



**Pengukuran Kepuasan Pengguna Grab di
Palembang Menggunakan Metode EUCS**

SKRIPSI

**Luh Ariningsih
171410059**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**



**Pengukuran Kepuasan Pengguna Grab di
Palembang Menggunakan Metode EUCS**

Luh Ariningsih

171410059

Skripsi ini dibuat sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2022

HALAMAN PENGSAHAN

**Pengukuran Kepuasan Pengguna Grab di Palembang Menggunakan
Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)***

LUH ARININGSIH

171410059

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

**Palembang, 07 Oktober 2022
Program Studi Sistem Informasi
Universitas Bina Darma
Dekan**

Dosen Pembimbing,



Megawaty, M.Kom




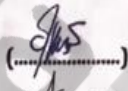
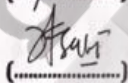
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.SI., M.K.M

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Pengukuran Kepuasan Pengguna Grab di Palembang Menggunakan Metode Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*", Telah dipertahankan di depan Komisi penguji pada hari Jumat Tanggal 07 Oktober 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : Megawaty, M.Kom 
2. Anggota : Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom 
3. Anggota : Fatmasari, M.M., M.Kom 

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


Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer
Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Luh Ariningsih

Nim : 171410059

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 dosen 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 memasukan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-perundangan yang berlaku.

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

Palembang, 22 oktober 2022
Yang Membuat Pernyataan


Luh Ariningsih

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Berkarya Dan Hiduplah Dengan Semangat Menebah”

(Atharva Veda 15.17.10)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- Ida Sang Hyang Widi Wasa (Tuhan Yang Maha Esa).
- Kedua Orang Tua saya Bapak dan Ibu tercinta sebagai salah satu motifasi terbesar saya hingga dapat berada di titik ini yang selalu memberikan doa dan dukungannya kepada saya.
- Nenek, Kakek, Adik, Bibi Tut dan Keluarga besar saya yang selalu memberikan doa dan dukungannya kepada saya.
- Ibu Megawaty, M.Kom selaku dosen pembimbing saya terimakasih saya ucapkan untuk bimbingan dan dukungannya atas pelajaran yang tiada ternilai harganya sehingga saya bisa berada dititik ini.
- My dear Nyoman Oka Budiarta yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama proses perkuliahan dan tempat berbagi keluh kesah.
- Sahabat terbaik Luh Resma Wati, Anisa Luthfia, Della Avisia, Gempita Buana Putri, Jenia Ramadana, terimakasih untuk canda tawanya dan perjuangan yang kita lewati bersama.

ABSTRAK

Dalam penerapan teknologi informasi di masa sekarang ini, banyak sekali teknologi yang berkembang pesat untuk mempermudah dalam aktivitas pekerjaan manusia. Serupa dengan sebuah sistem informasi bidang transportasi sekarang sudah bertransformasi menjadi lebih praktis. Salah satu aplikasi *Grab*, yang merupakan salah satu aplikasi untuk melayani masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari seperti pengantaran, pengiriman barang, ataupun pemesanan makanan. Akan tetapi dalam penerapannya pada masyarakat belum diketahui tingkat kepuasan masyarakat pada penggunaan aplikasi tersebut, maka perlu dilakukan analisa terhadap tingkat kepuasan dalam pemakaian aplikasi khususnya aplikasi *Grab* di Kota Palembang. Hal ini memerlukan sebuah metode pengujian sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang dipakai, metode tersebut adalah metode *EUCS* yang merupakan sebuah metode pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Grab* ini serta menggunakan penelitian kuantitatif dalam pengumpulan data dari responden serta analisis. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Grab* di Kota Palembang.

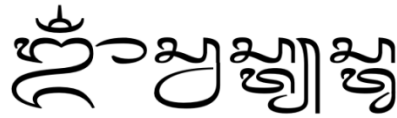
Kata Kunci : Aplikasi, *Grab*,Kepuasan, *EUCS*

ABSTRACT

In the application of information technology today, there are many technologies that are developing rapidly to facilitate human work activities. Similar to an information system in the transportation sector, it has now been transformed into a more practical one. One of the Grab applications, which is an application to serve the community in carrying out daily activities such as delivery, delivery of goods, or ordering food. However, in its application to the community, the level of community satisfaction with the use of the application is not known, it is necessary to analyze the level of satisfaction in using the application, especially the Grab application in Palembang City. This requires a system testing method that can measure the level of user satisfaction with the system used, the method is the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method which is a method of measuring the level of user satisfaction with the Grab application and uses quantitative research in data collection. of respondents and analysis. The respondents of this research are users and drivers who use the Grab application in Palembang City. The sample of respondent data used was 400 people, using a test tool, namely SPSS 25 in managing the results of the answers from the questionnaires distributed to respondents. The results obtained from this study are how the level of satisfaction of Grab application users in the city of Palembang which is based on the results of the passive test on the variables Content, Accuracy, Format, Ease of Used, Timeliness, Security, Speed of Response has an influence on the End User Satisfaction variable

Keywords: Apps, Grab, Analysis, EUCS.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan anugrah sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini. Pada Kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua , serta keluarga besar atas doa dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengukuran Kepuasan Pengguna Grab di Palembang Menggunakan Metode EUCS”**. Penelitian ini dibuat untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Stara Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma.

Penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan pemikiran selama penulisan skripsi ini kepada yang terhormat :

1. Ibu Dr.Sunda Ariana,M.Pd.,M.M.selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Ibu Megawaty,M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan memberikan arahan yang begitu baik terhadap proses penyusunan skripsi saya.
3. Bapak Dr.Tata Sutabri, S.Kom.,M.M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Bapak Zaid Amin, M,Kom, PhD selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma.
5. Ibu Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom dan Ibu Fatmasari, M.M., M.Kom selaku penguji skripsi saya.
6. Bapak Ilman Zuhriyadi, M.M., M.Kom Selaku Pembimbing Akademik saya.

Daftar Isi

HALAMAN PENGSAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN.....	III
MOTO DAN PERSEMBAHAN	IV
ABSTRAK.....	V
<i>ABSTRACT</i>	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
Daftar Isi.....	VIII
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR TABEL.....	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Analisa.....	6
2.1.2 Evaluasi Sistem.....	6
2.1.3 Aplikasi	8
2.1.3 Kepuasan Pengguna.....	9
2.2 Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)	9
2.3 Penelitian Sebelumnya	15
2.3.1 Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS	15
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS).....	16

2.3.3 Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Metodologi Penelitian	18
3.2 Waktu dan Tempat.....	18
3.2.1 Waktu Penelitian.....	18
3.2.2 Tempat Penelitian.....	18
3.3 Tahap Awal.....	18
3.3.1 Metode Analisis.....	19
3.3.2 Pengamatan (Observation).....	19
3.4 Populasi dan Sampel.....	20
3.4.1 Populasi	20
3.4.2 Sampel.....	20
3.4.3 Skala Ukur	21
3.4.4 Alat Ukur	22
3.5 Metode Analisis Data	22
BAB IV HASIL PENELITIAN	25
4.1 Aplikasi GRAB.....	25
4.1.1 Menu Pengguna Aplikasi.....	25
4.1.2 Menu Aplikasi Driver.....	26
4.2 Deskripsi Data	26
4.2.1 Deskripsi Penarikan Populasi dan Sampel Data	26
4.2.2 Kuesioner Pengguna	27
4.2.3 Grafik Berdasarkan Status Pengguna.....	27
4.2.4 Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
4.2.5 Grafik Berdasarkan Tahun Kelahiran	28
4.2.6 Grafik Berdasarkan Pekerjaan Pengguna.....	29
4.2.7 Grafik Berdasarkan Lama Pengguna Aplikasi.....	29
4.2.8 Grafik Berdasarkan Jenis Transaksi	30
4.2.9 Grafik Berdasarkan Jenis Transportasi	30
4.3 Hasil Pengumpulan Data.....	31
4.3.1 Rekapitulasi Jawaban Responden	31
4.3.2 Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	32
4.4 Hasil Penelitian.....	33

4.4.1 Hasil Uji Instrument Penelitian	33
4.4.1.1 Uji Validitas.....	33
4.4.1.2 Uji Realibilitas.....	34
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	35
4.4.2.1 Uji Normalitas.....	35
4.4.2.2 Uji Multikolinieritas.....	36
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	37
4.4.3 Uji Hipotesis.....	37
4.4.3.1 Uji t.....	37
4.4.3.2 Uji f.....	40
4.4.3.3 Uji Koefisien Determinasi.....	40
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Pertama EUCS (Doll & Torkzadeh, 1998)	10
Gambar 2.2 Model EUCS	14
Gambar 4.1 Menu Utama Pengguna.....	25
Gambar 4.2 Menu Utama Driber	26
Gambar 4.3 Status Pengguna Grab.....	27
Gambar 4.4 Pengguna Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Gambar 4.5 Pengguna Berdasarkan Tahun kelahiran	28
Gambar 4.6 Pengguna Berdasarkan Pekerjaan.....	29
Gambar 4.7 Pengguna Berdasarkan Lama Pemakaian Aplikasi.....	29
Gambar 4.8 Pengguna Berdasarkan Jenis Transaksi	30
Gambar 4.9 Pengguna Berdasarkan Jenis Transportasi.....	30
Gambar 4.10 Uji Heteroskedastisitas	37

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Indikator	12
Tabel 4.3 Tabel Rekapitulasi	31
Tabel 4.4 Tabel Rekapitulasi	32
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas	34
Tabel 4.7 Uji Normalitas	35
Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas	36
Tabel 4.9 Uji T	37
Tabel 4.10 Uji f	40
Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi	40

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Penyebaran Kuesioner	46
2. Lampiran Surat Keterangan Lulus.....	47
3. Lampiran SK Pembimbing.....	48
4. Lampiran Acc Pengajuan Judul.....	49
5. Lampiran Konsultasi.....	50
6. Lampiran Cek Turnitin	51
7. Lampiran Verifikasi Format Penjilidan Skripsi.....	52

