



**TINJAUAN EMPIRIK KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING  
MENGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

**RIO RAMADHAN**

**181410030**

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

**PROGRAM STUDI SISTEMINFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINADARMA PALEMBANG  
2022**

## Halaman Pengesahan

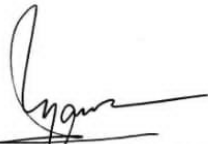
**Tinjauan empirik kepuasan pengguna mobile banking dengan menggunakan metode end user computing satisfaction (EUCS)**

**Rio Ramadhan  
181410030**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer Pada Program Studi Sistem Informasi**

Palembang, September 2022  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,

Pembimbing



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



Universitas Bina Darma  
Fakultas Ilmu Komputer

**Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Tinjauan empirik kepuasan pengguna mobile banking dengan menggunakan metode end user Computing satisfaction (EUCS) " Oleh "Rio Ramadhan"; telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Sabtu tanggal 24 September 2022.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

(.....)

2. Anggota : Linda Atika, M.Kom

(.....)

3. Anggota : Evi Yulianingsih, 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.

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Tinjauan empirik kepuasan pengguna mobile banking dengan menggunakan metode end user Computing satisfaction (EUCS) " Oleh "Rio Ramadhan"; telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Sabtu tanggal 24 September 2022.

### Komisi Penguji

1. Ketua : **Dedy Syamsuar, S.Kom., M.IT., Ph.D.**

(.....)

2. Anggota : **Linda Atika, M.Kom**

(.....)

3. Anggota : **Evi Yulianingsih, 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.**

# HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

## **Motto**

“Allah Swt tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya ia mendapat pahala (dari kebijakan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya... (QS Al-Baqarah-286).

“Sukses adalah sesuatu yang harus diusahakan jika lelah istirahat, jika niat kesuksesan demi kedua orang tua dan yakinlah semua akan dipermudah oleh Allah Swt” (penulis).

## **Persembahan**

Allhamdulillah atas rahmat hidayah dan pertolongannya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini akan kupersembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tuaku yaitu Akori (Bapak) dan Endang (ibu) yang selalu mendukung dan mendoakanku, terima kasih kalian telah mendukung dan menginspirasi saya selama ini.
- ❖ Kepada dosen terbaik bapak Dedy Syamsuar, M.I.T, Ph.D. yang selalu sabar membimbing dan memberikan arahan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin.
- ❖ Kepada kakak dan adikku yaitu Eka Novita Sari Amd.keb dan Regina Agustin pratiwi yang senantiasa selalu memberikan dukungan kepada saya selama ini.
- ❖ Kepada keluarga besarku sebun kulup yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan perjalanan kuliahku ini.
- ❖ Kepada teman-teman ku yang bernama Auliya Fitri Handayani, Syekar Al Reza, Lutfiyah Harani Putri, Deby Nata, Gengs Sosialita (Agung,Edo,Elma,Ayu,Sahrul,Ryan,Alvin,Gilang,Ilham,Rindy,Rama,Awik,), Evni Hidayat, Ikram Mahmuddin yang telah memberikan semangat serta memberikan warna dalam setiap kisah perjalanan kuliahku dan kehidupan ku selama ini.

- ❖ Terima kasih untuk Almamater 2018.
- ❖ Dan terima kasih juga kepada teman seperjuangan angkatan 18 SI A



# Abstract

*Mobile Banking (m-banking) gained a high popularity among banking sectors as a tool to assist its customers in performing banking services independently. Furthermore, m-banking not only provided convenient facilities for customers to conduct banking transactions but could also increase the volume of banking transaction and service coverage. On the other hand, customer satisfaction with m-banking was also important aspect to consider, so that the provided service met with the expectation of various banking stakeholders. This study aimed to determine the level of user satisfaction with the m-banking application by implementing End User Computing Satisfaction (EUCS) as a theoretical basis in evaluating customer satisfaction. The study managed to collect as many as X valid responses from the bank XYZ customer which were then analyzed using SEM-PLS. The results indicated that the five independent variables could convincingly explained the satisfaction of 44.2%. Furthermore, the research findings also showed that the variables of Accuracy, Ease and Format had a significant relationship to user satisfaction where the t-test values were 2,253, 3,474 and 3,563 respectively. However, the hypothesis related to Content and Timeliness on satisfaction is not proven. As a result, the bank needs to pay special attention to and improve services on the two variables to match the expectations of their users.*

**Keywords:** M-banking, EUCS, Satisfaction

## Abstrak

Mobile banking (m-banking) memiliki populasi yang tinggi dikalangan perbankan sebagai alat untuk membantu nasabah dalam melakukan layanan perbankan secara pribadi. Selain itu m-banking tidak hanya memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan juga dapat meningkatkan layanan untuk nasabah. Kepuasan nasabah juga hal penting yang harus diperhatikan agar layanan dapat sesuai dengan harapan bagi pihak perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *End user computing satisfaction (eucs)*.

