

TUGAS AKHIR
ANALISIS APLIKASI RESSO MUSIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS)



RACHEL ANGEL LAMTIUR MANURUNG
19103146

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

TUGAS AKHIR
ANALISIS APLIKASI RESSO MUSIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS)

ANALYSIS OF RESSO MUSIC APPLICATIONS ON
CUSTOMER SATISFACTION USING THE END-USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD



RACHEL ANGEL LAMTIUR MANURUNG

19103146

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

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS APLIKASI RESSO MUSIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS)**

**ANALYSIS OF RESSO MUSIC APPLICATIONS ON
CUSTOMER SATISFACTION USING THE END-USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD**

Dipersiapkan dan Disusun oleh

RACHEL ANGEL LAMTIUR MANURUNG

19103146

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal: 05 Oktober 2023

Pembimbing Utama,



(Dr. Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc.)
NIDN. 0625088202

Pembimbing Pendamping,



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

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS APLIKASI RESSO MUSIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS)**

**ANALYSIS OF RESSO MUSIC APPLICATIONS ON
CUSTOMER SATISFACTION USING THE END-USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD**

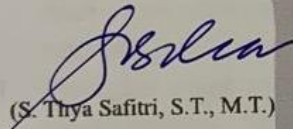
Dipersiapkan dan Disusun oleh

RACHEL ANGEL LAMTIUR MANURUNG

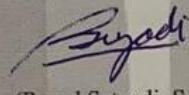
19103146

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas
Akhir Pada Jumat, 03 November 2023.

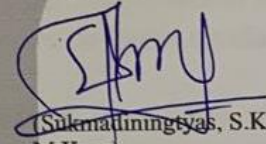
Penguji I,


(S. Thya Safitri, S.T., M.T.)
NIDN. 0631078701

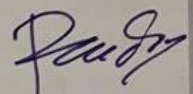
Penguji II,


(Resad Setyadi, S.T., S.Si.,
MMSI.)
NIDN. 0307057601

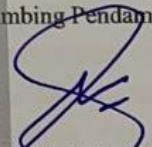
Penguji III,


(Sukmadiningtyas, S.Kom.,
M.Kom)
NIDN. –

Pembimbing Utama,


(Dr. Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc.)
NIDN. 0625088202

Pembimbing Pendamping,


(Sarah Astuti, 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 : RACHEL ANGEL LAMTIUR MANURUNG
NIM : 19103146
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

ANALISIS APLIKASI RESSO MUSIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc.

Dosen Pembimbing Pendamping : 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, 27 Oktober 2023

Yang Menyatakan,



(Rachel Angel Lamtiur Manurung)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karuniaNya dan atas segala limpahan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik. Penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T., selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Auliya Burhanuddin, S.SI., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto
4. Bapak Dr. Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan proposal penelitian.
5. Ibu Sarah Astiti, S.Kom, M.MT selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan proposal penelitian.
6. Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan untuk penulis pada saat mengerjakan.
7. Senior saya yang bernama Jonatan Butar-Butar yang telah membantu penulis pada saat mengerjakan proposal penelitian.
8. Teman Seperjuangan, teman-teman mahasiswa/i Institut Teknologi Telkom Purwokerto serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Untuk itu, diperlukan saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan proposal penelitian. Penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Purwokerto, 27 Oktober 2023



Rachel Angel Lamtiur Manurung

DAFTAR ISI

Tugas Akhir.....	I
Tugas Akhir.....	II
Halaman Persetujuan Pembimbing	III
Halaman Pengesahan Tugas Akhir	IV
Halaman Pernyataan Keaslian Tugas Akhir	V
Kata Pengantar	VI
Daftar Isi.....	VII
Daftar Tabel	X
Daftar Gambar.....	XI
Daftar Lampiran	XII
Abstrak	XIII
<i>Abstract</i>	XIV
Bab I.....	1
Pendahuluan	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	4
1.2 PERTANYAAN PENELITIAN	4
1.3 TUJUAN PENELITIAN	5
1.4 BATASAN MASALAH	5
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	5
Bab II.....	7
Tinjauan Pustaka	7
2.1 PENELITIAN SEBELUMNYA	7
2.2 DASAR TEORI.....	13
2.2.1 Kepuasan Pengguna	13
2.2.2 Aplikasi	13
2.2.3 Kepuasan	13
2.2.4 <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	14
2.2.5 Analisis Data	18
2.2.6 Populasi Dan Sampel	19
2.2.7 SPSS (<i>Statistical Product Of Social Sciencies</i>)	22
Bab III	23
Metode Penelitian.....	23
3.1 SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN	23
3.1.1 Subjek Penelitian.....	23
3.1.2 Objek Penelitian	23

