dan dinyatakan valid (Yamin & Kurniawan 2011). Setelah melakukan perhitungan tersebut, maka diperoleh hasil outer loading yang dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

	CON	FOR	ACC	TIM	EOU
CON1	0.713				
CON2	0.724				
CON3	0.777				
CON4	0.790				
CON5	0.789				
FOR1		0.821			
FOR2		0.856			
FOR3		0.765			
FOR4		0.811			
FOR5		0.789			
FOR6		0.788			
ACC1			0.776		
ACC2			0.788		
ACC3			0.812		
ACC4			0.832		
ACC5			0.744		
ACC6			0.735		
TIM1				0.810	
TIM2				0.811	
TIM3				0.851	
TIM4				0.722	
TIM5				0.759	
EOU1					0.799
EOU2					0.808
EOU3					0.803
EOU4					0.817
EOU5					0.722

Tabel 1. Hasil Pengujian Outer Loading

Dalam Tabel 1 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji nilai *loading factor*, semua nilai sudah berada di atas standar 0.6 yang menandakan semua indikator sudah memenuhi syarat dan tidak perlu ada indikator yang dihapus. Outer Model Atau Pengukuran Bagian Luar disebut juga sebagai model pengukuran. Uji *outer model* bertujuan untuk menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Uji *outer model* ini menggunakan bantuan prosedur *PLS Algorithm*. Tahap analisis pada *outer model* diukur menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengukuran bagian luar (outer model) PLS SEM ini ada 2 yaitu pengukuran model reflektif dan formatif. Pengukuran model PLS SEM pertama dalam outer model adalah pengukuran reflektif. Model pengukuran dinilai dengan menggunakan [reliabilitas](#) dan [validitas](#). Untuk reliabilitas dapat digunakan *Cronbach's Alpha*. Nilai ini mencerminkan reliabilitas semua indikator dalam model. Besaran nilai minimal ialah 0,7 sedang idealnya ialah 0,8 atau 0,9. Selain *Cronbach's Alpha* digunakan juga nilai ρ (*composite reliability*) yang diinterpretasikan sama dengan nilai *Cronbach's Alpha*. Indikator reflektif sebaiknya dihilangkan dari model pengukuran jika mempunyai nilai loadings baku bagian luar dibawah 0,4. Pada outer model dikenal 2 tipe/jenis hubungan

indikator pada konstruksya, maka pengujian dilakukan sesuai dengan bentuk indikatornya yaitu indikator reflektif dan indikator formatif.

2. Internal Consistency Reliability

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur nilai reliabilitas suatu konstruk dengan mengetahui hasil nilai *Composite Reliability* (CR). *Composite Reliability* dapat dikatakan memiliki nilai yang ideal apabila bernilai lebih dari 0.7 dan juga apabila bernilai antara 0.6 hingga 0.7 masih dapat diterima (Hamid & Anwar, 2019). Hasil pengujian composite reliability pada analisis kali ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Dimana nilai composite reliability yang didapat dalam penelitian ini semua variabel memiliki nilai di atas 0.7 yang berarti semua variabel dapat diterima serta memenuhi syarat untuk digunakan. Berikut merupakan hasil pengujian *Composite Reliability*.

	Composite Reliability
CON	0.823
FOR	0.829
ACC	0.911
TIM	0.877
EOU	0.876

Tabel 2. Hasil Pengujian Reliability

3. Average Variance Extracted

Indikator pengukuran lain dari outer model adalah pengukuran Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE mewakili varians atau keragaman dari variabel manifes yang dapat dimasukan ke dalam variabel laten. Nilai AVE dikatakan ideal apabila bernilai lebih dari 0.5 sehingga bisa memenuhi serta menunjukkan nilai outer model yang baik (Hamid & Anwar, 2019). setelah dilakukan pengujian, didapatkan bahwa semua nilai variabel yang diujikan di

atas dari standar yang diminta. Berikut merupakan hasil pengujian *Average Variance Extracted*.

	<i>Average Variance Extracted</i>
CON	0.651
FOR	0.645
ACC	0.707
TIM	0.711
EOU	0.715

Tabel 3. Hasil Pengujian *Average Variance Extracted*

4. Discriminant Validity

Pengujian Discriminant Validity dilakukan dengan melalui tahap cross loading antara indikator penelitian. Hasil pengujian Discriminant Validity menunjukkan bahwa seluruh variabel sudah valid untuk digunakan.

