

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI JRku MENGGUNAKAN METODE
*END USER COMPUTING SATISFACTION***



**BIMA YUDHA PUTRA
20103014**

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

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI JRku MENGGUNAKAN METODE
*END USER COMPUTING SATISFACTION***

***USER SATISFACTION ANALYSIS
JRku APPLICATION USES METHOD
END USER COMPUTING SATISFACTION***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



BIMA YUDHA PUTRA

20103014

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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI JRku MENGGUNAKAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION**

**USER SATISFACTION ANALYSIS
JRku APPLICATION USES METHOD
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

BIMA YUDHA PUTRA

20103014

**Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto**

Pada Tanggal 21 Mei 2024

Pembimbing Utama,



Diovianto Putra Rakhmadani, S.Kom., M.M.
NIDN. 0610119002

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JRku MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

USER SATISFACTION ANALYSIS JRku APPLICATION USES METHOD END USER COMPUTING SATISFACTION

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

BIMA YUDHA PUTRA

20103014

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir

pada Jumat, 31 Mei 2024

Penguji I,



Sandhy Fernandez, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0201099202

Penguji II



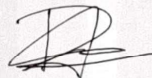
M. Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0601099002

Penguji III



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

Pembimbing Utama,



Diovianto Putra Rakhmadani, S.Kom., M.M.
NIDN. 0610119002

Dekan,



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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : BIMA YUDHA PUTRA

Nim : 20103014

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut :

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JRku MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

Dosen Pembimbing Utama : Diovianto Putra Rakhmadani, S.Kom., M.M.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut 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, 21 Mei 2024

Yang Menyatakan,



(Bima Yudha Putra)

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir ini. Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Program Studi S1 Sistem Informasi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Selama proses penulisan ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengungkapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas anugerah-Nya, petunjuk-Nya, dan rezeki yang diberikan.
2. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta semangat.
3. Ibu Dr. Tenia Wahyuningrum, M.T selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom. selaku Kaprodi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Bapak Dioviando Putra Rakhmadani, S.Kom., M.M., sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dan waktu yang berharga selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman dan sahabat yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan dukungan dan motivasi

Purwokerto, Mei 2024



Bima Yudha Putra

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABLE.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Pertanyaan Penelitian	3
1.4. Batasan Masalah.....	4
1.5. Tujuan.....	4
1.6. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka.....	5
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 <i>Mobile Application</i>	12
2.2.2 Kepuasan Pengguna.....	12
2.2.3 <i>User Experience</i>	13
2.2.4 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	13
2.2.5 <i>Skala Likert</i>	15
2.2.6 Metode Sampling.....	16
2.2.7 <i>Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)</i>	16
2.2.7.1. Uji Validitas.....	17
2.2.7.2. Uji Reliabilitas	17
BAB III	19

3.1	Subjek dan Objek Penelitian	19
3.1.1	Subjek Penelitian	19
3.1.2	Objek Penelitian.....	19
3.2	Alat dan Bahan Penelitian	19
3.2.1	Alat Penelitian.....	19
3.2.2	Bahan Penelitian	19
3.3	Diagram Alir Penelitian.....	20
3.3.1.	Identifikasi Masalah	21
3.3.2.	Studi Literatur	21
3.3.3.	Penentuan Populasi dan Sample.....	21
3.3.4.	Penyusunan Kuesioner	22
3.3.5.	Pengumpulan Data Responden	24
3.3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	24
3.3.7.	Pengolahan Data.....	25
3.3.8.	Analisis Data	25
3.4	Hipotesis	26
BAB IV		27
4.1	Hasil Pengujian.....	27
4.1.1	Pengumpulan Data Penelitian.....	27
4.1.2	Uji validitas.....	29
4.1.3	Uji Reabilitas	30
4.2	Analisis	31
4.2.1	<i>Variable Content</i>	35
4.2.1	<i>Variable Accuracy</i>	37
4.2.2	<i>Variable Format</i>	40
4.2.3	<i>Variable Ease Of Use</i>	42
4.2.4	<i>Variable Timeliness</i>	45
4.2.5	<i>Uji Hipotesis</i>	47
4.3	Pembahasan	50
4.3.1.	Hasil Perhitungan Metode EUCS.....	50
4.3.2.	Hasil Uji Hipotesis	51
BAB V.....		53

5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran.....	53
	DAFTAR PUSTAKA.....	54
	LAMPIRAN.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 model end user computing satisfaction	14
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	20
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	28
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan	28

DAFTAR TABLE

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka	6
Tabel 2. 2 Skala <i>Likert</i>	15
Tabel 3. 1 Pertanyaan Kuesioner.....	23
Table 4. 1 Hasil Uji Validitas	29
Table 4. 2 <i>Reliability Statistics</i>	30
Table 4. 3 Item-total <i>statistic</i>	30
Table 4. 4 Hasil Kuesioner	31
Table 4. 5 Hasil Kuesioner <i>Content</i>	35
Table 4. 6 Range kategori variable <i>Content</i>	37
Table 4. 7 Hasil Kuesioner <i>Accuracy</i>	37
Table 4. 8 Range kategori variable <i>Accuracy</i>	39
Table 4. 9 Hasil Kuesioner <i>Format</i>	40
Table 4. 10 Range kategori variable <i>Format</i>	42
Table 4. 11 Hasil Kuesioner <i>Ease Of Use</i>	43
Table 4. 12 Range kategori variable <i>Ease Of Use</i>	45
Table 4. 13 Hasil Kuesioner <i>Timeliness</i>	45
Table 4. 14 Range kategori variable <i>Timeliness</i>	47
Table 4. 15 Hasil Uji F	48
Table 4. 16 Hasil Uji T	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 review pada google play store.....	58
Lampiran 2 Kuosioner Penelitian.....	60
Lampiran 3 Cek Plagiat.....	64