



**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP WEBSITE  
PROGRAM STUDI TEKNIK KIMIA UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
MENGUNAKAN METODE EUCS**

**SKRIPSI**

**YAN CAHYANA  
151410413**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP WEBSITE  
PROGRAM STUDI TEKNIK KIMIA UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
MENGUNAKAN METODE EUCS**

**YAN CAHYANA  
151410413**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer**



**FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**

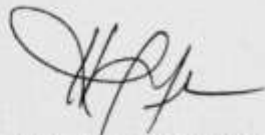
**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP WEBSITE  
PROGRAM STUDI TEKNIK KIMIA UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
MENGUNAKAN METODE EUCS**

**YAN CAHYANA  
151410413**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Pembimbing**



**Kurniawan, M.M., M.Kom.**

**Palembang, Maret 2020  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**



**Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisa Kepuasan pengguna Terhadap Website Program Studi Teknik Kimia Universitas Sriwijaya menggunakan Metode EUCS" Oleh "Yan Cahyana", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 27 September 2019.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Kurniawan, M.M., M.kom.

(.....)

2. Anggota : Suzi Oktavia Kunang, S.T., M.Kom.

(.....)

3. Anggota : Fatmasari, M.M., M.Kom.

(.....)

Mengetahui,  
Palembang, Maret 2020  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

Universitas Bina Darma  
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yan Cahyana

NIM : 151410413

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dari tim pembimbing.
3. Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses *public* secara *daring*.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, Februari 2020  
Yang membuat pernyataan

  
The stamp is circular with the text 'UNIVERSITAS BINA DARMA' around the perimeter. In the center, there is a signature in black ink. Below the signature, the number '6000' is printed.

YAN CAHYANA  
NIM : 151410413

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

“(Q.S Al Baqarah : 153)”

**“Mati itu urusan pribadi, setiap kita pasti mati”**

**“Yang penting bukan kapan kita mati”**

**“Tapi bagaimana kita mati”**

Kupersembahkan Skripsi ini kepada ::

- ✓ Allah subhanallah ta’ala, berkat rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan suatu kewajiban dalam pembuatan laporan Tugas Akhir ini.
- ✓ Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai dan saya hormati, tanpa kalian saya bukan apa-apa.
- ✓ Keluarga besarku
- ✓ Dosen pembimbing
- ✓ Teman-teman seperjuangan angkatan 2015
- ✓ Almamater Universitas Bina Darma

## ABSTRAK

Saat ini Universitas Sriwijaya Palembang telah memiliki situs website untuk mahasiswa setiap program studinya terutama di program studi teknik kimia. Namun Universitas Sriwijaya saat ini belum mempunyai data indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna situs website. Maka dari itu peneliti akan mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan kuesioner dengan variabel pernyataan End User Computing Satisfaction (EUCS). sampel yang digunakan untuk mengetahui penilaian tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Sriwijaya di program studi teknik kimia sebagai pengguna website. Hasil yang diharapkan dalam penelitian ini adalah suatu hasil analisa secara kuantitatif dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* untuk metode yang digunakan dan dengan penyembaran kuesioner untuk memperoleh hasil perhitungan tingkat kepuasa pengguna terhadap website Program Studi Teknik Kimia Universitas Sriwijaya.

**Kata kunci :** website, *Kepuasan pengguna*, *End User Computing Satisfaction*

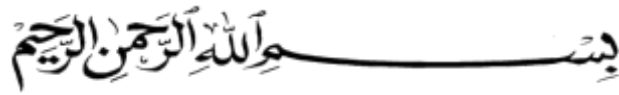
## **ABSTRACT**

*At present the University of Sriwijaya has a website for students of each study program, especially in chemical engineering study programs. However, Sriwijaya University does not currently have indicator data to measure the level of website user satisfaction. Therefore the researcher will measure the level of user satisfaction by using a questionnaire with End User Computing Satisfaction (EUCS) statement variables. The sample used to determine the assessment of the level of user satisfaction in this study was Sriwijaya University students in the chemical engineering study program as website users. The expected result in this study is a quantitative analysis using the End User Computing Satisfaction method for the method used and by distributing questionnaires to obtain the results of the calculation of user satisfaction levels on the website of the Chemical Engineering Study Program at Sriwijaya University*

**Keywords:** *website, user satisfaction, End User Computing Satisfaction*



## KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih sangat jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari pihak penulis skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada ::

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Kurniawan, M.M., M.Kom. Selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Ibu Yesi Novaria Kunang, S.T., M.Kom. dan Ibu Fatmasari, M.M., M.Kom. Sebagai Penguji.
6. Kedua Orang Tua Tercinta, Keluarga Besar, Keluarga Kecil, Saudara-Saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
7. Kepada seluruh Dosen dan Mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksanakannya skripsi tersebut.

8. Kepada Staf dan Seluruh dosen Teknik Kimia Universitas Sriwijaya yang telah membantu penulisan dan pengumpulan data.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2015.
10. Serta semua pihak yang telah membantu penulisan dalam menyusun laporan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amal kebaikan semua pihak tersebut mendapatkan imbalan dari Allah subhanallah ta'ala. Aamiin.

