

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM OPERASIONAL LIMA JAYA
MENGUNAKAN MODEL CABANILLAS**



SARTIKA SARASWATI

19103043

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

HALAMAN UTAMA TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM OPERASIONAL LIMA JAYA
MENGUNAKAN MODEL CABANILLAS**

***ANALYSIS OF THE LEVEL OF USER SATISFACTION
OF THE LIMA JAYA OPERATIONAL SYSTEM USING
THE CABANILLAS MODEL***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



SARTIKA SARASWATI

19103043

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM OPERASIONAL LIMA JAYA
MENGUNAKAN MODEL CABANILLAS**

***ANALYSIS OF THE LEVEL OF USER SATISFACTION
OF THE LIMA JAYA OPERATIONAL SYSTEM USING
THE CABANILLAS MODEL***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

SARTIKA SARASWATI
19103043

**Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal: 5 Juli 2023**

Pembimbing Utama,



Sarah Astuti, S.Kom., M.MT.
NIDN.0610108905

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

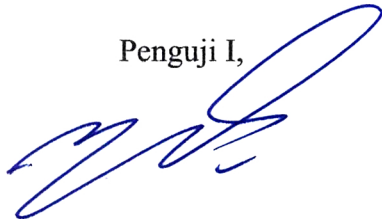
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM OPERASIONAL LIMA JAYA
MENGUNAKAN MODEL CABANILLAS**

***ANALYSIS OF THE LEVEL OF USER SATISFACTION
OF THE LIMA JAYA OPERATIONAL SYSTEM USING
THE CABANILLAS MODEL***

Disusun Oleh
SARTIKA SARASWATI
19103043

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada Kamis, 20 Juli 2023

Penguji I,



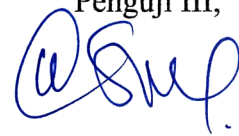
Yudha Saintika, S.T.,M.T.I
NIDN.0621128902

Penguji II,



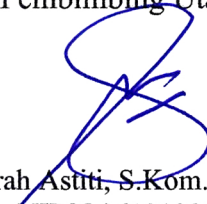
Khairun Nisa Meiah N.,S.Pd.,M.Kom
NIDN.0618059401

Penguji III,



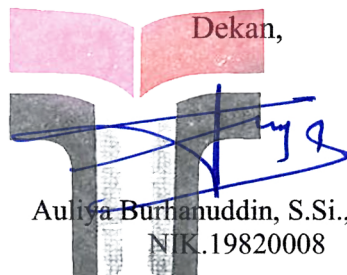
M. Yoka Fathoni, S.Kom.,M.Kom
NIDN.0601099002

Pembimbing Utama,



Sarah Astiti, S.Kom., M.MT
NIDN.0610108905

Dekan,



Auliya Burhanuddin, S.Si.,M.Kom
NIK.19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Sartika Saraswati
NIM : 19103043
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut :
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM OPERASIONAL
LIMA JAYA MENGGUNAKAN MODEL CABANILLAS**

Dosen Pembimbing Utama : Sarah Astiti, S.Kom, M.MT.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 4 Juli 2023
Yang Menyatakan,



(Sartika Saraswati)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian tugas akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Operasional Lima Jaya Menggunakan Model Cabanillas”. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T., selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Dosen-dosen Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang telah membimbing serta memberikan ilmu dan pengetahuan penulis selama masa perkuliahan.
5. Sarah Astiti, S.Kom, M.MT. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan kritik dan saran, serta pengarahan selama proses pembuatan sistem dan penulisan tugas akhir.
6. Sumadi dan Dewi Ekaningsih selaku orang tua tercinta yang telah membimbing, mendoakan serta memotivasi penulis sehingga penulis berada di titik ini. Dukungan moral, materi dan spiritual dari beliau merupakan hal yang sangat penting bagi penulis sehingga penulis dapat bertahan dalam menyelesaikan pendidikan terakhir yang diberikan untuk masa depan penulis.
7. Kepada seluruh Kakak, Ipar, dan Keponakan penulis yang telah memberikan motivasi dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

8. Keluarga Mbah Dukut dan Sadikem yang telah memberikan dukungan secara moral untuk dapat cepat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. M. Hafidz Ababil sebagai partner penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, memberikan saran, serta rasa sabar yang berlimpah atas keluh kesah dan tangisan yang di berikan penulis selama Tugas akhir.
10. Vina dan Billy sebagai sahabat dan teman seperjuangan dalam penyusunan Tugas akhir, jadi rumah baru yang selalu berbagi keluh kesah dalam suka maupun duka, selalu tolong menolong ketika kesulitan, berbagi canda dari pagi hingga pagi. Fighting guys!
11. Erinda, Herlina, dan Intan selaku sahabat penulis dari semasa SMP yang hingga saat ini masih memberikan dukungan, saran, kebahagiaan dan menjadi tempat keluh kesah penulis.
12. Gadis Payalima sahabat yang hingga saat ini masih memberikan dukungan, saran, kebahagiaan dan menjadi tempat keluh kesah penulis.
13. Cabe Muslimwahn sahabat yang menemani penulis selama di perkuliahan tempat untuk berbagi cerita dan berbagi keluh kesah.
14. Diri sendiri yang telah beradaptasi dan berjuang sangat *extra* selama perkuliahan hingga penulisan tugas akhir ini. Terimakasih karena telah mendorong diri sendiri untuk belajar banyak hal baru, bertahan di lingkungan baru dan tidak menyerah apapun keadaannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis meminta maaf sedalam-dalamnya jika ada kesalahan. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya maupun wawasan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan.

