

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA PADA  
APLIKASI M.TIX DI DKI JAKARTA**

**PUTRI NOVITASARI**

**1702520061**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana

Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM SARJANA TERAPAN PEMASARAN DIGITAL**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL ON THE  
M.TIX APPLICATION IN DKI JAKARTA**

**PUTRI NOVITASARI**

**1702520061**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

This Thesis is Written to Fulfill One of The Requirements for Obtain an Applied  
Bachelor's Degree from The Faculty of Economics State University of Jakarta

**BACHELOR'S DEGREE PROGRAM IN DIGITAL MARKETING**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**


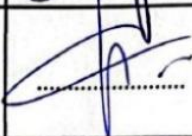


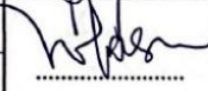
**2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.  
NIP. : 197206272006041001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Ketua)		17/02 2025
2	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., MSM NIP. 199308272020122024 (Penguji Ahli 1)		18/02 2025
3	M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. (Penguji Ahli 2) NIP. 197201252002121002		17/02 2025
4	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1)		18/02 2025
5	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP. 199111022022032013 (Pembimbing 2)		18/02 2025

Nama : Putri Novitasari  
No. Registrasi : 1702520061  
Program Studi : D4 Pemasaran Digital  
Tanggal Lulus : 10 Februari 2025

## LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 Februari 2025

Yang membuat pernyataan:



Putri Novitasari

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Putri Novitasari  
NIM : 1702520061  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/D4 Pemasaran Digital  
Alamat email : [putrinovitasari102@gmail.com](mailto:putrinovitasari102@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA PADA APLIKASI M.TIX DI DKI  
JAKARTA**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Februari 2025  
Penulis

Putri Novitasari

## LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227, Surel [fe@unj.ac.id](mailto:fe@unj.ac.id) - [www.fe.unj.ac.id](http://www.fe.unj.ac.id)

### SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ika Febrilia, S.E., M.M  
NIP/NIDK : 198702092015042001  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A,  
NIP/NIDK : 199111022022032013  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Putri Novitasari  
No. Registrasi : 1702520061  
Program Studi : Pemasaran Digital  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi M.Tix di DKI Jakarta.

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 24 Januari 2025

Dosen Pembimbing I

Ika Febrilia, S.E., M.M  
198702092015042001

Dosen Pembimbing II

Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A,  
199111022022032013

Mengetahui,  
Koord. Program Studi Pemasaran Digital

Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si, Ph.D  
197412021200812001

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

## ABSTRAK

**Putri Novitasari “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M.Tix di DKI Jakarta”. Skripsi, DKI Jakarta: Program Studi Pemasaran Digital. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim pembimbing: Ika Febrilia,S.E.,M.M. dan Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A.**

Kemajuan teknologi dan meningkatnya pengguna internet di Indonesia, khususnya di Jakarta, memberikan peluang bagi masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi M.Tix dalam membeli tiket bioskop secara *online*. Aplikasi ini menawarkan kemudahan dalam proses transaksi, memungkinkan pengguna untuk mengakses tiket kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengantri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi M.Tix di DKI Jakarta dengan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Sampel dalam penelitian ini adalah 140 responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik sampling menggunakan *non-probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, pengumpulan data primer yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada pengguna aplikasi M.Tix di wilayah DKI Jakarta. Data yang diolah penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 26. Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan analisis deskriptif menggunakan skor rata-rata kepuasan pengguna didapatkan bahwa kelima dimensi termasuk dalam kategori “Netral” dan “Puas”. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan atau saran bagi PT Nusantara Sejahtera Raya, terutama yang berkaitan dengan aplikasi M.Tix kemudahan penggunaan dan keamanan M.Tix untuk meningkatkan loyalitas pengguna. Totalitas memberikan layanan membantu keresahan pengguna. Selain itu memberikan promosi yang menarik juga dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi M.Tix sebagai alat utama pembelian tiket bioskop secara *online*.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, Aplikasi M.Tix, PT Nusantara Sejahtera Raya, DKI Jakarta, *End User Computing Satisfaction*.

## **ABSTRACT**

*Putri Novitasari "Analysis of User Satisfaction Levels of the M.Tix Application in DKI Jakarta". Thesis, DKI Jakarta: Digital Marketing Study Program. Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory team: Ika Febrilia, S.E., M.M. and Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A.*

*The advancement of technology and the increasing number of internet users in Indonesia, particularly in Jakarta, provide opportunities for the public to utilize the M.Tix application for purchasing movie tickets online. This application offers convenience in the transaction process, allowing users to access tickets anytime and anywhere without the need to queue. This study aims to analyze the level of user satisfaction with the M.Tix application in DKI Jakarta using the EUCS (End User Computing Satisfaction) method. The sample in this study consists of 140 respondents. This research uses a quantitative method with a descriptive research type. The sampling technique used non-probability sampling with purposive sampling, and primary data collection was conducted by distributing questionnaires to M.Tix application users in the DKI Jakarta area. The data processed in this research used SPSS version 26 software. The results of this study are based on descriptive analysis using the average user satisfaction score, which showed that all five dimensions fall into the "Neutral" and "Satisfied" categories. Based on the results of this study, it can be used as input or suggestions for PT Nusantara Sejahtera Raya, especially regarding the M.Tix application, ease of use, and security of M.Tix to enhance user loyalty. Totality in providing services helps alleviate user concerns. In addition, offering attractive promotions can also help increase user satisfaction in using the M.Tix application as the main tool for purchasing movie tickets online.*

