

**TUGAS AKHIR**

**EVALUASI KUALITAS *WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*  
(Studi Kasus: PT. Laris Manis Utama)**



FEBRI CINTYA MAHARANI  
20103028

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

**TUGAS AKHIR**

**EVALUASI KUALITAS *WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*  
(Studi Kasus: PT. Laris Manis Utama)**

***EVALUATION OF WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM QUALITY ON USER SATISFACTION USING END USER COMPUTING SATISFACTION AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS  
(Case Study: PT. Laris Manis Utama)***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



FEBRI CINTYA MAHARANI  
20103028

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

# LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**EVALUASI KUALITAS *WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*  
(Studi Kasus: PT. Laris Manis Utama)**

***EVALUATION OF WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM QUALITY ON USER SATISFACTION USING END USER COMPUTING SATISFACTION AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(Case Study: PT. Laris Manis Utama)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

FEBRI CINTYA MAHARANI  
20103028

**Fakultas Informatika  
Institut Teknologi Telkom Purwokerto  
Pada Jumat, 12 Januari 2024**

Pembimbing Utama,



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

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR


**EVALUASI KUALITAS *WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* DAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*  
(Studi Kasus: PT. Laris Manis Utama)**

***EVALUATION OF WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM QUALITY ON USER SATISFACTION USING END USER COMPUTING SATISFACTION AND IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS*  
(Case Study: PT. Laris Manis Utama)**

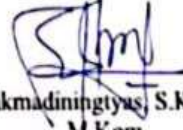
Disusun Oleh  
Febri Cintya Maharani  
20103028

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir  
Pada Selasa, 23 Januari 2024

Penguji I,

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

Penguji II,

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

Pembimbing Utama,

  
Sarah Asmi, S.Kom., M.MT  
NIK. 0610108905

  
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 : Febri Cintya Maharani  
NIM : 20103028  
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**Evaluasi Kualitas *Warehouse Management System* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus: PT Laris Manis Utama)**

Dosen Pembimbing Utama: 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, 2 Januari 2024,

Yang Menyatakan,



(Febri Cintya Maharani)

## **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, Mama Iis Munawaroh dan Bapa Mohammad Nuryanto. 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 sampai sarjana.
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 K., S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Sarah Astiti, S.Kom., M.MT 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 cinta kasih saudara kandung saya, Fadya Izza Rabbani. Terimakasih atas segala doa dan support yang telah diberikan kepada saya sehingga mampu untuk menyelesaikan pendidikan.
9. Kepada Bapak Albert Ronaldo Manullang, Bapak Dimas Arvian dan seluruh karyawan yang ada di PT. Laris Manis Utama yang telah berkontribusi dan membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir.

10. Kepada Erlin Herlina, Hafni Mahligai Ramadhani Lubis, Fathya Yuanita Azzahra, Dyah Aryani dan seluruh teman-teman yang selalu menemani dan memberi semangat saat peneliti menyelesaikan tugas akhir.
11. Kepada Rafael William Struick, Marselino Ferdinan dan Kim Taehyung secara tidak langsung telah menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Terakhir, diri saya sendiri, Febri Cintya Maharani 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, 2 Januari 2024



(Febri Cintya Maharani)

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4. Batasan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Tinjauan Pustaka .....	7
2.2. Landasan Teori .....	16
2.2.1. Evaluasi.....	16



2.2.2.	Kualitas Sistem .....	16
2.2.3.	Kepuasan Pengguna .....	16
2.2.4.	<i>Warehouse Management System</i> .....	17
2.2.5.	PT. Laris Manis Utama .....	19
2.2.6.	Populasi dan Sampel .....	19
2.2.7.	Kuesioner .....	20
2.2.8.	Skala Likert .....	21
2.2.9.	<i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i> .....	21
2.2.10.	Validitas .....	21
2.2.11.	Reliabilitas .....	22
2.2.12.	<i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .....	23
2.2.13.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>31</b>
3.1	Subjek dan Objek Penelitian .....	31
3.2	Alat dan Bahan Penelitian .....	31
3.3	Diagram Alir Penelitian.....	31
3.3.1	Penyebaran Kuesioner Pra Penelitian .....	32
3.3.2	Studi Literatur .....	32
3.3.3	Identifikasi Masalah .....	32
3.3.4	Menentukan Populasi dan Sampel .....	32
3.3.5	Penyusunan Kuesioner .....	33
3.3.6	Penyebaran Kuesioner.....	33
3.3.7	Pengolahan Data dengan Uji Validitas Data.....	39

