

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS FAKTOR PENGARUH KEPUASAN  
PENGGUNA WEBSITE BIMA MENGGUNAKAN  
MODEL *AGGELIDIS* DAN *CHATZOGHLOU*  
(STUDI KASUS: IT TELKOM PURWOKERTO)**



**NURUL FITRIANI**

**18103053**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**ANALISIS FAKTOR PENGARUH KEPUASAN  
PENGGUNA WEBSITE BIMA MENGGUNAKAN  
MODEL *AGGELIDIS* DAN *CHATZOGHLOU*  
(STUDI KASUS: IT TELKOM PURWOKERTO)**

***ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING BIMA  
WEBSITE USER SATISFACTION USING MODEL  
AGGELIDIS AND CHATZOGHLOU  
(CASE STUDY: IT TELKOM PURWOKERTO)***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

**NURUL FITRIANI**

**18103053**

**Fakultas Informatika**

**Institut Teknologi Telkom Purwokerto**

**Pada Tanggal: 16 Januari 2023**

Pembimbing I,



**Sarah Astiti, S.Kom., M.MT**

**NIDN. 0610108905**

Pembimbing II,



**Rona Nisa Soha Amriza, S.Kom., M.T.I.,  
M.I.M**

**NIDN. 0604069301**

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

**ANALISIS FAKTOR PENGARUH KEPUASAN  
PENGGUNA WEBSITE BIMA MENGGUNAKAN  
MODEL AGGELIDIS DAN CHATZOGHLOU  
(STUDI KASUS: IT TELKOM PURWOKERTO)**

**ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING BIMA  
WEBSITE USER SATISFACTION USING MODEL  
AGGELIDIS AND CHATZOGHLOU  
(CASE STUDY: IT TELKOM PURWOKERTO)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

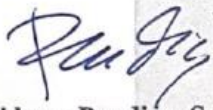
**NURUL FITRIANI**

**18103053**

**Tugas Akhir Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian**

**Tugas Akhir Pada Senin, 30 Januari 2023.**

**Penguji I**



**Dr. Ridwan Pandiyya, S.Si., M.Sc.**

**NIDN. 0625088202**

**Pembimbing Utama,**



**Sarah Astiti, S.Kom., M.MT**

**NIDN. 0610108905**

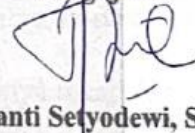
**Penguji II**



**Dwi Mustika Kusumawardani,  
S.Kom., M.Kom**

**NIDN. 0617019102**

**Penguji III**



**RR Hutanti Setyodewi, S.T., S.Si.,  
M.MSI.**

**NIK. 21790003**

**Pembimbing Pendamping,**



**Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom.,**

**M.T.I., M.I.M**

**NIDN. 0604069301**

**Dekan**



**Auliya Burhanuddin, S.Si., M. Kom**

**NIDN. 0630058202**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,  
Nama mahasiswa : Nurul Fitriani  
NIM : 18103053  
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:  
**ANALISIS FAKTOR PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE  
BIMA MENGGUNAKAN MODEL *AGGELIDIS* DAN *CHATZOGHLOU*  
(STUDI KASUS: IT TELKOM PURWOKERTO)**

Dosen Pembimbing Utama : Sarah Astiti, S.Kom., M.MT  
Dosen Pembimbing Pendamping : Rona Nisa Sofia Amriza, S.Kom., M.T.I., M.I.M

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, 5 Januari 2023

Yang menyatakan,



(Nurul Fitriani)

## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
2.1 Penelitian Sebelumnya .....	8
2.2 Dasar Teori .....	18
2.2.1 Analisis .....	18
2.2.2 Kepuasan Pengguna.....	18

2.2.3	Sistem.....	19
2.2.4	Informasi .....	21
2.2.5	Sistem Informasi .....	23
2.2.6	Basis Informasi Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat ...	25
2.2.7	<i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .....	26
2.2.8	<i>Technical Support</i> dan <i>Self-Efficacy</i> .....	28
2.2.9	Kerangka Teori .....	28
2.2.10	Bisnis Proses .....	29
2.2.11	<i>Skala Likert</i> .....	29
2.2.12	Populasi dan Sampel.....	30
2.2.13	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	33
2.2.14	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Subjek dan Objek Penelitian .....	35
3.2	Alat dan Bahan Penelitian .....	36
3.2.1	Alat.....	36
3.2.2	Bahan .....	37
3.3	Diagram Alir Penelitian.....	37
3.3.1	Mengidentifikasi Masalah.....	38
3.3.2	Studi Literatur .....	38
3.3.3	Menyusun Hipotesis Penelitian .....	38
3.3.4	Penyusunan Kuesioner.....	40
3.3.5	Penyebaran Kuesioner .....	41
3.3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	42
3.3.7	Pengujian Hipotesis .....	43

3.3.8 Hasil .....	43
3.3.9 Kesimpulan dan Saran .....	43
BAB IV HASIL PENGUJIAN DAN ANALISIS.....	44
4.1 Penyusunan Alat Ukur Pengambilan Data .....	44
4.2 Pengumpulan Data .....	44
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	44
4.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	47
4.3.1 Uji Validitas .....	47
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	51
4.4 Analisis Hasil .....	52
4.4.1 Uji Hipotesis .....	52
4.4.2 Pembahasan .....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	62
LAMPIRAN.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	8
Tabel 2. 2 Skala Likert .....	29
Tabel 3. 1 Spesifikasi Alat Penelitian .....	36
Tabel 3. 2 Hipotesis Penelitian.....	39
Tabel 3. 3 Pertanyaan Kuesioner .....	40
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4. 3 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel 4. 4 Demografi Responden Berdasarkan Prodi <i>Homebase</i> .....	46
Tabel 4. 5 <i>Outer Loading</i> .....	48
Tabel 4. 6 <i>Average Variance Extracted</i> .....	49
Tabel 4. 7 <i>Fornell Lacker</i> .....	49
Tabel 4. 8 <i>Cross Loading</i> .....	50
Tabel 4. 9 <i>Cronbach's Alpha</i> .....	51
Tabel 4. 10 <i>Composite Reliability</i> .....	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis .....	52



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penerima Penelitian dan Pengabdian Masyarakat .....	3
Gambar 1. 2 Hasil Kuesioner Pra Penelitian.....	4
Gambar 2. 1 Komponen Sistem Informasi [31] .....	23
Gambar 2. 2 Tampilan <i>Home Page</i> BIMA [35].....	25
Gambar 2. 3 Instrumen penelitian EUCS Doll & Torkzadeh [37].....	26
Gambar 2. 4 Kerangka Teori.....	28
Gambar 2. 5 Teknik <i>Sampling</i> [43].....	31
Gambar 3. 1 <i>Stakeholder</i> .....	35
Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian .....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan Kuesioner Penelitian .....	67
Lampiran 2. Hasil Kuesioner .....	72
Lampiran 3. Parameter algoritma PLS .....	76
Lampiran 4. Parameter bootstrapping .....	76