

Analisis Kesuksesan Aplikasi *Mobile* Pemesanan Tiket Bioskop M-Tix Cinema 21 Berdasarkan Perspektif Pengguna di Kota Malang Menggunakan Pendekatan *Delone and McLean Success Model*

Yugo Fairnando Augusto¹, Aditya Rachmadi², Admaja Dwi Herlambang³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
Email: ¹yugoofairnando@gmail.com, ²rachmadi.aditya@ub.ac.id, ³herlambang@ub.ac.id

Abstrak

Aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 menawarkan layanan pemesanan tiket bioskop secara *online* untuk jaringan bioskop Cinema 21 di seluruh Indonesia. Namun, dalam pengoperasiannya masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh para pengguna terhadap aplikasi ini. Selain itu, di Kota Malang sendiri aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 masih kurang dimanfaatkan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil survei pendahuluan, persentase responden yang pernah memanfaatkan aplikasi ini dalam memesan tiket bioskop di Kota Malang hanya sebesar 32,4%. Tujuan dari penelitian adalah untuk mendeskripsikan tingkat kesuksesan dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan konsep *DeLone and McLean Success Model*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, dimana jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 112 orang dan dipilih menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesuksesan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 pada variabel *System Quality* masuk ke dalam kategori tinggi (75,8) dan variabel *Use* masuk ke dalam kategori tinggi (75,0%). Berdasarkan perbandingan persentase rata-rata tiap variabel, variabel *Use* diprioritaskan untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan. Rekomendasi yang dapat diberikan baik untuk meningkatkan variabel *System Quality* maupun variabel *Use* yaitu dengan melakukan *maintenance* sistem secara berkala serta memaksimalkan upaya terkait strategi pemasaran aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21.

Kata kunci: *kesuksesan, delone & mclean, mobile commerce*

Abstract

M-Tix Cinema 21 mobile app offers online cinema ticket booking service for Cinema 21 network throughout Indonesia. However, in operation there are still some complaints submitted by users for this application. In addition, in Malang City M-Tix Cinema 21 mobile app is still underutilized by the public. Based on the results of the preliminary survey, the percentage of respondents who has used this application to booked cinema tickets in Malang City was only 32.4%. The objective of the study was to describe the success rate of M-Tix Cinema 21 mobile app and provide recommendation improvements based on the concept of DeLone and McLean Success Model. Data collection was done by distributing questionnaires, where the number of samples in this study was 112 people and selected using Purposive Sampling technique. The results of this study indicated that the success rate of M-Tix Cinema 21 mobile application on System Quality variables belongs into high category (75.8%), and Use variables belongs into the high category (75.0%). Based on the comparison of each variables mean percentage, Use variables are prioritized to get improvement recommendations. Recommendations that can be given both to improved System Quality variables and Use variables such as by performing system maintenance periodically and improving marketing strategy of M-Tix Cinema 21 mobile application.

Keywords: *success, delone & mclean, mobile commerce*

1. PENDAHULUAN

Aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 merupakan aplikasi *mobile* berbasis Android

yang diluncurkan oleh Cinema 21 Group sejak tahun 2015 yang menawarkan layanan pemesanan tiket bioskop secara *online*. Aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 dapat mengakomodir

kebutuhan konsumen dalam memesan tiket bioskop melalui perangkat *mobile* tanpa harus lama mengantri serta bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Berdasarkan data dari Google Play Store, jumlah pemasangan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang telah dilakukan user hingga bulan Januari 2018 berada pada kategori lebih dari 1 juta pemasangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa antusiasme pengguna di Indonesia terhadap aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 tergolong sangat tinggi.

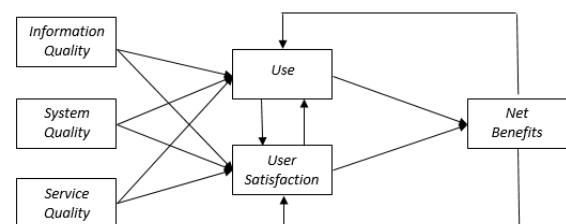
Dalam pengoperasiannya, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna terhadap aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21. Berdasarkan data *feedback* pengguna dari Google Play Store hingga bulan Januari 2018, salah satu permasalahan yang sering dikeluhkan pengguna yaitu kegagalan dalam melakukan *top-up* saldo. Selain itu, beberapa pengguna juga memberikan keluhan terkait kegagalan dalam hal registrasi, *loading* terlalu lama setelah melakukan transaksi, dan tidak bisa terhubung ke jaringan. Beberapa pengguna juga menyampaikan saran kepada aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 terkait pembaruan tampilan agar lebih menarik, penambahan opsi *top-up* saldo, dan penambahan *list* bioskop agar lebih mencakup keseluruhan wilayah Indonesia. Hal tersebut tentunya menjadi perhatian bagi pihak manajemen Cinema 21 dalam memberikan layanan secara maksimal melalui aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21.

