

TUGAS AKHIR

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN
METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS)**



**ESRA HOTMA MARPAUNG
19103037**

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

2023

TUGAS AKHIR

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN
METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS)**



**ESRA HOTMA MARPAUNG
19103037**

**M. Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom (0601099002)
Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T. (0619029102)**

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

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN
METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS)

EVALUATION OF USER SATISFACTION
MYTELKOMSEL APPLICATION USING END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

ESRA HOTMA MARPAUNG

19103037

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal 04 Juli 2023

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T.
NIDN. 0619029102

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

EVALUATION OF USER SATISFACTION MYTELKOMSEL APPLICATION USING END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD

Disusun Oleh

ESRA HOTMA MARPAUNG

19103037

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir Pada

Kamis, 20 Juli 2023

Penguji I,

Muhamad Awiet Wiedanto
Prasetyo, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0625059201

Penguji II,

Pradana Ananda Raharja,
S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0602079401

Penguji III,

RR Hutanti Setyodewi, S.T.,
S.Si., M.MSI.
NIDN. 0605047902

Pembimbing Utama,

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

Pembimbing Pendamping,

Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T.
NIDN. 0619029102

Dekan,

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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama mahasiswa : Esra Hotma Marpaung
NIM : 19103037
Program Studi : SI Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut : **EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

Dosen Pembimbing Utama : M. Yoka Fathoni,S.Kom.,M.Kom
Dosen Pembimbing Pendamping : Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T.

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 tanggung jawab 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, 04 Juli 2023

Yang Menyatakan,



(Esra Hotma Marpaung)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih, penyertaan dan pertolongan-Nya penulis bisa melewati proses perkuliahan sampai pada titik ini dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Laporan tugas akhir yang telah diselesaikan ini pastinya tidak lepas dari banyak pihak yang memberikan dukungan kepada penulis, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya 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 Insitut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. M. Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing pertama saya yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
5. Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
6. Cipi Ramdani,S.Kom.,M.Eng, selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto
7. Kedua orang tua tersayang dan tercinta, T. Marpaung dan S. Harianja yang selalu memberi dukungan, baik dukungan doa maupun finansial serta semngat kepada penulis.
8. Irma Devi M. Napitupulu sebagai sahabat terdekat penulis yang selalu memberi dukungan, selalu ada untuk penulis dan mendengar keluh kesah penulis serta memberikan semangat kepada penulis.

9. Nuning, Miftahul, Oki yang telah menjadi teman terbaik dari maba sampai sekarang, yang selalu berbagi cerita dan selalu ada serta menghibur penulis. Terima kasih tanpa kalian, perjalanan kuliah ini takkan seindah ini.

10. Yohanna, Kalyana dan beberapa temen SI A 19 yang tak bisa disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan doa, bantuan dan dukungan kepada penulis. Terima kasih telah menjadi teman penulis selama perkuliahan.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih yang telah banyak membantu dan memberikan support kepada penulis sampai penyelesaian tugas akhir ini.

12. Lee Haechan yang telah menjadi penyemangat bagi penulis selama melakukan penelitian ini serta semua member NCT DREAM dan NCT 127. Terima kasih sudah memberikan motivasi dan hiburan melalui karya lagu kalian.

13. Terima kasih untuk diri sendiri yang begitu luar biasa, skripsi ini menjadi salah satu pembuktian terhadap diri sendiri bahwa penulis mampu menyelesaikan dengan baik.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini serta bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Purwokerto, 04 Juli 2023

Penulis,



Esra Hotma Marpaung

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	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.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.2 Dasar Teori.....	15
2.2.1 Evaluasi	15
2.2.2 Sistem Informasi	15
2.2.3 Kepuasan Pengguna	16
2.2.4 Aplikasi	16

2.2.5	Aplikasi MyTelkomsel.....	16
2.2.6	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	17
2.2.7	Populasi dan Sampel	21
2.2.8	Skala <i>Likert</i>	22
2.2.9	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i> (SPSS).....	22
2.2.10	Hipotesis Penelitian.....	24
2.2.11	Uji Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		26
3.1	Subyek dan Objek Penelitian	26
3.2	Alat dan Bahan Penelitian.....	26
3.2.1	Alat Penelitian.....	26
3.2.2	Bahan Penelitian.....	26
3.3	Diagram Alir Penelitian	27
3.3.1	Studi literatur.....	28
3.3.2	Identifikasi masalah	28
3.3.3	Penyusunan kuesioner.....	28
3.3.4	Penyebaran kuesioner	29
3.3.5	Uji validitas dan reliabilitas	30
3.3.6	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i>	30
3.3.7	Uji Hipotesis	31
3.3.8	Kesimpulan dan Saran.....	31
BAB IV		32
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Hasil	32
4.1.1	Pengumpulan Data Penelitian	32
4.1.2	Uji Validitas	33
4.1	Uji Reliabilitas	34
4.2	Analisis	38
4.2.1	Perhitungan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	38
4.2.2	Uji Hipotesis	45

4.3 Pembahasan.....	47
4.3.1 Hasil Perhitungan Metode EUCS	47
4.3.2 Hasil Uji Hipotesis	48
BAB V.....	51
KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka	7
Tabel 2. 2 Interval Presentase Kepuasan Pengguna.....	19
Tabel 2. 3 Penyusunan Pernyataan.....	19
Tabel 2. 4 Skala Likert	22
Tabel 3. 1 Pernyataan kuesioner	29
Tabel 4. 1 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4. 2 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4. 3 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernah.....	33
Tabel 4. 4 Hasil uji validitas	34
Tabel 4. 5 Hasil uji reliabilitas	34
Tabel 4. 6 Hasil Pertanyaan Kuesioner Penelitian	35
Tabel 4. 7 Perhitungan Skor Variabel Content	38
Tabel 4. 8 Hasil Presentase Variabel Content.....	39
Tabel 4. 9 Perhitungan Skor Variabel Accuracy.....	39
Tabel 4. 10 Hasil Presentase Variabel Accuracy	40
Tabel 4. 11 Perhitungan Skor Variabel Format	41
Tabel 4. 12 Hasil Presentase Variabel Format	42
Tabel 4. 13 Perhitungan Skor Variabel Ease of Use.....	42
Tabel 4. 14 Hasil Presentase Variabel Ease of Use	43
Tabel 4. 15 Perhitungan Skor Variabel Timeliness	43
Tabel 4. 16 Hasil Presentase Variabel Timeliness	44
Tabel 4. 17 Hasil Uji T.....	45
Tabel 4. 18 Hasil Uji F.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Operator Seluler pilihan masyarakat	1
Gambar 2. 1 Variabel Model EUCS oleh Doll & Torkzadeh	18
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ulasan pengguna MyTelkomsel dari Google Playstore	58
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner Berdasarkan Kota/Kabupaten	59
Lampiran 3 Hasil Jawaban Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Lampiran 4 Hasil Jawaban Kuesioner Berdasarkan Usia	59
Lampiran 5 Hasil Jawaban Kuesioner Berdasarkan Pernah Menggunakan.....	60
Lampiran 6 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Content	60
Lampiran 7 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Accuracy	61
Lampiran 8 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Format	62
Lampiran 9 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Ease of Use.....	63
Lampiran 10 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Timeliness	64
Lampiran 11 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel User Satisfaction	65
Lampiran 12 Bukti Pengguna Aplikasi MyTelkomsel.....	66