



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA HALLO
PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER*
*COMPUTING SATISFACTION***

SKRIPSI

AIDIL SAPUTRA

161410055

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITA BINADARMA

PALEMBANG

2020



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA HALLO
PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION***

AIDIL SAPUTRA

161410055

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITA BINADARMA

PALEMBANG

2020

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA HALLO PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER* *COMPUTING SATISFACTION*

AIDIL SAPUTRA

161410055

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

Palembang, 03 September 2020

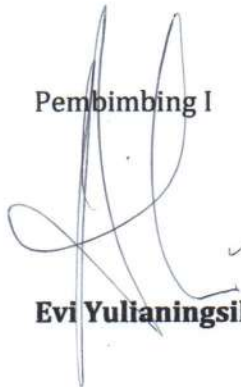
Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Bina Darma

Dekan,



Pembimbing I



Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom.

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Hallo Palembang Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*" Oleh "Aidil Saputra", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 03 September 2020.

Komisi Penguji

1. Ketua : Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom. (.....)
2. Anggota : Novri Hadinata, M.Kom. (.....)
3. Anggota : M. Soekarno Putra, M.Kom. (.....)

Mengetahui,

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma

Ketua,



Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AIDIL SAPUTRA

NIM : 161410055

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma ataupun perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam 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 tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiaris checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses 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 dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 03 September 2020

Yang membuat pernyataan,



AIDIL SAPUTRA

161410055

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- ✚ "Fastabiqul khoirot (Berlomba-lombalah dalam kebaikan)" (Al-Baqarah: 148)
- ✚ "Di masa kanak-kanak jadilah sederhana, di masa muda jadilah penuh energy, di masa dewasa jadilah seimbang, dan di masa tua jadilah bijaksana" (Socrates)
- ✚ "Jatuh bukan kegagalan. Kegagalan adalah ketika kamu terdiam ditempatmu jatuh"
- ✚ "Kenali dirimu"

Kupersembahkan kepada:

- ✚ Sembah sujudku kepada Yang Maha Esa Allah SWT.
- ✚ Untuk kedua orang tuaku yang sangat kusayangi dan kasihi yang senantiasa memberikan dukungan, nasihat, dan mengharapkan keberhasilanku.
- ✚ Untuk saudara-saudaraku tersayang (Wiwin Marlina, Horison Albi, Hastrajaya, Epri Yati, dan Syahril Makodi), yang akan selalu kucintai.
- ✚ Pembimbing skripsiku Ibu Evi Yulianingsih MM,M.Kom dan ketua program studi Bapak Dr. Edi Surya Negara M.Kom serta Seluruh Staff Universitas Bina darma Palembang.

✚ **Teman, sahabat dan kerabat seperjuangan SI 2016 yang telah memberikan semangat, motivasi dan dukungan.**

✚ **Almamaterku.**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA HALLO
PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION***

Aidil Saputra
Universitas Bina Darma
Palembang
aidilkomar97@gmail.com

ABSTRACT

Technological developments in the era of globalization led to a variety of new applications for information needs, one of which is Hallo Palembang which was made to meet the needs of everyday people. The purpose of this research is to know the level of user satisfaction with the Palembang Hello application. The sample used in this study was 99 respondents. The results obtained from the analysis that the variable that has the highest value is the ease of use variable of t count 2.887 and the significant value is 0.005. And for the whole variable produces a calculated f value of 26.537 and a significant value of 0.000b. These results prove that there is an influence between content, accuracy, format, ease of use and timeliness on user satisfaction.

Keywords: Hallo Palembang, End User Computing Satisfaction, User Satisfaction

ABSTRAK

Perkembangan teknologi pada era globalisasi memunculkan berbagai aplikasi baru untuk kebutuhan informasi, salah satunya adalah Hallo Palembang yang dibuat untuk memnuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Hallo Palembang. Sampel yang digunakan didalam penelitian ini adalah 99 responden. Hasil yang didapat dari analisis yaitu variabel yang mempunyai nilai tertinggi adalah variabel *ease of use* sebesar t hitung 2.887 dan nilai signifikan sebesar 0.005. Dan untuk keseluruhan variabel menghasilkan nilai f hitung 26.537 dan nilai signifikan 0.000^b. Hasil tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness* terhadap *user satisfaction*.

Kata Kunci : Hallo Palembang, *End User Computing Satisfaction*, Kepuasan Pengguna.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Metodologi Penelitian	4

1.6.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	4
1.6.2	Metode Pengumpulan Data	4
1.7	Sistematika Penulisan	5
BAB II.....		6
TINJAUAN PUSTAKA.....		6
2.1	Tinjauan Umum	6
2.1.1	Sekilas Tentang Hallo Palembang.....	6
2.1.2	Visi dan Misi	7
2.1.3	Struktur Organisasi.....	8
2.1.4	Uraian Tugas Diskominfo Kota Palembang.....	9
2.1.4.1	Kepala Dinas	9
2.1.4.2	Sekretaris.....	9
2.1.4.3	Bidang Pengelolaan Informasi Publik	9
2.1.4.4	Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik.....	10
2.1.4.5	Bidang Teknologi Informasi, Komunikasi dan Persandian.....	11
2.1.4.6	Bidang Layanan e-Government.....	11
2.1.4.7	Bidang Statistik.....	11
2.2	Landasan Teori	12
2.2.1	Analisis	12

2.2.2	User Satisfaction.....	13
2.2.3	End User Computing Satisfaction	14
2.3	Metode Analisis.....	17
2.3.1	Uji Validitas	17
2.3.2	Uji Reliabilitas	17
2.3.3	Uji Hipotesis.....	18
2.4	Metode Pengumpulan Data	20
2.4.1	Kuesioner.....	20
2.4.2	Studi Pustaka.....	20
2.5	Populasi dan Sampel.....	21
2.6	Skala Pengukuran	21
2.7	Penelitian Sebelumnya	22
2.8	Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III		27
METODOLOGI PENELITIAN.....		27
3.1	Alat dan Bahan.....	27
3.1.1	Alat.....	27
3.1.2	Bahan.....	28
3.2	Hipotesis Penelitian.....	28
3.3	Data Penelitian	29

3.4	Metode Penelitian.....	30
3.4.1	Penentuan Populasi dan Sampel	30
3.4.2	Metode Pengukuran.....	31
3.4.3	Desain Penelitian	32
3.4.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.4.5	Jenis, Sumber, Pengumpulan dan Pemrosesan Data	36
3.5	Metode Analisis	38
3.5.1	Pengujian Data.....	38
3.5.2	Pengujian Hipotesis	43
BAB IV.....		46
HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Hasil Penelitian	46
4.2	Pembahasan	57
BAB V.....		61
KESIMPULAN DAN SARAN		61
DAFTAR PUSTAKA		63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Website Portal Hallo Palembang.....	. 7
Gambar 2.2 Website Layout Hallo Palembang.....	. 7
Gambar 2.3 Struktur organisasi Diskominfo Sumsel 8
Gambar 2.3 Model EUCS15
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir25
Gambar 3.1 Desain penelitian31
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas52
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	.53

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Skala Likert.....	22
Tabel 3.1 Skala Likert.....	31
Tabel 3.2 Operasional Variabel-variabel Penelitian	33
Tabel 3.3 Data Penelitian, jenis, dan Instrumen Pengumpulan Data ...	37
Tabel 3.4 Uji Validitas.....	39
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 3.6 Analisis Regresi	44
Tabel 3.7 Uji T.....	44
Tabel 3.8 Uji F	45
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.3 Hasil Uji T.....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji F.....	51