

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
MOTORCU-X MENGGUNAKAN METODE *END-
USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**



CHAVIA ZAGITA

18103007

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

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOTORKU-X MENGGUNAKAN METODE *END- USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

USER SATISFACTION ANALYSIS OF MOTORKU-X APPLICATION USING END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



**CHAVIA ZAGITA
18103007**

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

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
MOTORKU-X MENGGUNAKAN METODE END-
USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

***USER SATISFACTION ANALYSIS OF MOTORKU-X
APPLICATION USING END-USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS) METHOD***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

**CHAVIA ZAGITA
18103007**

**Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal 6 Juli 2023**

Pembimbing Utama,



**Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M
NIDN. 0614086602**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOTORKU-X MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

USER SATISFACTION ANALYSIS OF MOTORKU-X APPLICATION USING END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD

Dipersiapkan dan Disusun Oleh


CHAVIA ZAGITA


18103007

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir Pada Hari Senin,
Tanggal 17 Juli 2023

Penguji I,

Penguji II,


Sisilia Thya Safitri, S.T., M.T
NIDN. 0631078701


Paradise, M. Kom
NIDN. 0624059501

Pembimbing Utama,



Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M
NIDN. 0614086602

Dekan,


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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Chavia Zagita
NIM : 18103007
Program Studi : S1 - Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOTORKU-X
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS) (STUDI KASUS AHASS WAHANA MOTOR GROUP 7089)**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M

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 di kemudian 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, 15 Juli 2023
Yang Menyatakan,



(Chavia Zagita)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Motorku-X Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus AHASS Wahana Motor Group 7089)”. Laporan penelitian ini membahas mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi Motorku-X yang dilihat dari perspektif metode EUCS pada studi kasus AHASS Wahana Motor Group 7089.

Penyusunan Laporan penelitian ini penulis mendapatkan bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

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 K., S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi,
4. Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir telah memberikan arahan, dukungan, serta bimbingan pada saat penyusunan Laporan penelitian tugas akhir,
5. Semua pihak AHASS Wahana Motor Group 7089 Pekalongan yang telah bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian analisis kepuasan pengguna aplikasi Motorku-X,
6. Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis pada saat mengerjakan Laporan penelitian tugas akhir.
7. Anggota SKS yang selalu memberikan *support* yaitu Elza Puspitasari, Fadhila Naizita Ihzani, Kesit Galuh Kirana, Vindy Kusuma Dwinanda, dan Muhamad Amrizal Nahar,

8. Teman Seperjuangan, teman-teman mahasiswa/i Institut Teknologi Telkom Purwokerto serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Penelitian Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna memberikan kesempurnaan pada penelitian tugas akhir ini. Harapannya, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Purwokerto, 15 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Chavia Zagita', written in a cursive style.

Chavia Zagita

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.2 Dasar Teori	12
2.2.1 Kepuasan Pengguna	12
2.2.2 Aplikasi <i>Mobile</i>	12
2.2.3 Aplikasi Motorku-X	12
2.2.4 AHASS Wahana Motor 7089 Pekalongan	13
2.2.5 Skala <i>Likert</i>	13
2.2.6 <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	17
2.2.7 Populasi dan Sampel	19
2.2.8 <i>Purposive Sampling</i>	20
2.2.9 Uji Validitas	20
2.2.10 Uji Reliabilitas	21
2.2.11 Penelitian Kuantitatif Deskriptif	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Subyek dan Obyek Penelitian	23
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	23
3.2.1 Populasi	23
3.2.2 Sampel	23
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	24

3.3	Alat dan Bahan Penelitian.....	24
3.3.1	Alat Penelitian.....	24
3.3.2	Bahan Penelitian.....	24
3.4	Diagram Alir Penelitian.....	25
3.4.1	Identifikasi Masalah.....	26
3.4.2	Studi Literatur.....	27
3.4.3	Pembuatan Instrumen Penelitian dan Pengumpulan Data.....	27
3.4.4	Uji Kelayakan Kuesioner.....	27
3.4.5	Pengolahan dan Analisis Data.....	27
3.4.6	Kesimpulan dan Saran.....	28
3.5	Instrumen Penelitian.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		31
4.1	Demografi Responden.....	31
4.2	Hasil Pengujian.....	31
4.3	Uji Validitas.....	31
4.4	Uji Reliabilitas.....	33
4.5	Data Pengisian Kuesioner.....	34
4.6	Analisis Data.....	36
4.5.1	Dimensi <i>Content</i>	37
4.5.2	Dimensi <i>Accuracy</i>	41
4.5.3	Dimensi <i>Format</i>	44
4.5.4	Dimensi <i>Ease of Use</i>	48
4.5.5	Dimensi <i>Timelines</i>	51
4.6	PEMBAHASAN.....	54
4.6.1	Kepuasan pengguna Aplikasi Motorku-X dilihat dari Dimensi Indikator (X ₁) <i>Content</i> (Isi).....	56
4.6.2	Kepuasan pengguna Aplikasi Motorku-X dilihat dari Dimensi Indikator (X ₁) <i>Accuracy</i> (Keakuratan).....	57
4.6.3	Kepuasan pengguna Aplikasi Motorku-X dilihat dari Dimensi Indikator (X ₁) <i>Format</i> (Tampilan).....	57
4.6.4	Kepuasan pengguna Aplikasi Motorku-X dilihat dari Dimensi Indikator (X ₁) <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna).....	58
4.6.5	Kepuasan pengguna Aplikasi Motorku-X dilihat dari Dimensi Indikator (X ₁) <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu).....	58
4.7	Rekomendasi Penelitian.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....		63
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka.....	5
Tabel 2. 2 Skala Likert	14
Tabel 2. 3 <i>Range</i> Kategori	16
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	28
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 4. 2 <i>Case Process of Summary</i>	33
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4. 4 Hasil Kuesioner.....	34
Tabel 4. 5 Range kategori dimensi Content(isi).....	40
Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner <i>Accuracy</i>	41
Tabel 4. 7 <i>Range</i> kategori dimensi <i>Accuracy</i>	44
Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner <i>Format</i>	44
Tabel 4. 9 Range kategori dimensi Format	47
Tabel 4. 10 <i>Range</i> kategori dimensi <i>Ease of Use</i>	50
Tabel 4. 11 Hasil Kuesioner <i>timelines</i>	51
Tabel 4. 12 Range kategori dimensi <i>timelines</i>	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi Motorku-X.....	12
Gambar 2. 2 Variabel Metode EUCS.....	17
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	67
Lampiran 2 Bukti Wawancara	69
Lampiran 3 Permohonan Pengambilan Data Tugas Akhir	70
Lampiran 4 Perijinan Pengambilan Data Tugas Akhir	71
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	72