3.3.8	Pengolahan Data dengan Uji Realibilitas Data .....	39
3.3.9	Pengolahan Data dengan <i>End User Computing Satisfacton</i> (EUCS) ...	39
3.3.10	Pengolahan Data dengan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	40
3.3.11	Kesimpulan Penelitian .....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		41
4.1	Pengumpulan Data .....	41
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	41
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian / Seksi Kerja .....	42
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan .....	43
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian.....	44
4.3.1	UJi Validitas.....	44
4.3.2	Uji Reabilitas.....	46
4.4	Pengolahan Data.....	48
4.4.1	Perhitungan Metode EUCS.....	48
4.4.2	Perhitungan Metode IPA.....	66
4.5	Rekomendasi .....	85
4.5.1	Berdasarkan Metode EUCS .....	86
4.5.2	Berdasarkan Metode IPA .....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA .....	94
LAMPIRAN .....	102

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Halaman Utama WMS .....	18
Gambar 2.2 Variabel <i>End User Computing Satisfaction</i> [45].....	23
Gambar 2.3 Diagram Kuadran .....	28
Gambar 4.1 Hasil Diagram Kuadran IPA Variabel <i>Content</i> .....	74
Gambar 4.2 Hasil Diagram Kuadran IPA Variabel <i>Accuracy</i> .....	76
Gambar 4.3 Hasil Diagram Kuadran IPA Variabel <i>Format</i> .....	78
Gambar 4.4 Hasil Diagram Kuadran IPA Variabel <i>Ease of use</i> .....	80
Gambar 4.5 Hasil Diagram Kuadran IPA Variabel <i>Timeliness</i> .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
Tabel 2.2 Skala Likert.....	21
Tabel 2.3 Instrumen Pertanyaan EUCS .....	25
Tabel 2.4 Interpretasi Persentase Kepuasan Pengguna.....	26
Tabel 3.1 Pertanyaan Kuesioner .....	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.2 Usia Responden.....	42
Tabel 4.3 Bagian / Seksi Kerja Responden.....	42
Tabel 4.4 Pengalaman Pengguna Responden.....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas .....	46
Tabel 4.7 Reabilitas Statistik.....	47
Tabel 4.8 Hasil Penyebaran Kuesioner .....	48
Tabel 4.9 Range Kategori Variabel <i>Content</i> Bagian <i>Performance</i> .....	51
Tabel 4.10 Range Kategori Variabel <i>Content</i> Bagian <i>Importance</i> .....	53
Tabel 4.11 Range Kategori Variabel <i>Accuracy</i> Bagian <i>Performance</i> .....	54
Tabel 4.12 Range Kategori Variabel <i>Accuracy</i> Bagian <i>Importance</i> .....	56
Tabel 4.13 Range Kategori Variabel <i>Format</i> Bagian <i>Performance</i> .....	57
Tabel 4.14 Range Kategori Variabel <i>Format</i> Bagian <i>Importance</i> .....	59
Tabel 4.15 Range Kategori Variabel <i>Ease of use</i> Bagian <i>Performance</i> .....	61
Tabel 4.16 Range Kategori Variabel <i>Ease of use</i> Bagian <i>Importance</i> .....	62
Tabel 4.17 Range Kategori Variabel <i>Timeliness</i> Bagian <i>Performance</i> .....	64
Tabel 4.18 Range Kategori Variabel <i>Timeliness</i> Bagian <i>Importance</i> .....	65
Tabel 4.19 Hasil keseluruhan EUCS.....	66
Tabel 4.20 Analisis Kesesuaian Variabel <i>Content</i> .....	67
Tabel 4.21 Analisis Kesesuaian Variabel <i>Accuracy</i> .....	68
Tabel 4.22 Analisis Kesesuaian Variabel <i>Format</i> .....	69

Tabel 4.23 Analisis Kesesuaian Variabel <i>Ease of use</i> .....	70
Tabel 4.24 Analisis Kesesuaian Variabel <i>Timeliness</i> .....	71
Tabel 4.25 Hasil Rata-rata Nilai Analisis Kesesuaian setiap variabel .....	72
Tabel 4.26 Hasil Perhitungan Kesenjangan (GAP).....	72
Tabel 4.27 Hasil analisis kuadran IPA .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Pengambilan Data .....	102
Lampiran 2. Surat Balasan Izin Melakukan Penelitian.....	103
Lampiran 3. Kuesioner Pra Penelitian .....	104
Lampiran 4. Lembar Wawancara.....	107
Lampiran 5. Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian pada Jenis Kelamin Pengguna .....	110
Lampiran 6. Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian pada Usia Pengguna .....	110
Lampiran 7. Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian pada Seksi Kerja Pengguna...	110
Lampiran 8. Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian pada Pengalaman Pengguna..	111
Lampiran 9. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	111
Lampiran 10. Penyebaran Kuesioner melalui <i>WhatsApp</i> .....	120
Lampiran 11. Kegiatan Penyebaran Kuesioner.....	121
Lampiran 12. Hasil Perhitungan Menggunakan SPSS.....	122