



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI
RUMAH PANGAN KITA MENGGUNAKAN *END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)* (STUDI KASUS : PERUM BULOG)**

SKRIPSI

MADARINA MULYANTI SIREGAR

181410131

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



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI
RUMAH PANGAN KITA MENGGUNAKAN *END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)* (STUDI KASUS : PERUM BULOG)**

MADARINA MULYANTI SIREGAR

181410131

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

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

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Rumah
Pangan Kita Menggunakan End User Computing
Satisfaction (EUCS)**

MADARINA MULYANTI SIREGAR

181410131

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

Palembang, 15 September 2022
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing



Nyimas Sopiáh, S.Kom., M.M., M.Kom



Fakultas Ilmu Komputer

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Rumah Pangan Kita Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)" Oleh "Madarina Mulyanti Siregar", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 15 September 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom.

(.....)

2. Anggota : Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

(.....)

3. Anggota : Eka Puji Agustini, 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 di bawah ini:

Nama : Madarina Mulyanti Siregar

NIM : 181410131

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau 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 pendapatan yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat di akses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



MADARINA MULYANTI SIREGAR
NIM: 181410131

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Kegagalan merupakan kesuksesan yang tertunda. Tertunda bukan berarti gagal. Kamu harus bangkit dari keterpurukan dan buktikan kepada semuanya kamu hebat.

Persembahan

Alhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT serta karunia-Nya, saya dapat dengan lancar menyelesaikan karya tulis ini meskipun tidak lepas dari segala bentuk kekurangannya.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Papa dan mama yang telah memberikan dukungan mereka dalam segala bentuk hal baik itu semangat, nasehat, masukan, ataupun do'a. Terimakasih atas pengorbanan serta jerih payah kalian selama ini.
- Adik - adik yang memotivasi saya supaya menjadi sukses dan sebagai panutan untuk mereka.
- Yariss dan sahabat SMP, Syifa, Giska, Dita terima kasih karena selalu ada dalam berbagi canda tawa serta memberikan do'a maupun motivasi dan saling membantu memberikan dukungan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Dosen Pembimbing, ibu Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom yang telah dengan sabar memberikan bimbingan serta dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ini, terimakasih atas segala nasehat serta ilmu yang sudah dengan ikhlas dilimpahkan kepada saya.

ABSTRAK

Rumah Pangan Kita (RPK) adalah outlet penjualan pangan pokok milik masyarakat yang dibina oleh Perum Bulog. Perum Bulog menyediakan layanan aplikasi untuk anggota RPK yang bernama RPK Mobile. Kendala yang dihadapi anggota RPK pada aplikasi ini berupa produk yang dijual tidak menampilkan gambar, stok produk jarang diperbarui, dan keluhan lama ditanggapi. Layanan aplikasi perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Metode EUCS terdiri atas lima variabel bebas yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu serta satu variabel terikat yaitu kepuasan. Penelitian ini akan dilakukan di Perum Bulog Palembang dan terdiri dari 92 responden. Penelitian dilakukan dengan cara pengumpulan data menggunakan questioner yang akan di bagikan melalui google form dan menunjang hasil penelitian data kuantitatif digunakan alat uji statistik, yang salah satunya adalah penggunaan program SPSS 25.

Kata Kunci : Rumah Pangan Kita, Kepuasan Pengguna, EUCS

ABSTRACT

Rumah Pangan Kita (RPK) is a community-owned staple food sales outlet that is fostered by Perum Bulog. Perum Bulog provides an application service for RPK members called RPK Mobile. Constraints faced by RPK members in this application are in the form of products being sold that do not display images, product stock is rarely updated, and old complaints are responded to. Application services need to be measured to determine the level of user satisfaction with the application. In this study, the researcher used the *End User Computing Satisfaction (EUCS) method*. The EUCS method consists of five independent variables, namely content, accuracy, form, ease of use and timeliness and one dependent variable, namely satisfaction. This research will be conducted at Perum Bulog Palembang and consists of 92 respondents. The research was conducted by collecting data using a questionnaire which will be distributed via google form and supporting the results of quantitative data research using statistical test tools, one of which is the use of the SPSS 25 program .

Keywords : Rumah Pangan Kita, User Satisfaction, EUCS

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Rumah Pangan Kita Menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* (STUDI KASUS : Perum Bulog)”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., MM., selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.Si., M.K.M, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Zaid Amin, M.Kom, Ph.D selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Nyimas Sopiah, S.Kom. M.M., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Kedua orang tua yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam

6. hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
7. Keluarga yang telah memberikan dorongan baik dalam bentuk materi maupun moral.
8. Sahabat yang selalu memberikan dukungan.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Palembang, 10 Oktober 2021