Berdasarkan hasil survei dari Lembaga Penelitian, Pengembangan, dan Pengabdian Masyarakat Fakultas Film dan Televisi Institut Kesenian Jakarta pada tahun 2015, mayoritas masyarakat di Indonesia yang menonton film di bioskop adalah masyarakat pada kelompok umur 19-24 tahun dengan persentase sebesar 48% dan mayoritas memiliki latar belakang pendidikan S1 atau diploma. Lembaga ini melakukan survei kepada 1.100 responden di 9 kota besar di Indonesia, antara lain Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Surabaya, Malang, Makassar, Medan, Banjarmasin, dan Ambon (Bahurekso, 2015). Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian Suwanto (2016), dimana kelompok umur 18-23 tahun memiliki persentase paling tinggi sebagai penonton bioskop dengan persentase 70,7%. Dari data-data tersebut dapat disimpulkan bahwa golongan masyarakat Indonesia yang paling sering pergi ke bioskop untuk menonton film adalah masyarakat pada kelompok umur antara 19-24 tahun. Tingkat

kesuksesan penerapan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 dari sisi masyarakat yang sering pergi ke bioskop sangat penting untuk diketahui sebagai bentuk analisis dari sistem yang sedang berjalan.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang disebar secara acak pada bulan Maret 2018 kepada masyarakat yang pernah menonton bioskop di Kota Malang, didapatkan responden sejumlah 34 orang. Dari hasil survei, 67,6% responden menyatakan bahwa tidak pernah menggunakan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 untuk memesan tiket bioskop, atau dapat disimpulkan hanya sekitar 32,4% responden yang pernah menggunakan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21. Hal tersebut menandakan bahwa tingkat penggunaan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 di Kota Malang masih belum berjalan dengan maksimal karena masyarakat yang menonton bioskop di Kota Malang belum banyak yang memanfaatkan aplikasi ini. Oleh karena itu, diperlukan sebuah analisis kesuksesan untuk mengetahui faktor apa saja yang masih perlu untuk ditingkatkan lagi agar pengguna lebih merasa puas dan lebih banyak masyarakat yang menggunakan.

Pada tahun 1992, William H. DeLone dan Ephraim R. McLean mengemukakan sebuah teori yang dapat digunakan untuk menganalisis kesuksesan sebuah sistem informasi, teori tersebut menghasilkan sebuah model yang dikenal dengan *DeLone and McLean Information System Success Model*. Namun pada tahun 2003, mereka memperbarui model pengukuran kesuksesan yang telah mereka publikasikan sebelumnya berdasarkan beberapa kontribusi penelitian sebelumnya serta adanya perubahan peran dan manajemen dari sistem informasi. Dalam model kesuksesannya yang baru, DeLone dan McLean melakukan beberapa modifikasi terkait variabel-variabelnya. Model kesuksesan DeLone & McLean dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Kesuksesan Delone & McLean 2003

Variabel *Information Quality* atau kualitas informasi merepresentasikan kualitas hasil luaran dari sebuah aktifitas yang berupa informasi, dimana hasil luaran dapat menyangkut manfaat, nilai, maupun relevansi informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi (Radityo & Zulaikha, 2007). Berdasarkan konsep *DeLone and McLean Success Model* pada Gambar 1, kualitas informasi dapat mempengaruhi penggunaan (*Use*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Menurut Radityo & Zulaikha (2007), variabel *System Quality* atau kualitas sistem merepresentasikan kualitas dari kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak yang dimanfaatkan dalam sebuah sistem informasi. Berdasarkan *DeLone and McLean Success Model* pada Gambar 1, kualitas sistem dapat mempengaruhi penggunaan (*Use*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Variabel *Service Quality* atau kualitas layanan merepresentasikan kualitas dari pelayanan kepada pengguna yang diberikan oleh pengembang sistem layanan, sehingga pengguna merasa yakin bahwa sistem informasi tersebut mampu menyelesaikan permasalahan dengan baik (Radityo & Zulaikha, 2007). Berdasarkan *DeLone and McLean Success Model* pada Gambar 1, kualitas layanan dapat mempengaruhi penggunaan (*Use*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Menurut Radityo & Zulaikha (2007), variabel *Use* atau penggunaan merepresentasikan frekuensi penggunaan sistem informasi oleh pengguna. Berdasarkan *DeLone and McLean Success Model* pada Gambar 1, penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dan manfaat bersih yang dirasakan (*Net Benefits*).