Palembang, Februari 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Batasan Masalah .....	3
1.4. Tujuan Dan Manfaat .....	3
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Sistematika Penulisan .....	4
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	 <b>6</b>
2.1. Tinjauan Umum.....	6
2.1.1. Sejarah Singkat .....	6
2.1.2. Visi dan Misi.....	8
2.1.3. Struktur Organisasi.....	9
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Sistem Informasi .....	10
2.2.2. Analisa Sistem.....	10
2.2.3. Kepuasan Pengguna.....	11
2.2.4. Web .....	11
2.2.5. Website .....	12
2.2.6. End User Computing Satisfaction (EUCS) .....	14
2.2.7. Statistic package for the sosial science (SPSS) 25.....	16
2.3. Penelitian Sebelumnya.....	16
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	 <b>19</b>
3.1. Objek penelitian.....	19
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	19
3.3. Alat dan Bahan .....	19
3.3.1. Alat .....	19

3.3.1. Bahan.....	20
3.4. Populasi dan Sampel.....	20
3.4.1. Populasi.....	20
3.4.2. Sampel.....	21
3.5. Metode Penelitian .....	22
3.5.1. Skala likert.....	23
3.5.2. Desain Penelitian .....	23
3.5.3. Operasional dan pengukuran variabel.....	24
3.6. Website Program Studi Teknik Kimia Unsri.....	26
3.6.1. Menu Utama Website .....	26
3.6.2. Kalender Akademik .....	27
3.7. Metode Analisa Data .....	28
3.7.1. Pengujian Data.....	28
3.7.2. Uji Validasi.....	28
3.7.3. Uji Reliabilitas .....	29
3.7.4. Uji Normalitas .....	30
3.7.5. Uji Multikolineritas .....	30
3.7.6. Uji Hipotesis.....	30
3.3.1. Uji T.....	31
3.3.1. Uji F .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1. Deskripsi Responden .....	32
4.2. Uji Instrumen .....	34
4.2.1. Uji Validasi.....	34
4.2.2. Uji Reabilitas.....	41
4.2.3. Uji Asumsi Klasik .....	44
4.2.3.1. Hasil Uji Normalitas .....	44
4.2.3.2. Hasil Uji Multikolinearitas .....	46
4.2.3.3. Hasil Uji T .....	47
4.2.3.1. Hasil Uji F .....	49
4.3. Deskripsi Variabel penelitian .....	50
4.3.1. Variabel Isi X1 .....	50
4.3.2. Variabel Akurasi X2 .....	50
4.3.3. Variabel Bentuk X3 .....	51
4.3.4. Variabel Kemudahan pengguna X4.....	51
4.3.5. Variabel Ketepatan Waktu X5.....	52
4.3.6. Variabel Kepuasan Pengguna y1 .....	52
<b>BAB V PENUTUPAN .....</b>	<b>54</b>
5.1. Kesimpulan.....	54
5.2. Saran.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi Unsri .....	9
Gambar 2.2. Instrumen End User Computing Satisfaction .....	15
Gambar 3.1. Skala <i>Likert</i> .....	23
Gambar 3.2. Opresional Variabel penelitian .....	25
Gambar 3.3. Menu Utama Website Program Studi Teknik Kimia .....	27
Gambar 3.4. Kalender Akademik Program Studi Teknik Kimia .....	27
Gambar 3.5. Implementasi Nilai Alpha.....	29
Gambar 4.1. Golongan Umur Responden .....	33
Gambar 4.2. Jenis Kelamin Responden .....	34
Gambar 4.3. Grafik P-P Uji Normalitas Variabel .....	34

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala Likert.....	23
Tabel 3.2. Operasional Variabel-Variabel Penelitian .....	25
Tabel 3.3. Skala Likert.....	29
Tabel 4.1. Golongan Usian Responden .....	32
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden .....	33
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Instrumen Isi.....	35
Tabel 4.4. Hasil Variabel Isi .....	35
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Instrumen Akurasi.....	36
Tabel 4.6. Hasil Variabel Akurasi.....	36
Tabel 4.7. Hasil Uji Variabel Bentuk.....	37
Tabel 4.8. Hasil Variabel Bentuk.....	37
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Kemudahan pengguna .....	38
Tabel 4.10. Hasil Uji Variabel Kemudahan Pengguna.....	38
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu .....	39
Tabel 4.12. Hasil Uji Variabel Ketepatan Waktu.....	39
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna .....	40
Tabel 4.14. Hasil Uji Variabel Kepuasan pengguna .....	41
Tabel 4.15. Hasil Uji Realibilitas isi.....	41
Tabel 4.16. Hasil Uji Realibilitas Akurasi.....	42
Tabel 4.17. Hasil Uji Realibilitas Bentuk.....	42
Tabel 4.18. Hasil Uji Realibilitas Kemudahan Pengguna .....	43
Tabel 4.19. Hasil Uji Realibilitas Ketepatan Waktu .....	43
Tabel 4.20. Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pengguna .....	44
Tabel 4.21. Hasil Uji Multikolineritas X1, X2, X3, X4 Terhadap Y1 .....	46
Tabel 4.22. Hasil Uji T variabel isi.....	47
Tabel 4.23. Hasil Uji T variabel Akurasi.....	47
Tabel 4.24. Hasil Uji T variabel Bentuk.....	48
Tabel 4.25. Hasil Uji T variabel Kemudahan pengguna .....	48
Tabel 4.26. Hasil Uji T variabel Ketepatan Waktu .....	49
Tabel 4.27. Hasil Uji F .....	49
Tabel 4.28. Proporsi Variabel Isi .....	50
Tabel 4.29. Proporsi Variabel Akurasi.....	51
Tabel 4.30. Proporsi Variabel Bentuk.....	51
Tabel 4.31. Proporsi Variabel Kemudahan Pengguns .....	52
Tabel 4.32. Proporsi Variabel Ketepatan Waktu .....	53
Tabel 4.33. Proporsi Variabel Kepuasan Pengguna .....	53