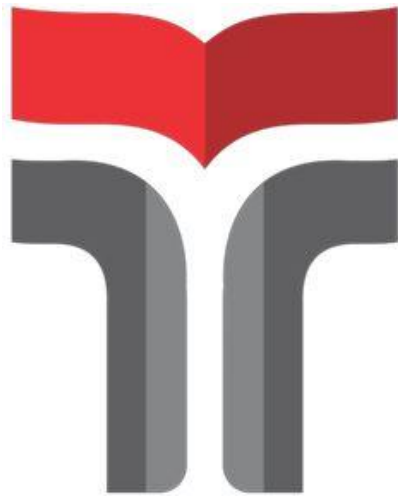


TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA
MENGUNAKAN METODE END USER
COMPUTING SATISFACTION**



**SUDARSONO ARITONANG
19103077**

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

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA
MENGUNAKAN METODE END USER
COMPUTING SATISFACTION**

**ANALYSIS OF DANA APPLICATION USER
SATISFACTION USING THE END USER
COMPUTING SATISFACTION METHOD**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



SUDARSONO ARITONANG

19103077

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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA
MENGUNAKAN METODE END USER
COMPUTING SATISFACTION**

**ANALYSIS OF DANA APPLICATION USER
SATISFACTION USING THE END USER
COMPUTING SATISFACTION METHOD**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

SUDARSONO ARITONANG

19103077

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal: 05 Juli 2023

Pembimbing Utama,



Dedy Agung Prabowo, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0231108502

Pembimbing Pendamping,



Cepi Ramdani, S.Kom., M.Eng
NIDN. 0618048902

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA
MENGGUNAKAN METODE END USER
COMPUTING SATISFACTION

ANALYSIS OF DANA APPLICATION USER
SATISFACTION USING THE END USER
COMPUTING SATISFACTION METHOD

Disusun Oleh

SUDARSONO ARITONANG

19103077

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

Penguji I,



Daniel Yeri Kristiyanto,
S.Kom., M.Kom., M.Si
NIDN. 0620108501

Penguji II,



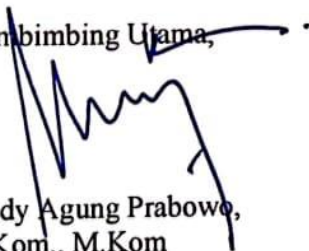
RR Hutanti Setyodewi,
S.T., S.Si., M.MSI.
NIDN. 0605047902

Penguji III,



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

Pembimbing Utama,



Dedy Agung Prabowo,
S.Kom., M.Kom
NIDN. 0231108502

Pembimbing Pendamping,



Cepi Ramdani, S.Kom.,
M.Eng
NIDN. 0618048902

Dekan,



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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Sudarsono Aritonang
NIM : 19103077
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:
**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA MENGGUNAKAN
METODE END USER COMPUTING SATISFACTION**

Dosen Pembimbing Utama : Dedi Agung Prabowo, S.Kom., M.Kom
Dosen Pembimbing Pendamping : Cepi Ramdani, S.Kom., M.Eng

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, 31 Juli 2023.

Yang menyatakan,



(Sudarsono Aritonang)

KATA PENGANTAR

Rasa syukur dituturkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan banyak nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul” Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*”. Tugas Akhir ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi pada Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Penulisan laporan akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penulisan Tugas Akhir.
2. Ayah saya B.Aritonang dan Ibu saya R.Lumbantoruan yang memberikan motivasi, dukungan, saran dan mendoakan, hingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini
3. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T. selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto
5. Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Insitut Teknologi Telkom Purwokerto
6. Dedy Agung Prabowo, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Utama Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan memberikan kritik dan saran dalam penyusunan laporan Tugas Akhir sejak awal pengerjaan hingga akhir selesainya laporan Tugas Akhir ini.
7. Cepi Ramdani, S.Kom., M.Eng., selaku Dosen Pembimbing Pendamping Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan memberikan kritik dan

saran dalam penyusunan laporan Tugas Akhir sejak awal pengerjaan hingga akhir selesainya laporan Tugas Akhir ini.

8. Kakak, Abang dan Lae saya yang selalu memberikan semangat dan memberikan doa yang terbaik kepada saya.
9. Teman teman Edoardus Dwijo Wijayanto, Sahrul Nur Hamzah, Naufal Nafanda dan Linda Ayu Kusuma Ningrum sebagai teman seperjuangan yang menemani, mendukung dalam penulisan Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman Besbie yang selalu memberikan saya semangat dan hiburan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini
11. Seluruh responden kuesioner dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang ikut membantu saya dalam penulisan Tugas Akhir ini.
12. Dan yang terakhir untuk saya sendiri, yang telah dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dari awal hingga akhir.