Penelitian ini menggunakan sebanyak X tanggapan valid dari bank XYZ yang kemudian dianalisis menggunakan *SEM-PLS*. Hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa kelima variable independent dan dependen kepuasan yaitu 44,2% dan variable *accuracy, content, format* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dimana nilai t-test adalah 2.253, 3.474, dan 3.563. Namun hipotesis yang berhubungan dengan *content* dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna tidak signifikan, Oleh karena itu pihak perbankan perlu memberikan perhatian khusus dan meningkatkan layanan pada kedua variable tersebut agar sesuai dengan harapan nasabah.

**Kata Kunci :** *M-banking, Eucs, Satisfaction.*



## Kata pengantar

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nyala penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tinjauan Empirik Kepuasan Pengguna Mobile Banking Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)” dengan baik dan lancar.

Tujuan dari laporan skripsi ini adalah untuk syarat agar dapat mengikuti wisuda dan dapat menyelesaikan perkuliahan tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan motivasi maupun material sehingga skripsi ini dapat selesai.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan & kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan baik.
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
3. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma.
4. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
5. Zaid Amin, M.kom., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
6. Dedy Syamsur, M.I.T., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi penelitian ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Januari 2022

Rio Ramadhan

# Daftar ISI

<u>HALAMAN PENGESAHAN</u> .....	2
<u>HALAMAN PERSETUJUAN</u> .....	3
<u>HALAMAN PERNYATAAN</u> .....	4
<u>Daftar Gambar</u> .....	8
<u>Daftar Tabel</u> .....	9
<u>Abstrak</u> .....	10
<u>Abstract</u> .....	11
<u>Kata pengantar</u> .....	12
<u>BAB I PENDAHULUAN</u> .....	13
<u>1.1 Latar Belakang</u> .....	13
<u>1.2 Identifikasi masalah</u> .....	16
<u>1.3 Batasan Masalah</u> .....	16
<u>1.4 Rumusan Masalah</u> .....	16
<u>1.5 Batasan Masalah</u> .....	16
<u>1.6 Tujuan Penelitian</u> .....	16
<u>1.7 Manfaat Penelitian</u> .....	17
<u>1.8 Sistematis Penulisan</u> .....	17
<u>BAB II LANDASAN TEORI</u> .....	19
<u>2.1 Analisis</u> .....	19
<u>2.2 Kajian Penelitian Terdahulu</u> .....	20
<u>2.3 Review End User Computing Satisfaction (EUCS)</u> .....	22
<u>2.4 Kepuasan Nasabah</u> .....	23
<u>2.5 Mbanking</u> .....	24
<u>2.6 Pelayanan Digital</u> .....	24
<u>2.7 Aplikasi</u> .....	25

<u>2.8 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis</u> .....	25
<u>2.8.1 Kerangka Pemikiran</u> .....	25
<u>2.8.2 Hipotesis</u> .....	27
<u>BAB III</u> .....	28
<u>METODOLOGI PENELITIAN</u> .....	28
<u>3.1 Gambaran objek penelitian</u> .....	28
<u>3.2 Tahapan penelitian</u> .....	29
<u>3.3 Pengembangan instrument penelitian</u> .....	30
<u>3.4 Skala Likert</u> .....	33
<u>3.5 Teknik Sampling</u> .....	33
<u>3.6 Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</u> .....	34
<u>3.7 Uji Validitas (Test of Validity)</u> .....	34
<u>3.8 Uji Reliabilitas (Test of Reliability)</u> .....	35
<u>3.9 Uji R-Square</u> .....	35
<u>3.10 Uji T-Statistic</u> .....	35
<u>BAB IV</u> .....	36
<u>HASIL DAN PEMBAHASAN</u> .....	36
<u>4.1 Hasil Analisis</u> .....	36
<u>4.2 Pengujian perangkat model (outer model)</u> .....	36
<u>4.3 Pengujian Model Struktural ( Inner Model)</u> .....	41
<u>BAB V</u> .....	46
<u>KESIMPULAN</u> .....	46
<u>5.1 Kesimpulan dan Saran</u> .....	46
<u>Daftar Pustaka</u> .....	47
<u>Lampiran penelitian</u> .....	50

## Daftar Gambar

Gambar 1.....	28
Gambar 2.....	38
Gambar 3.....	39
Gambar 4.....	43



## Daftar Tabel

Tabel 1.....	32
Tabel 2.....	34
Tabel 3.....	40
Tabel 4.....	42
Tabel 5.....	42
Tabel 6.....	42
Tabel 7.....	43
Tabel 8.....	44
Tabel 9.....	44