Penulis,

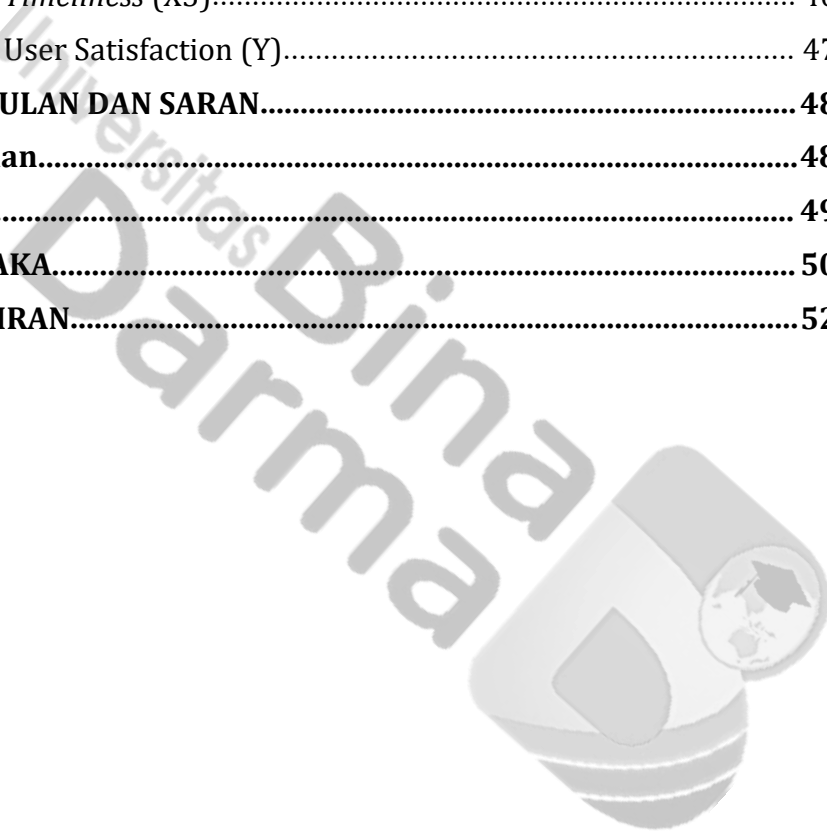
Madarina Mulyanti Siregar

Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PERSETUJUAN	III
SURAT PERNYATAAN	IV
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	V
ABSTRAK	VI
ABSTRACT	VII
KATA PENGANTAR	VIII
Daftar Isi	X
Daftar Gambar	XIII
Daftar Tabel	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Metodologi Penelitian	3
1.6.1 Waktu dan Tempat.....	4
1.6.2 Alat dan Bahan.....	4
1.6.3 Metode Penelitian.....	5
1.6.4 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.6.5 Metode Analisis Data.....	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Objek Penelitian	9
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Kepuasan Pengguna.....	12
2.2.2 End User Computing Satisfaction (EUCS).....	13

2.2.3 Analisis Data.....	15
2.2.4 Sampel dan Populasi.....	16
2.2.5 Statistikal Product and Service Solutions (SPSS).....	16
2.3 Penelitian Sebelumnya.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Lokasi Dan Tempat Penelitian.....	20
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
3.2.1 Populasi.....	20
3.2.2 Sampel.....	21
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.3.2 Jenis Data.....	22
3.3.3 Tahapan Penelitian.....	23
3.3.4 Instrumen Penelitian.....	23
3.4 Variabel Penelitian.....	24
3.4.1 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.5 Metode Analisis Data.....	26
3.5.1 Uji Instrumen.....	26
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	27
3.5.3 Uji Normalitas.....	28
3.5.4 Uji Heteroskedastisitas.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil.....	30
4.2 Uji Validitas Dan Reabilitas.....	32
4.2.1 Uji Validitas.....	32
4.2.2 Uji Reabilitas.....	36
4.3 Uji Persial (Uji T).....	37
4.4 Uji Simultan (Uji F).....	39
4.5 Uji Normalitas.....	40
4.6 Uji Heterokedastisitas.....	41
4.7 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	43
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	43

4.9 Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Rumah Pangan Kita Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS).....	45
4.9.1 Variabel <i>Content</i> (X1).....	46
4.9.2 Variabel <i>Accuracy</i> (X2).....	46
4.9.3 Variabel <i>Format</i> (X3).....	46
4.9.4 Variabel <i>Ease Of Use</i> (X4).....	46
4.9.5 Variabel <i>Timeliness</i> (X5).....	46
4.9.6 Variabel User Satisfaction (Y).....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
DAFTAR LAMPIRAN.....	52



Daftar Gambar

Gambar 2.1	Halaman Login.....	9
Gambar 2.2	Halaman Home.....	10
Gambar 2.3	Halaman Produk.....	10
Gambar 2.4	Halaman Transaksi.....	11
Gambar 2.5	Halaman Profil.....	12
Gambar 2.6	Model Dasar EUCS.....	14
Gambar 4.1	Grafik Karakteristik Jenis Kelamin.....	31
Gambar 4.2	Grafik Karakteristik Usia.....	31
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas.....	40



Daftar Tabel

Tabel 1.6.2.1 Perangkat keras yang digunakan.....	4
Tabel 1.6.2.2 Perangkat lunak yang digunakan.....	5
Tabel 2.1 Skala likert.....	13
Tabel 3.1 Perhitungan jumlah populasi.....	20
Tabel 3.2 Indikator dan butir pernyataan pengujian.....	24
Tabel 4.3 Uji validitas variabel <i>content</i> (X1).....	32
Tabel 4.4 Uji validitas variabel <i>accuracy</i> (X2).....	33
Tabel 4.5 Uji validitas variabel <i>format</i> (X3).....	34
Tabel 4.6 Uji validitas variabel <i>ease of use</i> (X4).....	34
Tabel 4.7 Uji validitas variabel <i>timeliness</i> (X5).....	35
Tabel 4.8 Uji validitas variabel <i>user satisfaction</i> (Y).....	35
Tabel 4.9 Hasil uji reliabilitas.....	37
Tabel 4.10 Uji T.....	38
Tabel 4.11 Uji F.....	39
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas.....	41
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Kuesioner.....	52
Lampiran 2. Lampiran Sampel Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	55
Lampiran 3. Lampiran SPSS Uji Validitas.....	60
Lampiran 4. Lampiran SPSS Uji Realibilitas.....	63
Lampiran 5. Lampiran SPSS Uji T dan Uji F.....	64



Universitas Bina
Dharma