Variabel *User Satisfaction* atau kepuasan pengguna merepresentasikan respon dan *feedback* pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi, dimana hal tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka dan puas pengguna terhadap aplikasi yang digunakan (Radityo & Zulaikha, 2007). Berdasarkan *DeLone and McLean Success Model* pada Gambar 1, kepuasan pengguna dapat mempengaruhi penggunaan (*Use*) dan manfaat bersih yang dirasakan (*Net Benefits*).

Menurut Radityo & Zulaikha (2007), variabel *Net Benefits* atau manfaat bersih merupakan pengaruh yang dihasilkan dari keberadaan dan pemakaian sebuah sistem

informasi terhadap kinerja individual (*Individual Impact*) maupun organisasional (*Organizational Impact*). Dalam penelitian ini, fokus dari *Net Benefits* adalah pada *Individual Impact* karena perspektif yang digunakan adalah perspektif pengguna aplikasi. Berdasarkan *DeLone and McLean Success Model* pada Gambar 1, manfaat bersih dapat mempengaruhi penggunaan (*Use*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

2. METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Langkah-langkah dalam melakukan penelitian ini diawali dengan melakukan perumusan masalah dan studi pustaka. penentuan variabel beserta indikator-indikatornya, menentukan populasi dan sampel penelitian, penyusunan instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas, pengumpulan data, analisis dan pembahasan, hingga pemberian kesimpulan dan saran. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 variabel, yaitu variabel kualitas sistem (*System Quality*) sebagai variabel independen dan variabel penggunaan (*Use*) sebagai variabel dependen. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi *mobile M-Tix Cinema 21* di Kota Malang, dimana jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Berdasarkan perhitungan Wibisono (2003), jumlah sampel yang dapat diambil pada populasi yang tidak diketahui adalah berjumlah 96,04 atau dibulatkan menjadi 100. Penentuan jumlah sampel juga didukung oleh pandangan Fraenkel, Wallen, & Hyun (1990) bahwa besaran minimum responden dalam penelitian deskriptif adalah sebesar 100 responden. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dimana kriteria yang digunakan adalah pengguna aplikasi *mobile M-Tix Cinema 21* di Kota Malang yang berusia antara 19-24 tahun.

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup dengan skala Likert satu sampai lima (1-5) dengan keterangan sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Kuesioner disusun sedemikian rupa melalui beberapa tahapan mulai dari penyusunan kuesioner setiap indikator dan uji keterbacaan kepada 3 orang ahli (*expert judgement*). Setelah 3 orang ahli memberikan penilaian maka penulis melakukan perhitungan terhadap setiap pernyataan dengan menggunakan rumus Aiken

V. Selanjutnya dilakukan *pilot study* kepada 30 orang responden. Hasil *pilot study* kemudian dianalisis dengan uji validitas dan realibilitas. Setelah diketahui butir pernyataan yang lolos uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya penulis menentukan butir pernyataan mana saja yang digunakan sebagai representasi tiap indikator pada kuesioner yang akan dibagikan untuk pengumpulan data. Pemilihan butir pernyataan ditentukan berdasarkan nilai validitas tertinggi pada tiap target ukur pada masing-masing indikator.

3. HASIL

Setelah data didapatkan, penulis melakukan uji asumsi dasar yang mencakup uji normalitas, uji linearitas, dan uji homogenitas. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data telah berdistribusi secara normal atau tidak. Dalam pengujian normalitas dengan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*, data dapat dikatakan terdistribusi normal apabila nilai *Asymp. Sig. 2-tailed* > 0,05, sebaliknya apabila nilai *Asymp. Sig. 2-tailed* ≤ 0,05 maka data dinyatakan tidak terdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas yang telah dilakukan menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, nilai *Asymp. Sig. 2 tailed* pada seluruh variabel lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada seluruh variabel tidak berdistribusi secara normal.

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linear antara variabel independen dengan variabel dependen yang hendak diuji. Dua variabel dapat dikatakan terdapat hubungan yang linear apabila nilai *Deviation from Linearity* > 0,05, sebaliknya apabila nilai *Deviation from Linearity* ≤ 0,05 maka dapat dinyatakan tidak linear. Berdasarkan hasil uji linearitas yang telah dilakukan, hubungan antara variabel *System Quality* sebagai variabel independen dengan variabel *Use* sebagai variabel dependen dinyatakan linear karena memiliki nilai *Deviation from Linearity* sebesar 0,317 (lebih besar dari 0,05).

