

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA BCA *MOBILE*  
MENGUNAKAN METODE EUCS DENGAN  
MODERATOR *GENDER***

**(STUDI KASUS: BCA KCU PURWOKERTO)**



**NANDA AISYIAH**

19103067

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

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA BCA *MOBILE*  
MENGUNAKAN METODE EUCS DENGAN  
MODERATOR *GENDER***

**(STUDI KASUS: BCA KCU PURWOKERTO)**

***ANALYSIS OF BCA MOBILE USER SATISFACTION  
USING THE EUCS METHOD WITH GENDER  
MODERATORS***

***(CASE STUDY: BCA KCU PURWOKERTO)***



Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

NANDA AISYIAH

19103067

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

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA BCA *MOBILE*  
MENGUNAKAN METODE EUCS DENGAN  
MODERATOR *GENDER***

**(STUDI KASUS: BCA KCU PURWOKERTO)**

***ANALYSIS OF BCA MOBILE USER SATISFACTION  
USING THE EUCS METHOD WITH GENDER  
MODERATORS***

***(CASE STUDY: BCA KCU PURWOKERTO)***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

NANDA AISYIAH

19103067

**Fakultas Informatika**

**Institut Teknologi Telkom Purwokerto**

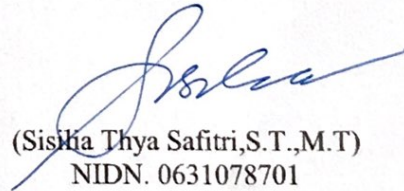
**Pada Tanggal: 17 Januari 2023**

Pembimbing I,



(Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom., M.T.I.,M.I.M)  
NIDN. 0604069301

Pembimbing II,



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

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA BCA MOBILE  
MENGUNAKAN METODE EUCS DENGAN  
MODERATOR GENDER**

**(STUDI KASUS: BCA KCU PURWOKERTO)**

**ANALYSIS OF BCA MOBILE USER SATISFACTION  
USING THE EUCS METHOD WITH GENDER  
MODERATORS**

**(CASE STUDY: BCA KCU PURWOKERTO)**

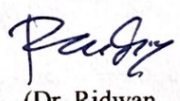
Disusun Oleh  
NANDA AISYIAH  
19103067

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir  
Pada Rabu, 1 Februari 2023

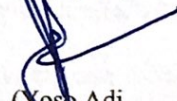
Penguji I,

  
(Dwi Mustika  
K.,S.Kom.,M.Kom.)  
NIDN. 0617019102

Penguji II,

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

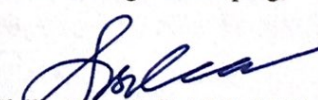
Penguji III,

  
(Yoso Adi  
Setyoko,S.T.,M.T.)  
NIDN. 0615049005

Pembimbing Utama,

  
(Rona Nisa Sofia Anriza, S.Kom., M.T.I.,M.I.M)  
NIDN. 0604069301

Pembimbing Pendamping,

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

Dekan,

  
(Auhya Burhanudin,S.Si.,M.Kom.)  
NIK. 19820008

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nanda Aisyiah  
NIM : 19103067  
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA BCA *MOBILE* MENGGUNAKAN METODE EUCS DENGAN MODERATOR *GENDER* (STUDI KASUS: BCA KCU PURWOKERTO)**

Dosen Pembimbing Utama: Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom., M.T.I., M.I.M

Dosen Pembimbing Pendamping: Sisilia Thya Safitri, S.T., M.T

1. Karya tulis ini 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, 11 Juli 2022,

Yang menyatakan,



Nanda Aisyiah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna BCA *Mobile* Menggunakan Metode EUCS dengan Moderator *Gender* (Studi Kasus: BCA KCU Purwokerto)”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana komputer di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini dapat terlaksana dengan baik tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan YME karena atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik.
2. Kedua orang tua yang tersayang atas bantuan finansial, doa, motivasi, dan arahananya.
3. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T. selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto
4. Bapak Auliya Burhanudin, S.Si., M.T. selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom. selaku Kaprodi Sistem Informasi.
6. Ibu Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom. M.T.I., M.I.M. dan Ibu Sisilia Thya Safitri, S.T., M.T., selaku pembimbing tugas akhir yang telah memberikan motivasi, arahan, nasehat, dan saran mengenai Tugas Akhir.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Informatika yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan
8. Dan seluruh pihak yang membantu dalam pelaksanaan penelitian yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini, oleh karena itu penulis memohon kritik dan saran yang membangun dari seluruh pihak. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, atas perhatiannya penulis mengucapkan terimakasih.