Purwokerto, 05 Juli 2023



Sudarsono Aritonang

NIM. 19103077

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR SIMBOL.....	xiv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Pertanyaan Penelitian	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Batasan Masalah.....	3
1.6. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.2. Dasar Teori	16
2.2.1. Kepuasan Pengguna	16
2.2.2. <i>E- Wallet</i>	16

2.2.3.	Aplikasi DANA.....	16
2.2.4.	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	17
2.2.5.	Skala Likert	19
2.2.6.	Teknik Sampling	20
2.2.7.	Uji Validitas	21
2.2.8.	Uji Reliabilitas	21
2.2.9.	Uji Normalitas	22
2.2.10.	Uji Hipotesis	22
2.2.11.	<i>Statistical Product and Service Solution</i> (SPSS)	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		24
3.1.	Subjek dan Objek Penelitian	24
3.1.1.	Subjek Penelitian.....	24
3.1.2.	Objek penelitian	24
3.2.	Alat dan Bahan Penelitian	24
3.2.1.	Alat Penelitian	24
3.2.2.	Bahan Penelitian.....	24
3.3.	Diagram Alir Penelitian.....	25
3.3.1.	Identifikasi Masalah	25
3.3.2.	Studi Literatur	26
3.3.3.	Penyusunan Pertanyaan Kuesioner	26
3.3.4.	Penyebaran Kuesioner.....	28
3.3.5.	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	28
3.3.6.	Pengolahan Data Kuesioner	29
3.3.7.	Uji Hipotesis	29
3.3.8.	Kesimpulan Penelitian	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Hasil.....	31
4.1.1. Gambaran Umum Responden.	31
4.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
4.1.3. Hasil Pengolahan Data Metode <i>End User Computing Satisfaction</i>	34
4.1.4. Uji Normalitas	51
4.1.5. Uji Hipotesis	52
4.2. Pembahasan	54
4.2.1. Hasil Rekapitulasi Persentase Berdasarkan Variabel EUCS	54
4.2.2. Hasil Rekapitulasi Persentase Berdasarkan Setiap Pertanyaan.....	55
4.2.3. Pembahasan Uji Hipotesis	57
4.2.4. Rekomendasi	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1. Kesimpulan.....	60
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN.....	xvi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	25
Gambar 4. 1 Grafik Rekapitulasi Persentase Berdasarkan Variabel.....	55
Gambar 4. 2 Grafik Rekapitulasi Persentase Berdasarkan Setiap Pertanyaan.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	6
Tabel 2. 2 <i>Range</i> interpretase persentase	19
Tabel 2. 3 Kriteria Skala Likert.....	20
Tabel 3. 1 Alat Penelitian.....	24
Tabel 3. 2 Pertanyaan Kuesioner	26
Tabel 4. 1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4. 2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur.....	31
Tabel 4. 3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4. 4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Domisili	32
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4. 7 Perhitungan Skor Jawaban <i>Content</i>	34
Tabel 4. 8 <i>Range</i> interpretase Variabel <i>Content</i>	36
Tabel 4. 9 Perhitungan Skor Jawaban <i>Accuracy</i>	36
Tabel 4. 10 <i>Range</i> interpretase Variabel <i>Accuracy</i>	37
Tabel 4. 11 Perhitungan Skor Jawaban <i>Format</i>	38
Tabel 4. 12 <i>Range</i> interpretase Variabel <i>Format</i>	39
Tabel 4. 13 Perhitungan Skor Jawaban <i>Ease of Use</i>	39
Tabel 4. 14 <i>Range</i> interpretase Variabel <i>Ease of Use</i>	41
Tabel 4. 15 Perhitungan Skor Jawaban <i>Timeliness</i>	41
Tabel 4. 16 <i>Range</i> interpretase Variabel <i>Timeliness</i>	42
Tabel 4. 17 Perhitungan Skor Jawaban <i>User Satisfaction</i>	43
Tabel 4. 18 <i>Range</i> interpretase Variabel <i>User Satisfaction</i>	44
Tabel 4. 19 Hasil Jawaban Kuesioner Setiap Item Pertanyaan.....	44
Tabel 4. 20 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4. 21 Hasil Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4. 22 Hasil Uji T.....	53
Tabel 4. 23 Hasil Anova.....	54

Tabel 4. 24 Hasil Rekapitulasi Persentase Jawaban Setiap Variabel.....	55
Tabel 4. 25 Hasil Rekapitulasi Persentase Jawaban Setiap Pertanyaan.....	56
Tabel 4. 26 Rekomendasi Perbaikan.....	58

DAFTAR SINGKATAN

EUCS	= <i>End User Computing Satisfaction</i>
SPSS	= <i>Statistical Product and Service Solution</i>
H1	= Hipotesis 1

DAFTAR SIMBOL

SK	= Skor Kriterion
ST	= Skala Tertinggi
JP	= Jumlah Pertanyaan
JR	= Jumlah Responden
SH	= Skor total hasil pengumpulan data variabel
Xn	= Skor total pengumpulan data variabel
P	= Persentase Jawaban Responden
I	= Interval
n	= Jumlah Sampel.
$Z^2_{1-\alpha/2}$	= Derajat kepercayaan (95%, $Z = 1,96$).
P	= Maksimal Estimasi (50% = 0,5).
D	= Alpha/besar toleransi kesalahan (10% = 0,1).
r	= Koefisien korelasi skor butir dengan skor total
n	= Jumlah responden
X	= Skor butir
Y	= Skor total.
r	= Koefisien reliabilitas <i>Cronbach Alpa</i>
k	= Jumlah item variabel
$\sum \sigma x^2$	= Jumlah varians skor tiap item
$\sigma^2 total$	= Varian total
R2	= Koefisien determinasi.
K	= Jumlah Variabel independent
n	=Jumlah data
F	= Distribusi F
t	= Distribusi T
r	= Koefisien Korelasi Parsial
r^2	= Koefisien determinasi
n	= Jumlah data

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pra-penelitian	xvi
Lampiran 2 Hasil Kuesioner penelitian.....	xvii
Lampiran 3 Proses Penyebaran Kuesioner.....	xxiii