

TUGAS AKHIR

KOMPARASI METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DALAM PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI GOFOOD



ANISA LIDIA FITRI

20103006

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

2024

TUGAS AKHIR

KOMPARASI METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DALAM PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI GOFOOD

COMPARATION OF END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHODS IN MEASURING CUSTOMER SATISFACTION ON GOFOOD APPLICATION SERVICE QUALITY

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



**ANISA LIDIA FITRI
20103006**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

KOMPARASI METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DALAM PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI GOFOOD

COMPARATION OF END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHODS IN MEASURING CUSTOMER SATISFACTION ON GOFOOD APPLICATION SERVICE QUALITY

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

ANISA LIDIA FITRI

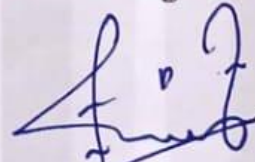
20103006

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal: 12 Januari 2024

Pembimbing Utama,



Dwi Mustika Kusumawardani, S. Kom, M.Kom
NIDN. 0617019102

HALAMAN PENGESAHAN

KOMPARASI METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DALAM PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI GOFOOD

COMPARATION OF END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHODS IN MEASURING CUSTOMER SATISFACTION ON GOFOOD APPLICATION SERVICE QUALITY

Disusun Oleh
ANISA LIDIA FITRI
20103006

Telah diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada Hari Rabu, 24 Januari 2024

Penguji I,

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

Penguji II,

Sukmadiningtyas,
S.Kom., M.Kom
NIDN. 0629119302

Pembimbing Utama,

Dwi Mustika Kusumawardani,
S.Kom., M.Kom
NIDN. 0617019102

Dekan,

Auliya Burhanudin, S.Si., M.Kom
NIDN. 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Anisa Lidia Fitri
NIM : 20103006
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

KOMPARASI METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DALAM PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI GOFOOD

Dosen Pembimbing Utama : Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom.,M.Kom

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, 12 Januari 2024

Yang Menyatakan,



(Anisa Lidia Fitri)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik. Penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
2. Kedua orang tua paling berjasa dalam hidup saya, Bapak Waryono dan Ibu Turiyah, Terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada saya untuk melanjutkan pendidikan sampai kuliah. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu memberikan dukungan, motivasi serta cinta dan doa yang tidak hentinya diberikan kepada anaknya sehingga mampu untuk menyelesaikan pendidikan nya sampai sarjana.
3. Kepada saudara kandung saya, Nikita Furi Sari. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
4. Ibu Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Ibu Dwi Mustika K., S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi IT Telkom Purwokerto, dan selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan tugas akhir.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Informatika yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Kepada Teman saya Fathya Yuanita Azzahra, Elaa Fauziah Syafi'i, Feni Resti Anti, Diyan Febriana, Dita Anggareni dan Ayu Listiani yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

9. Terakhir, diri saya sendiri, Anisa Lidia Fitri atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak menyerah dalam mengerjakan tugas akhir ini. Semoga saya tetap rendah hati karena ini baru awal dari semuanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwasannya segala keterbatasan yang ada dalam penyusunan tugas akhir terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada selama penyusunan tugas akhir. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna melengkapi dan menyempurnakan tugas akhir. Semoga penyusunan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, atas perhatiannya penulis mengucapkan terimakasih.

Purwokerto, 22 Januari 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters 'A', 'L', and 'F' with a decorative flourish.

(Anisa Lidia Fitri)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Dasar Teori.....	16
2.2.1 Pengertian Komparasi	16
2.2.2 Metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	16
2.2.3 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	19
2.2.4 Pengertian Pengukuran	21
2.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.6 Kualitas Layanan.....	22
2.2.7 GoFood.....	22
2.2.8 Populasi dan Sampel	23

2.2.9	<i>Skala Likert</i>	24
2.2.10	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	24
BAB III	26
3.1	Objek dan Subjek 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	Identifikasi Masalah	28
3.3.2	Pengumpulan Data	28
3.3.3	Profil Responden.....	29
3.3.4	Penyusunan Instrumen Pernyataan Penelitian	29
3.3.5	Menguji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
3.3.6	Menganalisa dengan EUCS	34
3.3.7	Menganalisa dengan CSI.....	34
3.3.8	Membandingkan Hasil Akhir EUCS dan CSI.....	35
3.3.9	Hasil dan Pembahasan.....	35
BAB IV	36
4.1	Karakteristik Responden	36
4.2	Hasil Pengujian.....	37
4.2.1	Uji Validitas.....	37
4.2.2	Uji Reliabilitas	39
4.3	Analisis Data Metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	42
4.3.1	Dimensi <i>Content (Isi)</i>	42
4.3.2	Dimensi <i>Accuracy (Akurasi)</i>	46
4.3.3	Dimensi <i>Format (Tampilan)</i>	50
4.3.4	Dimensi <i>Ease of Use (Kemudahan Pengguna)</i>	54
4.3.5	Dimensi <i>Timelines (Ketepatan Waktu)</i>	57
4.4	Analisis Data Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	61
4.4.1	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	61

4.5	Perbandingan Metode EUCS dan CSI	64
4.6	Rekomendasi Metode EUCS dan CSI	66
BAB V	68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	7
Tabel 2.2 Presentase Tingkat Kepuasan Pengguna	18
Tabel 2.3 Kriteria Tingkat Kepuasan.....	19
Tabel 2.4 Tabel Skala Likert	24
Tabel 3.1 Draft Kuesioner GoFood Metode EUCS.....	30
Tabel 3.2 Draft Kuesioner GoFood Metode CSI.....	31
Tabel 4.1 Responden Karakteristik	36
Tabel 4.2 Hitung uji validitas	38
Tabel 4.3 Case processing summary	39
Tabel 4.4 Reliability Statistics	40
Tabel 4.5 Item-total statistic	40
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Content (isi).....	42
Tabel 4.7 Range kategori dimensi Content (isi)	45
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Accuracy (Akurasi)	46
Tabel 4.9 Range kategori dimensi Accuracy (Akurasi)	49
Tabel 4.10 Hasil Kuesioner Format (Tampilan).....	50
Tabel 4.11 Range kategori dimensi Format (Tampilan).....	53
Tabel 4.12 Hasil Kuesioner Ease of Use (Kemudahan Pengguna)	54
Tabel 4.13 Range kategori dimensi Ease of Use (Kemudahan pengguna).....	57
Tabel 4.14 Hasil Kuesioner Timelines (Ketepatan waktu).....	58
Tabel 4.15 Range kategori dimensi Timelines (Ketepatan Waktu)	61
Tabel 4.16 Tabel Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI).....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Bruto Terbesar di Asean	2
Gambar 2. 1 Model EUCS Doll dan Torkzadeh (1998)	17
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Surat Perizinan	77
Lampiran 1. 2 Kuesioner	78
Lampiran 1. 3 Lampiran SPSS	89