Purwokerto, 17 Januari 2023



Nanda Aisyiah

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	6
1.3    Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4    Batasan Masalah.....	6
1.5    Tujuan Penelitian.....	6
1.6    Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1    Kajian Pustaka.....	8
2.2    Dasar Teori.....	14
2.2.1    Teknologi Informasi.....	14
2.2.2    Aplikasi .....	14
2.2.3    Aplikasi <i>Mobile</i> .....	15
2.2.4 <i>Mobile Banking</i> .....	15
2.2.5 <i>BCA Mobile</i> .....	16
2.2.6    Populasi dan Sampel .....	17
2.2.7    Skala Likert .....	19
2.2.8    SEM-PLS .....	19
2.2.9    Kepuasan Pengguna .....	22
2.2.10 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .....	23

2.2.11	<i>Extended Variable Gender</i> .....	29
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1	Subjek dan Objek Penelitian .....	31
3.1.1	Subjek Penelitian.....	31
3.1.2	Objek Penelitian.....	31
3.2	Alat dan Bahan Penelitian .....	31
3.2.1	Alat Penelitian.....	31
3.2.2	Bahan Penelitian.....	32
3.3	Diagram Alir Penelitian.....	32
1.	Identifikasi Masalah .....	34
2.	Studi Literatur.....	34
3.	Penyusunan Kerangka Penelitian .....	34
4.	Penyusunan Kuesioner .....	34
5.	Penyebaran Kuesioner .....	36
6.	Perhitungan Setiap Variabel Kepuasan Pengguna dengan EUCS.....	36
7.	Perhitungan Validitas dan Reliabilitas .....	36
8.	Pengujian Hipotesis Menggunakan <i>Path Coefficient</i> dan <i>P-Values</i> .....	37
9.	Rekomendasi Perbaikan Sistem .....	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	39
4.1	Hasil.....	39
4.1.1	Hasil Demografis Responden.....	39
4.1.2	Perhitungan Setiap Variabel Kepuasan Pengguna Aplikasi dengan EUCS	41
4.1.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
4.1.4	Uji Hipotesis.....	58
4.2	Pembahasan .....	59
4.2.1	Hasil Perhitungan Variabel EUCS dari Setiap Pertanyaan Kuesioner	59
4.2.2	Hasil Uji Hipotesis .....	61
4.2.3	Rekomendasi Perbaikan Sistem .....	66
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran .....	69



DAFTAR PUSTAKA .....	70
DAFTAR LAMPIRAN .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka.....	8
Tabel 2. 2 Skala Likert [43] .....	19
Tabel 2. 3 Instrumen Penelitian .....	27
Tabel 2. 4 Interval Skala Likert.....	29
Tabel 3. 1 Alat dan Bahan Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian .....	35
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran Kuesioner .....	41
Tabel 4. 2 Range Kategori Variabel <i>Content</i> .....	45
Tabel 4. 3 Range Kategori Variabel <i>Accuracy</i> .....	47
Tabel 4. 4 Range Kategori Variabel <i>Format</i> .....	48
Tabel 4. 5 Range Kategori Variabel <i>Ease of Use</i> .....	50
Tabel 4. 6 Range Kategori Variabel <i>Timeliness</i> .....	52
Tabel 4. 7 Nilai <i>Outer Loadings</i> dan AVE Variabel <i>Content</i> .....	53
Tabel 4. 8 Nilai <i>Outer Loadings</i> dan AVE Variabel <i>Accuracy</i> .....	54
Tabel 4. 9 Nilai <i>Outer Loadings</i> dan AVE Variabel <i>Format</i> .....	55
Tabel 4. 10 Nilai <i>Outer Loadings</i> dan AVE Variabel <i>Ease of Use</i> .....	55
Tabel 4. 11 Nilai <i>Outer Loadings</i> dan AVE Variabel <i>Timeliness</i> .....	56
Tabel 4. 12 Nilai <i>Outer Loadings</i> dan AVE Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis .....	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia [5].....	2
Gambar 2. 1 Variabel EUCS.....	24
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian .....	33
Gambar 3. 2 Hipotesis Penelitian.....	37
Gambar 4. 1 Usia Responden.....	39
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden .....	40
Gambar 4. 3 Pekerjaan Responden .....	40
Gambar 4. 4 Pengalaman Penggunaan.....	41
Gambar 4. 5 Hasil Analisis <i>Outer Loadings</i> dan AVE .....	53
Gambar 4. 6 Hasil Analisis <i>Cronbach Alpha</i> .....	57
Gambar 4. 7 Hasil Analisis <i>Path Coeficient</i> .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pra-Penelitian .....	75
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian.....	78
Lampiran 3 Surat Perizinan Penelitian.....	79
Lampiran 4 Kuesioner Peneletian .....	80