Purwokerto, 4 Juli 2023



(Sartika Saraswati)

DAFTAR ISI

HALAMAN UTAMA TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang Masalah.....	15
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Pertanyaan Penelitian	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Batasan Masalah.....	19
1.6 Manfaat Penelitian.....	19
1.6.1. Manfaat penelitian Teoritis	19
1.6.2. Manfaat penelitian Praktis.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	21
2.1 Tinjauan Pustaka	21
2.2 Landasan Teori	30
2.2.1 Analisis.....	30
2.2.2 Kepuasan pengguna	31
2.2.3 Sistem.....	31
2.2.4 Koperasi	32
2.2.5 Metode <i>Cabanillas</i>	32
2.2.6 <i>Structural Equalion Modelling Partia Least Square</i> (SEM-PLS)..	35

2.2.7	Variabel Independen dan Dependen	36
2.2.8	Evaluasi Model.....	37
2.2.9	Skala <i>Likert</i>	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		40
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	40
3.2.	Alat dan Bahan Penelitian	40
3.3.	Diagram Alir Penelitian.....	41
3.3.1.	Identifikasi Masalah	42
3.3.2.	Studi Pustaka.....	42
3.3.3.	Pembentukan Hipotesis	42
3.3.4.	Menyusun Instrumen Penelitian.....	43
3.3.5.	Penentuan Populasi	44
3.3.6.	Pengumpulan Data	45
3.3.7.	Pengolahan Data.....	45
3.3.8.	Uji Validitas Konvergen	45
3.3.9.	Uji Validitas Diskriminan	45
3.3.10.	Uji Reliabilitas.....	46
3.3.11.	Uji Hipotesis	46
3.3.12.	Analisis dan Hasil.....	46
3.3.13.	Rekomendasi	46
3.3.14.	Kesimpulan.....	47
3.4.	Kerangka Teori.....	47
3.5.	Hipotesis Penelitian	47
3.4.1	Hipotesis <i>Accessibility</i> (Aksesibilitas)	48
3.4.2	Hipotesis <i>Trust</i> (Kepercayaan).....	49
3.4.3	Hipotesis <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	50
3.4.4	Hipotesis <i>Usefulness</i> (Kegunaan)	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		54
4.1	Data Penelitian	54
4.1.1.	Pengumpulan Data	54
4.1.2.	Deskripsi Karakteristik.....	54

4.2	Pengolahan Data.....	57
4.2.1.	Pembuatan Model Struktural.....	57
4.2.2.	Uji Validitas Konvergen	58
4.2.3.	Uji Validitas Diskriminan	60
4.2.4.	Uji Reliabilitas	61
4.2.5.	Uji <i>R-Square</i>	62
4.2.6.	Uji Hipotesis	62
4.3	Hasil dan Analisis.....	64
4.4	Rekomendasi	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN.....		81

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka	22
Tabel 2. 2 Bobot Skala Likert	39
Tabel 3. 1 Alat Penelitian.....	40
Tabel 3. 2 Instrumen Pertanyaan.....	43
Tabel 3. 3 Jumlah Pengguna Setiap Cabang	44
Tabel 3. 4 Hubungan Hipotesis Variabel	52
Tabel 3. 5 Instrumen Pertanyaan Hipotesis.....	52
Tabel 4. 1 Bidang Pekerjaan	54
Tabel 4. 2 Jumlah Karyawan Kantor Cabang	55
Tabel 4. 3 Jumlah Pengguna Sisetm Operasional Lima Jaya	56
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Accessibility	58
Tabel 4. 5 Uji Validitas Konvergen Variabel Ease of Use	58
Tabel 4. 6 Uji Validitas Konvergen Variabel Usefulness	58
Tabel 4. 7 Uji Validitas Konvergen Variabel Trust	59
Tabel 4. 8 Uji Validitas Konvergen Variabel Satisfaction.....	59
Tabel 4. 9 Uji AVE	59
Tabel 4. 10 Discriminant Validity.....	60
Tabel 4. 11 Cross Loading	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji Cronbach' Alpha	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Composite Reliability	61
Tabel 4. 14 Nilai R-Square	62
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis	63
Tabel 4. 16 Rekomendasi.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Cabanillas	33
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	41
Gambar 3. 2 Kerangka Teori.....	47
Gambar 4. 1 Model Struktural	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data	81
Lampiran 2 Surat Persetujuan Pengambilan Data.....	82
Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan Manager dan IT.....	83
Lampiran 4 Hasil Kuisisioner Karakteristik Pada Bidang Pekerjaan	85
Lampiran 5 Hasil Kuisisioner Karakteristik Pada Kantor Cabang	85
Lampiran 6 Jumlah Pengguna Sistem	86
Lampiran 7 Hasil Perhitungan menggunakan SmartPLS 3.2.9.....	87
Lampiran 8 Tampilan Website	90
Lampiran 9 Dokumentasi dengan pihak KSP Lima Jaya.....	96
Lampiran 10 Bukti Statement Latter Translate Service	97