

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi pemesanan perjalanan secara daring, termasuk Agoda sebagai salah satu *platform* penyedia layanan pemesanan akomodasi. Meningkatnya penggunaan aplikasi tersebut perlu diimbangi dengan kualitas sistem yang mampu memberikan kepuasan kepada pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Agoda menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Variabel yang dikaji meliputi *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Agoda yang pernah melakukan pemesanan akomodasi dan berdomisili di wilayah Purwokerto. Data penelitian dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *format* dan *timeliness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *accuracy* dan *ease of use* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna lebih memperhatikan kejelasan tampilan serta ketepatan waktu penyajian informasi dalam membentuk kepuasan saat menggunakan aplikasi Agoda. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas kepuasan pengguna pada aplikasi berbasis digital.

Kata kunci: Agoda, kepuasan pengguna, kualitas sistem informasi, pemesanan hotel online, *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has encouraged people to use online travel booking applications, with Agoda being one of the leading platforms for accommodation reservations. As the use of such applications continues to grow, maintaining high system quality has become increasingly important to ensure user satisfaction. This study aims to analyze the factors that influence user satisfaction with the Agoda application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The variables examined in this study include accuracy, format, timeliness, and ease of use. A quantitative approach was employed using a survey method by distributing questionnaires to Agoda users who had previously made accommodation bookings and resided in the Purwokerto area. The collected data were analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method with the assistance of SmartPLS software. The findings indicate that format and timeliness have a positive influence on user satisfaction, while accuracy and ease of use do not show a significant influence. These results suggest that users place greater importance on clear information presentation and timely information delivery when evaluating their satisfaction with the Agoda application. This study is expected to provide useful insights for application developers in improving service quality and to serve as a reference for future research on user satisfaction with digital applications.

Keywords: Agoda, user satisfaction, information system quality, online hotel booking, End User Computing Satisfaction (EUCS).