*Keywords: User Satisfaction, M.Tix Application, PT Nusantara Sejahtera Raya, DKI Jakarta, End User Computing Satisfaction.*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya dalam memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Adapun judul dalam penelitian ini yaitu “Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi M.Tix di DKI Jakarta

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan kontribusi yang baik dalam bentuk dukungan spiritual, moral, maupun matrial, yang membantu mengatasi tantangan dan mempertahankan semangat hingga skripsi ini dapat diselesaikan, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Rizan, S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
  2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D., selaku Koorprodi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
  3. Ika Febrilia, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi. Terima kasih banyak atas saran, bimbingan, masukan hingga dukungan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
- Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A, selaku Dosen Pembimbing 2 Skripsi. Terima kasih banyak atas saran, bimbingan, masukan hingga dukungan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.

4. Semua Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengajaran dan bimbingan, serta staff Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan dalam proses administrasi selama masa perkuliahan ini
5. Kepada kedua orang tua saya Bapak Hendra Palal dan Ibu Wurtiningsih, yang selalu memberikan dukungan moral dan material. Terima kasih atas cinta, doa dan motivasi yang tiada henti diberikan, yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Kepada kakak saya Winarsih, Neneng, Budi yang selalu memberikan dukungan baik secara material maupun non-material, semangat, dan nasihat berharga. Kehadiran kalian selalu menjadi sumber inspirasi dan motivasi bagi saya.
7. Kepada teman-teman seperjuangan saya, yaitu Kurnia, Hanna, Novia, Khadijah, Ashyfa, Rian, Tya, Nanda, Dista, Hasan dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak atas bantuan, dukungan dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian ini. Kehadiran kalian membuat setiap tantangan terasa lebih ringan.
8. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Iqbal Ramadan. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, member semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Teoritis.....	10

1. Kepuasan Pengguna .....	10
2. Dimensi Kepuasan Pengguna .....	12
3. Indikator Kepuasan Pengguna .....	17
4. Alat Ukur Kepuasan Pengguna.....	19
B. Penelitian Terdahulu.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
B. Desain Penelitian .....	29
C. Sumber Data.....	29
D. Populasi dan Sampel.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Analisis Demografi.....	42
B. Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna.....	46
1. Content (isi).....	46
2. Accuracy (Keakuratan) .....	48
3. Format (Bentuk) .....	50
4. Ease of Use (Kemudahan Pengguna).....	51
5. Timeliness (Ketepatan Waktu) .....	53

C. Uji Instrumen Penelitian .....	55
1. Uji Validitas .....	55
2. Uji Reliabilitas .....	56
D. Uji <i>Mean</i> dan Uji Standar Deviasi.....	57
1. Uji <i>Mean</i> .....	57
2. Uji Standar Deviasi.....	63
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan .....	69
B. Implikasi .....	71
1. Implikasi Teoretis .....	71
2. Implikasi Praktis .....	72
D. Rekomendasi Bagi Penelitian.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penonton Bioskop Dari Tahun 2019-2022 .....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Perbandingan Rating dan Ulasan Aplikasi Penjualan Tiket Bioskop Online .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1. 3 Ulasan Feedback Pengguna Aplikasi M.Tix .....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian.....	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	44
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi M.Tix .....	46
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Dimensi <i>Content</i> .....	47
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Dimensi <i>Accuracy</i> .....	48
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Dimensi Format .....	50
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Dimensi <i>Ease of Use</i> .....	52
Tabel 4. 10 Frekuensi Jawaban Dimensi <i>Timeliness</i> .....	53
Tabel 4. 11 Uji Validitas .....	55
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas .....	56
Tabel 4. 13 Interpretasi Skor .....	57
Tabel 4. 14 Uji Mean terkait <i>Content</i> (isi) .....	57
Tabel 4. 15 Uji Mean terkait <i>Accuracy</i> (keakuratan) .....	58

Tabel 4. 16 Uji Mean terkait Format (bentuk) .....	60
Tabel 4. 17 Uji Mean terkait <i>Ease of Use</i> (kemudahan pengguna).....	61
Tabel 4. 18 Uji Mean terkait Timeliness (ketepatan waktu).....	62
Tabel 4. 19 Uji Standar Deviasi pada Content (isi).....	63
Tabel 4. 20 Uji Standar Deviasi pada Accuracy (keakuratan) .....	64
Tabel 4. 21 Uji Standar Deviasi pada Format (bentuk) .....	65
Tabel 4. 22 Uji Standar Deviasi pada Ease of Use .....	66
Tabel 4. 23 Uji Standar Deviasi pada Timeliness (ketepatan waktu).....	67



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Bioskop Terbanyak..... 3





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	78
Lampiran 2 Uji Instrumen Penelitian .....	82
Lampiran 3 Analisis Deskriptif .....	88
Lampiran 4 Uji <i>Mean</i> dan Standar Deviasi.....	93
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Penelitian .....	95
Lampiran 6 Riwayat Hidup .....	98
Lampiran 7 Hasil Turnitin.....	99