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi dan sampel yang digunakan dalam sebuah penelitian homogen atau tidak. Data dikatakan homogen apabila nilai signifikansi > 0,05, sebaliknya apabila nilai signifikansi ≤ 0,05 maka data dapat dikatakan

tidak homogen. Berdasarkan hasil uji homogenitas yang telah dilakukan, hubungan antara variabel *System Quality* sebagai variabel independen dengan variabel *Use* sebagai variabel dependen dinyatakan memiliki data yang homogen karena memiliki nilai signifikansi sebesar 0,094 (lebih besar dari 0,05).

System Quality

Tabel 1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel *System Quality*

Indikator	Kode	Persentase	Kategori
<i>Ease of Use</i>	SYS1	80,4%	Tinggi
	SYS2	81,6%	Tinggi
<i>Reliability</i>	SYS3	73,0%	Tinggi
<i>Response Time</i>	SYS4	74,5%	Tinggi
	SYS5	69,3%	Tinggi
Rata-rata		75,8%	Tinggi

Tabel 1 merepresentasikan perhitungan statistik deskriptif berdasarkan hasil pengumpulan data terhadap variabel *System Quality*. Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan, nilai rata-rata persentase kesuksesan untuk variabel *System Quality* sebesar 75,8% dan masuk dalam kategori tinggi.

Use

Tabel 2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Use*

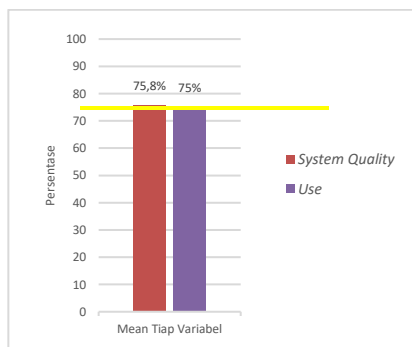
Indikator	Kode	Persentase	Kategori
<i>Frequency of Use</i>	USE1	70,2%	Tinggi
	USE2	74,1%	Tinggi
<i>Intention to Reuse</i>	USE3	80,7%	Tinggi
Rata-rata		75,0%	Tinggi

Tabel 2 merepresentasikan perhitungan statistik deskriptif berdasarkan hasil pengumpulan data terhadap variabel *Use*. Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan, nilai rata-rata persentase kesuksesan untuk variabel *Use* sebesar 75,0% dan masuk dalam kategori tinggi.

Perbandingan Hasil Analisis Tiap Variabel

Gambar 2 merepresentasikan grafik perbandingan persentase nilai rata-rata antara variabel *System Quality* dengan variabel *Use*

terhadap nilai rata-rata total. Berdasarkan nilai rata-rata total tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai persentase rata-rata variabel *Use* masih dibawah nilai rata-rata total sebesar 75,4%, Oleh karena itu, variabel *Use* diprioritaskan untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan kedepannya.



Gambar 2. Grafik Perbandingan Persentase Mean Tiap Variabel

4. PEMBAHASAN

System Quality

Penilaian variabel kualitas sistem pada penelitian ini didasarkan atas 3 indikator, yaitu *Ease of Use*, *Reliability*, dan *Response Time*. Terdapat 2 indikator dari kualitas sistem yang nilai persentase rata-ratanya masih dibawah nilai persentase rata-rata variabel, yaitu indikator *Reliability* dan *Response Time*.

Indikator *System Reliability* menurut Gable, Sedera, & Chan (2008) adalah apabila sebuah sistem mampu berjalan semestinya sesuai dengan yang dijanjikan tanpa adanya masalah yang berarti yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna. Tingkat kesuksesan dari indikator ini masuk kedalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 mampu digunakan untuk melakukan pemesanan tiket bioskop tanpa adanya masalah. Namun, nilai persentase rata-rata pada indikator ini masih dibawah nilai total persentase rata-rata variabel, sehingga rekomendasi yang dapat diberikan adalah dengan melakukan *maintenance* sistem secara berkala dan terjadwal. *Maintenance* sistem pada aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 sangat penting untuk dilakukan secara berkala agar sistem dapat berjalan optimal dan tanpa ada masalah berarti sesuai dengan yang telah

dijanjikan.

