

## ABSTRACT

User satisfaction is considered one of the most important measures of an information system's success. Users are considered understand whether a system can satisfy them. Therefore, it is necessary to conduct a research to analyze factors that influence user satisfaction, as well as user satisfaction influence on user performance, and user performance impact on organization impacts. This study focuses on the analysis of tourism information systems from the user satisfaction perspective.

This study uses six variables from End User Computing Satisfaction (EUCS) model, namely: content, accuracy, format, ease of use, timeliness and user satisfaction. Two additional factors are added, namely: user performance and organization impact. Data collection is done by distributing questionnaires to 92 employees of Disbudparpora Ponorogo. Partial Least Square (PLS) is used to evaluate the correlation among the variables of the eight constructs examined.

Results show that timeliness of tourism information system improves user satisfaction whereas content, accuracy, format and ease of use are found not significant. User satisfaction is found to increase user performance, and user performance is found to increase organization impact or organizational performance.

**Keywords :** Tourism Information System, User Satisfaction, End User Computing Satisfaction (EUCS).

## INTISARI

Kepuasan pengguna dianggap sebagai salah satu ukuran paling penting dari keberhasilan suatu sistem informasi. Pengguna dianggap sebagai individu yang mengetahui apakah sistem telah memuaskan pengguna. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, serta pengaruh kepuasan terhadap kinerja pengguna dan pengaruh kinerja pengguna terhadap dampak organisasi. Penelitian ini berfokus pada analisis sistem informasi pariwisata dengan melihat dari sisi kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini digunakan 6 (enam) variabel dari *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yaitu isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, kepuasan pengguna. Selain itu ditambahkan variabel lain yaitu kinerja pengguna dan dampak organisasi. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap 92 pegawai dari Disbudparpora Ponorogo. Partial Least Square (PLS) digunakan untuk mengevaluasi korelasi antar variabel dari kedelapan konstruk yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu dari sistem informasi pariwisata terbukti meningkatkan kepuasan pengguna sedangkan isi, keakuratan, format dan kemudahan penggunaan tidak terbukti berpengaruh. Kepuasan pengguna sistem informasi pariwisata terbukti meningkatkan kinerja pengguna, dan kinerja pengguna terbukti meningkatkan dampak organisasi atau kinerja organisasi.

**Kata kunci** – Sistem Informasi Pariwisata, Kepuasan Pengguna, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.