3.2	ALAT DAN BAHAN PENELITIAN	23
3.2.1	Alat Penelitian	23
3.2.2	Bahan Penelitian.....	24
3.3	DIAGRAM ALIR PENELITIAN	24
3.3.1	Identifikasi Masalah	24
3.3.2	Studi Literatur	24
3.3.3	Pengumpulan Data	25
3.3.4	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	27
3.3.5	Perhitungan Setiap Variabel Dengan Rumus Eucs	28
3.3.6	Pengujian Hipotesis.....	29
3.3.7	Hasil Dan Pembahasan.....	34
3.3.8	Kesimpulan Dan Saran.....	34
Bab IV	35
Hasil Dan Pembahasan.....		35
4.1.	HASIL PENELITIAN	35
4.2	ANALISIS DATA.....	36
4.2.1	Deskripsi Responden.....	36
4.2.2	Uji Validitas	38
4.2.3	Uji Reliabilitas	41
4.3	PENGOLAHAN DATA	45
4.3.1	Dimensi <i>Content</i>	46
4.3.2	Dimensi <i>Accuracy</i>	49
4.3.3	Dimensi <i>Format</i>	52
4.3.4	Dimensi <i>Ease Of Use</i>	55
4.3.5	Dimensi <i>Timeliness</i>	58
4.4	UJI NORMALITAS	61
4.5	UJI F (UJI SIMULTAN)	62
4.6	UJI T (UJI PARSIAL)	63
4.7	PEMBAHASAN	64
4.7.1	Hasil Analisis Kepuasan Pengguna.....	65
4.7.2	H1. Konten Informasi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Resso Musik	66
4.7.3	H2. Akurasi Informasi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Resso Musik	67
4.7.4	H3. Format Informasi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Resso Musik	67
4.7.5	H4. Ketepatan Waktu Informasi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Resso Musik	68
4.7.6	H5. Kemudahan Pengguna Informasi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Resso Musik	68
4.8	REKOMENDASI	69
Bab V	71
Kesimpulan Dan Saran.....		71
5.1	KESIMPULAN.....	71

5.2	SARAN.....	71
	Daftar Pustaka	XV
	Lampiran	XVIII

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	7
Tabel 3.1 Skala Likert.....	25
Tabel 3.2 Daftar Pernyataan Kuesioner.....	25
Tabel 4.1 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur.....	36
Tabel 4.2 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur.....	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Dimensi Content.....	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Dimensi Accuracy.....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Dimensi Format.....	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Dimensi Ease of Use.....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Dimensi Timeliness.....	40
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas.....	40
Tabel 4.9 Reliability Statistics.....	41
Tabel 4.10 Item Total Statistics.....	41
Tabel 4.11 Hasil Kuesioner.....	42
Tabel 4.12 Nilai Likert Dimensi Content (Isi).....	46
Tabel 4.13 Pemetaan Total Skor pada Skala Likert Dimensi Content (Isi).....	46
Tabel 4.14 Range skor tiap range kategori dari Dimensi Content (Isi).....	48
Tabel 4.15 Nilai Skala Likert Dimensi Accuracy (Keakuratan).....	49
Tabel 4.16 Pemetaan Total Skor pada Skala Likert Dimensi Accuracy.....	49
Tabel 4.17 Range skor tiap range kategori dari Dimensi Accuracy (Isi).....	51
Tabel 4.18 Nilai Skala Likert Dimensi Format (Tampilan).....	52
Tabel 4.19 Pemetaan Total Skor pada Skala Likert Dimensi Format (Tampilan).....	52
Tabel 4.20 Range skor tiap range kategori dari Dimensi Format (Tampilan).....	54
Tabel 4.21 Nilai Skala Likert Dimensi Ease of Use (Kemudahan Pengguna).....	55
Tabel 4.22 Pemetaan Total Skor pada Skala Likert Dimensi Ease of Use (Kemudahan Pengguna).....	55
Tabel 4.23 Range skor tiap range kategori dari Dimensi Ease of Use (Kemudahan Pengguna).....	57
Tabel 4.24 Nilai Skala Likert Dimensi Timeliness (Ketepatan Waktu).....	58
Tabel 4.25 Pemetaan Total Skor pada Skala Likert Dimensi Timeliness (Ketepatan Waktu).....	58
Tabel 4.26 Range skor tiap range kategori dari Dimensi Timeliness (Ketepatan Waktu).....	60
Tabel 4.27 Output Reggresion ANOVA.....	62
Tabel 4.28 Hasil Uji Parsial (T).....	63
Tabel 4.29 Rekomendasi.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Instrumen <i>End-User Computing Satisfaction</i>	14
Gambar 2.2 Teknik Sampling	20
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	24
Gambar 3.2 Model EUCS	29
Gambar 4.1 Resso Musik	35
Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Umur	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti Kuesioner	xviii
Lampiran 2 Bukti Pengguna Resso Musik.....	xxiv