

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DOLAN BANYUMAS MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Oleh

Afifah Nuraeni

19103116

Penggunaan internet dan *smartphone* memberikan dampak pada semua bidang, tak terkecuali pada industri pariwisata. Kementerian Pariwisata telah menetapkan *Go Digital* atau *Digital Tourism* sebagai *Top 1 Program* Kementerian. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah daerah membuat rencana program pembangunan pariwisata dengan berbagai strategi seperti pengembangan pasar wisatawan, pengembangan citra pariwisata, pengembangan kemitraan pariwisata, dan pengembangan promosi pariwisata. Seluruh strategi yang disebutkan diatas menjadi tanggung jawab dinas pariwisata di masing-masing daerah. Dinas Pemuda Olahraga Kebudayaan dan Parwisata (Dinporabudpar) Banyumas meluncurkan aplikasi berbasis *android mobile* “Dolan Banyumas” pada September 2021. Aplikasi ini diharapkan memudahkan para wisatawan untuk mencari objek wisata yang menarik untuk dikunjungi. Berdasarkan hasil *review google playstore* dan kuisisioner pra penelitian terdapat beberapa masalah yang dikeluhkan pengguna, untuk mempertahankan eksistensi aplikasi tersebut, dinas terkait perlu beradaptasi terhadap *feedback* pengguna. Salah satu cara untuk beradaptasi adalah dengan melakukan evaluasi kepuasan pengguna. Metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna salah satunya yaitu metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Kelebihan metode ini yaitu dapat memperoleh tingkat validitas yang tinggi, kuat secara konseptual, dan hasilnya dapat terbukti secara empiris dengan keandalan variabel yang dimiliki. Penelitian bertujuan untuk memberikan rekomendasi faktor yang perlu ditingkatkan berdasar variabel EUCS sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan Aplikasi Dolan Banyumas dimasa yang akan datang. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini terdapat 2 variabel yang tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna yaitu *accuracy* dan *ease of use*. Rekomendasi yang diberikan untuk kedua variabel tersebut yaitu meminimalisir terjadinya eror, melakukan *update* harga tiket wisata, memperbaiki fitur *search*, menambah notifikasi atau *pop up* untuk hasil pencarian, menambahkan fitur *app guideline* dan tombol kembali pada tiap halaman fitur pada aplikasi.

Kata kunci: Aplikasi, *End User Computing Satisfaction*, Kepuasan Pengguna