	CON	FOR	ACC	TIM	EOU
CON1	0.713	0.611	0.655	0.666	0.658
CON2	0.734	0.653	0.634	0.543	0.678
CON3	0.777	0.577	0.676	0.655	0.698
CON4	0.760	0.562	0.555	0.534	0.677
CON5	0.789	0.555	0.567	0.667	0.567
FOR1	0.577	0.821	0.622	0.677	0.565
FOR2	0.576	0.856	0.533	0.624	0.567
FOR3	0.566	0.765	0.622	0.633	0.666
FOR4	0.606	0.811	0.611	0.634	0.633
FOR5	0.677	0.789	0.567	0.633	0.566
FOR6	0.609	0.768	0.679	0.633	0.671
ACC1	0.543	0.611	0.778	0.673	0.555
ACC2	0.565	0.642	0.738	0.567	0.661
ACC3	0.666	0.597	0.812	0.680	0.545
ACC4	0.678	0.590	0.832	0.689	0.701
ACC5	0.670	0.655	0.744	0.677	0.711
ACC6	0.652	0.660	0.755	0.635	0.699
TIM1	0.652	0.644	0.644	0.810	0.567
TIM2	0.599	0.635	0.691	0.811	0.554
TIM3	0.598	0.677	0.677	0.851	0.555
TIM4	0.671	0.652	0.661	0.722	0.566
TIM5	0.652	0.688	0.615	0.759	0.660
EOU1	0.633	0.698	0.655	0.688	0.799
EOU2	0.623	0.617	0.611	0.709	0.806
EOU3	0.655	0.688	0.699	0.677	0.803
EOU4	0.651	0.665	0.622	0.652	0.817
EOU5	0.644	0.698	0.666	0.672	0.722

Tabel 4. Hasil Uji Discriminant Validity.

Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada model pengukuran (outer model), berikut merupakan beberapa hasil interpretasi yang perlu diperhatikan sebagai hal berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian yang sudah dilakukan, hasil yang didapat bahwa dalam penelitian ini terdiri dari 27 pertanyaan dan 5 variabel. Secara keseluruhan dari variabel sudah sesuai dengan persyaratan ambang batas untuk

nilai AVE minimum 0,5 dan nilai CR di atas 0,7, masih dikatakan baik.

2. Hasil dari penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa model penelitian ini sudah sesuai dengan syarat-syarat yang ada dan juga memiliki hasil pengujian yang baik, hal ini terbukti dari tidak adanya variabel yang dihapus dan nilai-nilai model pengukuran masih di atas nilai ambang batasnya. Oleh karena itu, peneliti kemudian bisa melakukan pengujian lebih lanjut mengenai analisis struktur model.
3. Berdasarkan hasil peneliian yang menunjukkan tidak ada penghapusan indikator, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner ini sudah benar dan tepat.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi AYO TOKO by SRC di Kabupaten Lahat menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dapat disimpulkan bahwa hasil analisis kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* melalui lima variabel utama yaitu variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *timeliness*. Berikut merupakan hasil presentase nilai dari masing-masing variabel mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi AYO TOKO:

1. Berdasarkan hasil analisis variable *content*, dapat disimpulkan bahwa rata-rata 65% mayoritas pengguna aplikasi AYO TOKO by SRC sangat setuju bahwa aplikasi AYO TOKO by SRC memiliki isi yang bermanfaat bagi pengguna.

2. Pada variabel accuracy, rata-rata 59% pengguna sangat setuju terhadap akurasi pada aplikasi AYO TOKO by SRC.
3. Pada variabel format, rata-rata 69% pengguna sangat setuju terhadap tampilan format pada aplikasi AYO TOKO by SRC.
4. Pada variabel timeliness, rata-rata 72% pengguna setuju terhadap ketepatan waktu dalam penggunaan aplikasi AYO TOKO by SRC.
5. Pada variabel ease of use, rata-rata 63% pengguna sangat setuju bahwa aplikasi AYO TOKO by SRC mudah untuk digunakan.

Hal ini selaras dengan tujuan dari penelitian yaitu mengetahui presentase kepuasan pengguna serta faktor-faktor yang mempengaruhinya antara lain adalah kelima variabel di atas yaitu kualitas isi aplikasi, format aplikasi, ketepatan waktu, akurasi serta kemudahan dalam menggunakan aplikasi.

DAFTAR RUJUKAN

- [1]. Anderson, E. W., Fornell, C. (2004). Customer Satisfaction and. *Journal of Marketing*, 68(October), 172-185.
- [2]. Anggiani, P. (2012). Aplikasi Mobile Pemandu Pariwisata Kota Bandung Berbasis J2ME (Java 2 Micro Edition) Univeristas Komputer Indonesia.
- [3]. Arfifahani, D. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Concordia Executive Lounge Terminal A Bandara International Adisutjipto Yogyakarta). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(3), 42-47.
- [4]. Deng, Z., Lu, Y., Kee, K., & Zhang, J. (2010). *International Journal of Information Management Understanding customer satisfaction and loyalty : An empirical study of mobile instant messages in China. International Journal of Information Management*, 30(4), 289-300.
- [5]. Gunawan, J. O. (2015). Perancangan Aplikasi Android Sebagai Media Pembelajaran Matematika Untuk Anak Kelas Satu Sekolah Dasar. Universitas Diponegoro.
- [6]. Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian Konsep Dasar dan Aplikasi Program Smart PLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis. PT. Inkubator Penulis Indonesia.
- [7]. Kadi, D. (2017). Pengembangan Aplikasi Mobile Objek Wisata secara Real Time Dengan Augmented Reality di Kabupaten Sumba Barat Daya. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- [8]. Kanedi, L., Utami, F. H., Zulita, L. N (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu Pseudocode, 4(1), 37-46.
- [9]. Latuconsina, N.M (2017). Pembuatan Bank Soal dan Analisis Butir Soal Mata Kuliah Kriptografi untuk Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Universitas Negeri Jakarta