

TUGAS AKHIR

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DOLAN BANYUMAS MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*



AFIFAH NURAENI

19103116

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

TUGAS AKHIR
ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DOLAN BANYUMAS
MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION (EUCS)

ANALYSIS FACTORS INFLUENCING USER
SATISFACTION OF DOLAN BANYUMAS APPLICATION
USING END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
METHOD

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



AFIFAH NURAENI

19103116

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

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI DOLAN BANYUMAS
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)***

***ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING USER SATISFACTION
OF DOLAN BANYUMAS APPLICATION USING END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

AFIFAH NURAENI

19103116

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal : 3 Februari 2023

Pembimbing Utama,



(Sandhy Fernandez, S.Kom., M.Kom)

NIDN. 0201099202

Pembimbing Pendamping,



(Daniel Yeri Kristivanto, S.Kom., M.Kom., M.Si)

NIDN. 0620108501

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

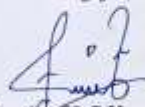
**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI DOLAN BANYUMAS
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)***

***ANALYSIS FACTORS INFLUENCING USER SATISFACTION OF
DOLAN BANYUMAS APPLICATION USING END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD***

Disusun Oleh
AFIFAH NURAENI
19103116

Telah Dujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada, Senin 13 Februari 2023

Penguji I,



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

NIDN.0617019102

Penguji II,



(Dedy Agung P, S.Kom., M.Kom)

NIDN.0231108502

Penguji III,



(M.Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom)

NIDN.0601099002

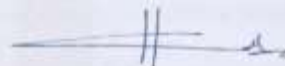
Pembimbing Utama,



(Sandhy Fernandez, S.Kom., M.Kom)

NIDN. 0201099202

Pembimbing Pendamping,



(Daniel Yeri Kristivanto, S.Kom., M.Kom., M.Si)

NIDN. 0620108501

Dekan,



(Auliyah Burhanuddin, S.Si., M.Kom)

NIK.19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Afifah Nuraeni
NIM : 19103116
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut :

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
DOLAN BANYUMAS MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*
*SATISFACTION (EUCS)***

Dosen Pembimbing Utama : Sandhy Fernandez, S.Kom., M.Kom.

Dosen Pembimbing Pendamping : Daniel Yeri Kristiyanto, S.Kom., M.Kom., M.Si

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, 01 Februari 2023,

Yang Menyatakan,

(Afifah Nuraeni)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat, nikmat dan karunia-Nya laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Dolan Banyumas Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Selama proses penulisan tugas akhir ini, tidak lepas dari dukungan, bimbingan dan doa dari banyak pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini turut diucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T. selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto
2. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto
3. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom.,M.Kom selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Insitut Teknologi Telkom Purwokerto
4. Bapak Sandhy Fernandes, S.Kom.,M.Kom selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Daniel Yeri Kristiyanto, S.Kom.,M.Kom.,M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang juga telah memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Feriyana Kartika Dewi, Amd selaku staf bidang pariwisata Dinporabudpar Kabupaten Banyumas sebagai narasumber pada penelitian ini.
7. Bapak Uji Bagus Pambudi S.Kom selaku staf bidang pengelolaan dan pengembangan aplikasi Dinkominfo Kabupaten Banyumas sebagai narasumber pada penelitian ini.
8. Orang Tua yang selalu memberikan doa dan memberi semangat.
9. Akbar Amri Dharmawan yang selalu memberi semangat dan *support*.
10. Elfira Asri Jayanti, Nurul Ayuni Jingga P. dan Nuzuliyanti Tirtasari yang selalu menemani dan membersamai setiap proses perkuliahan.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan bantuan.

Pada laporan ini masih terdapat banyak kekurangan dalam penyajian tulisan ini, karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang membaca laporan tugas akhir ini.

Purwokerto, 03 Februari 2023



Afifah Nuraeni
NIM. 19103116

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	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.....	2
1.1 Latar Belakang Masalah.....	2
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1. Analisis	19
2.2.2. Aplikasi	19
2.2.3. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	20
2.2.4. Metode <i>End User Computing Satisfcation</i> (EUCS).....	22
2.2.5. Skala Likert	25
2.2.6. <i>Random Sampling</i>	26
2.2.7. <i>Software SPSS</i>.....	27
2.2.8. Hipotesis	28

2.2.9.	Uji Validitas	31
2.2.10.	Uji Reliabilitas	31
2.2.11.	Uji Hipotesis.....	32
BAB III.....		34
METODOLOGI PENELITIAN		34
3.1	Objek dan Subjek Penelitian.....	34
3.2	Alat dan Bahan Penelitian	34
3.2.1.	Alat	34
3.2.2.	Bahan.....	35
3.3	Diagram Alir Penelitian	35
3.3.1.	Studi Pendahuluan	35
3.3.2.	Perumusan Masalah	36
3.3.3.	Studi Literatur.....	36
3.3.4.	Pengumpulan Data Penelitian.....	36
3.3.5.	Menentukan Profil Responden	37
3.3.6.	Menyusunan Instrumen Penelitian dengan Metode EUCS	37
3.3.7.	Uji Validitas & Reliabilitas	39
3.3.8.	Penyebaran Kuisisioner	39
3.3.9.	Pengolahan Data	39
3.3.10.	Uji Hipotesis.....	39
3.3.11.	Rekomendasi Perbaikan.....	39
3.4	Hipotesis Penelitian	39
BAB IV		41
HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Hasil	41
4.1.1.	Pengumpulan Data Penelitian.....	41
4.1.2.	Uji Validitas	45
4.1.3.	Uji Reliabilitas	46
4.1.4.	Perhitungan <i>End User Computing Satisfcation</i> (EUCS)	51
4.1.5.	Uji Hipotesis.....	57
4.2	Pembahasan	59

4.2.1.	Hasil Deskriptif Analisis Kepuasan Pengguna	59
4.2.2.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	61
BAB V.....	64
KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2. 2 Interpretasi Persentase Kepuasan Pengguna[34].....	24
Tabel 2. 3 Rancangan Instrumen Penelitian	24
Tabel 2. 4 Skala Likert[38].....	26
Tabel 3. 1 Alat Yang Digunakan Dalam Penelitian	34
Tabel 3. 2 Daftar Instrumen Penelitan.....	37
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 3 Hasil Penyebaran Kuisioener	47
Tabel 4. 4 Perhitungan Skor Jawaban Content	51
Tabel 4. 5 Perhitungan Skor Jawaban Accuracy	52
Tabel 4. 6 Perhitungan Skor Jawaban Format	53
Tabel 4. 7 Perhitungan Skor Jawaban Ease Of Use	54
Tabel 4. 8 Perhitungan Skor Jawaban Timeliness.....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji F	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji T	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Metode End User Computing Satisfaction[31]	22
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran[44]	29
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	35
Gambar 4. 1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4. 2 Demografi Responden Berdasarkan Usia	42
Gambar 4. 3 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Gambar 4. 4 Demografi Pengguna Aplikasi Dolan Banyumas.....	44
Gambar 4. 5 Demografi Responden Berdasarkan Lama Waktu Penggunaan	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Review Google Playstore	73
Lampiran 2 Kuisisioner Pra Penelitian	74
Lampiran 3 Wawancara Dinporabudpar	76
Lampiran 4 Wawancara Dinkominfo	77
Lampiran 5 Surat Izin Dinporabudpar	78
Lampiran 6 Surat Izin Dinkominfo.....	79
Lampiran 7 Kuisisioner Penelitian	80