

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN LAYANAN *WEBSITE*
KELURAHAN RAKIT MENGGUNAKAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)



FIKA ANGGRAENI LESTARI

20103142

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

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN *WEBSITE* KELURAHAN RAKIT MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH THE RAKIT VILLAGE WEBSITE SERVICE USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



FIKA ANGGRAENI LESTARI

20103142

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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

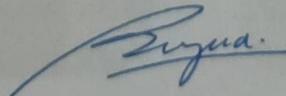
**ANALISIS KEPUASAN LAYANAN WEBSITE
KELURAHAN RAKIT MENGGUNAKAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

***ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH THE
RAKIT VILLAGE WEBSITE SERVICE USING THE
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
METHOD***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh
FIKA ANGGRAENI LESTARI
20103142

**Fakultas Informatika
Institut Teknologi Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal 3 Juni 2024**

Pembimbing Utama,



Resad Setyadi, S.T., S.Si.,

MMSI.

NIDN. 0307057601

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN *WEBSITE* KELURAHAN
RAKIT MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION (EUCS)

ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH THE RAKIT
VILLAGE WEBSITE SERVICE USING THE END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD

Dipersiapkan dan Disusun oleh
FIKA ANGGRAENI LESTARI

20103142

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas
Akhir Pada Kamis, 13 Juni 2024

Penguji I,

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

Penguji II,

Muhamad Awiet Wiedanto
Prasetyo, S.Kom., M.MSI
NIDN. 0625059201
Pembimbing Utama,

Penguji III,

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

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

Dekan,

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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Fika Anggraeni Lestari

NIM : 20103142

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul: **ANALISIS KEPUASAN LAYANAN WEBSITE KELURAHAN RAKIT MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS).**

Dosen pembimbing utama : Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI

Dosen Pembimbing Pendamping : -

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, 3 Juni 2024

Yang menyatakan,



Fika Anggraeni Lestari

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia Nya dan atas segala limpahan rahmat-Nya, 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.Tselaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Aulia Burhanuddin, S. Si., M.Kom, selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S. Kom M.Kom, selaku Kaprodi Sistem Informasi Institut Teknologi Teknologi Telkom Purwokerto dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan saat penyusunan tugas akhir.
4. Pak Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI. selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan tugas akhir.
5. Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan untuk Fika pada saat mengerjakan tugas akhir ini.
6. Kepada saya sendiri yang telah berjuang keras untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kepada Desti, Ferdi , Sinda, Nunik, Isna, Rindi yang telah memberi dukungan dan mendengarkan keluh kesah saya.
8. Teman Seperjuangan, teman-teman mahasiswi Institut Teknologi Telkom Purwokerto serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Dalam penyusunan proposal penelitian ini, penulis menyadari masih banyak yang salah.

Purwokerto, Juni 2024



Fika Anggraeni Lestari

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah	3
1.6 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Literatur	5
2.2 Dasar Teori	18
2.2.1 Kelurahan Desa Rakit	18
2.2.2 EUCS	18

2.2.3	Instrumen Penelitian.....	20
2.2.4	Teori Hipotesis	22
2.2.5	Teknik Random Sampling	23
2.2.6	Populasi	23
2.2.7	Sampel.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		25
3.1	Subjek dan Obyek Penelitian.....	25
3.1.1	Subyek Penelitian.....	25
3.1.2	Obyek Penelitian	25
3.2	Alat dan Bahan	25
3.2.1	Alat Penelitian.....	25
3.2.2	Bahan Penelitian.....	25
3.3	Diagram Penelitian	26
3.3.1	Observasi.....	26
3.3.2	Identifikasi Masalah	26
3.3.3	Studi Literatur	27
3.3.4	Penyusunan Alat Ukur	27
3.3.5	Analisis Perhitungan Smart-PLS	28
3.3.6	Hipotesis Penelitian.....	30
3.3.7	Populasi Sampel dan Pengambilan Sampel	31
3.3.8	Hasil dan Pembahasan.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Hasil.....	33
4.1.1	Pengumpulan Data Penelitian	33
4.1.2	Uji Validitas Diskriminan	36

4.1.3	Uji Validitas Dan Reliabilitas	37
4.1.4	Outer Loadings.....	38
4.1.5	R2	38
4.1.6	Hasil Pengujian Hipotesis	39
4.1.7	Hasil Penyebaran Kuisisioner.....	40
4.1.8	Perhitungan End User Computing Satisfaction (EUCS).....	42
4.1.9	Hasil Analisis Kepuasan Pengguna.....	55
4.1.10	Hasil Rekomendasi.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	6
Tabel 2. 2 Instrumen Penelitian	21
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	36
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4. 3 Outer Loadings.....	38
Tabel 4. 4 R2	38
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Hipotesis	39
Tabel 4. 6 Hasil Penyebaran Kuesioner	40
Tabel 4. 7 Perhitungan Skor Variabel <i>Content</i>	42
Tabel 4. 8 Interval Presentase Tingkat Kepuasan <i>Content</i>	44
Tabel 4. 9 Perhitungan Skor Variabel <i>Accuracy</i>	44
Tabel 4. 10 Interval Presentase Tingkat Kepuasan <i>Accuracy</i>	46
Tabel 4. 11 Perhitungan Skor Variabel <i>Format</i>	46
Tabel 4. 12 Interval Presentase Tingkat Kepuasan <i>Format</i>	48
Tabel 4. 13 Perhitungan Skor Variabel <i>Ease of Use</i>	49
Tabel 4. 14 Interval Presentase Tingkat Kepuasan <i>Ease of Use</i>	50
Tabel 4. 15 Perhitungan Skor Variabel <i>Timeliness</i>	51
Tabel 4. 16 Interval Presentase Tingkat Kepuasan <i>Timeliness</i>	52
Tabel 4. 17 Perhitungan Skor Variabel <i>EUCS</i>	53
Tabel 4. 18 Interval Presentase Tingkat Kepuasan <i>EUCS</i>	55
Tabel 4. 19 Hasil Rekomendasi	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	26
Gambar 3. 2 Kerangka Metode hipotesis Model End User Computing Satisfaction	30
Gambar 4. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Gambar 4. 2 Usia.....	34
Gambar 4. 3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Gambar 4. 4 Riwayat Pekerjaan.....	35
Gambar 4. 5 Berdasarkan Alamat	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Balasan Penelitian	67
Lampiran 2 Surat Permohonan Penelitian.....	68
Lampiran 3 Pertanyaan Wawancara.....	69
Lampiran 4 Pertanyaan Kuesioner	70
Lampiran 5 Permohonan Izin Penelitian kepada Sekertaris Kelurahan Rakit	79