Indikator *Response Time* berkaitan dengan seberapa cepat waktu respon sebuah sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Tingkat kesuksesan dari indikator ini masuk ke dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 memberikan respon yang cepat, baik ketika digunakan untuk melakukan pemesanan tiket maupun ketika memproses transaksi *top-up* saldo. Namun, nilai persentase rata-rata pada indikator ini masih dibawah nilai total persentase rata-rata variabel, sehingga rekomendasi yang dapat diberikan adalah dengan melakukan *update* sistem untuk mempercepat waktu respon, termasuk melakukan *compress* dan *resize* gambar-gambar dalam aplikasi. Selain itu, pihak developer aplikasi juga dapat memasang sistem APM (*Application Performance Monitoring*) agar pihak *developer* dapat melakukan *Mobile Performance Test* secara berkala dengan menggunakan aplikasi pihak ketiga. APM dapat membantu mendeteksi dan mendiagnosis masalah kinerja aplikasi tingkat lanjut beserta rancangan solusinya untuk mempertahankan tingkat layanan yang diharapkan.

Use

Penilaian variabel penggunaan pada penelitian ini didasarkan atas 2 indikator, yaitu *frequency of use* dan *intention to reuse*. Terdapat 1 indikator dari kualitas sistem yang nilai persentase rata-ratanya masih dibawah nilai persentase rata-rata variabel, yaitu indikator *Frequency of Use*.

Indikator *Frequency of Use* berkaitan dengan seberapa sering pengguna dalam menggunakan aplikasi untuk membantu memenuhi kebutuhannya. Tingkat kesuksesan dari indikator ini masuk kedalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan juga bahwa pengguna aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas setuju bahwa mereka sering menggunakan aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 untuk memesan tiket ketika akan menonton film di bioskop. Namun, nilai persentase rata-rata pada indikator ini masih dibawah nilai total persentase rata-rata variabel, sehingga rekomendasi yang dapat diberikan adalah dengan meningkatkan strategi dan upaya terkait pemasaran aplikasi. Pemasaran memainkan peran penting dalam keberhasilan

atau kegagalan sebuah aplikasi karena pemasaran dapat digunakan untuk mendapatkan pengguna sekaligus menjaga pengguna agar tetap terlibat setelah aplikasi diunduh ke perangkat mereka (Inukollu, Keshamoni, Kang, & Inukollu, 2014). Dengan meningkatkan strategi dan upaya pemasaran, maka aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 akan lebih dikenal masyarakat dan peluang meningkatnya *Frequency of Use* pun akan lebih besar. Selain itu, Selain itu, berdasarkan konsep *Delone and McLean Success Model*, penggunaan juga dipengaruhi oleh beberapa variabel lain, seperti kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih sehingga direkomendasikan juga untuk melakukan perbaikan pada variabel-variabel tersebut sesuai analisis rekomendasi yang telah dilakukan pada masing-masing variabel.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat disimpulkan jawaban dari rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas sistem (*System Quality*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 masuk ke dalam kategori tinggi dengan nilai persentase sebesar 75,8%.
2. Tingkat penggunaan (*Use*) dari aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 masuk ke dalam kategori tinggi dengan nilai persentase sebesar 75,0%.
3. Rekomendasi yang dapat diberikan terhadap aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 diprioritaskan pada variabel *Use*. Rekomendasi terkait peningkatan *System Quality* dapat dilakukan dengan *maintenance* sistem secara berkala dan melakukan *Mobile Performance Test* untuk mendeteksi dan mendiagnosis masalah kinerja aplikasi. Peningkatan *Use* dapat dilakukan dengan menyiapkan strategi serta memaksimalkan upaya terkait pemasaran aplikasi *mobile* M-Tix Cinema 21 kepada masyarakat.

6. DAFTAR PUSTAKA

Bahurekso, P.R., 2015. Penonton Film Indonesia Didominasi Kelompok Terdidik. [online] Tersedia di: <<http://www.metrotvnews.com/>>

- [Diakses 25 Februari 2018).
- DeLone, W.H. & McLean, E.R. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Fraenkel, J.R., Wallen, N.E., & Hyun, H.H. 1990. *How to Design and Evaluate Research in Education: Eight Edition*. New York: Mc.Graw Hill.
- Gable, G.G., Sedera, D., & Chan, T. 2008. Re-Conceptualizing Information System Success: The IS-Impact Measurement Model. *Journal of the Association of Information Systems*, 9(7), 377-408.
- Inukollu, V.N., Keshamoni, D.D., Kang, T., & Inukollu, M. 2014. Factors Influencing Quality of Mobile Apps : Role of Mobile App Development Life Cycle. *International Journal of Software Engineering & Applications (IJSEA)*, 5(5).
- Radityo, D., & Zulaikha. 2007. Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *Symposium Nasional Akuntansi XII*.
- Suwarto, D.H., 2016. Analisis Segmentasi Penonton Bioskop Yogyakarta. *Informasi Kajian Ilmu Komunikasi*, 46 (2).
- Wibisono, D. 2003. *Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.