



**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi UBD *Mobile* Mahasiswa  
Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**

**MUHAMMAD AJA SUGANDI  
151410094**

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

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

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi UBD *Mobile* Mahasiswa  
Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*(EUCS)**

**MUHAMMAD AJA SUGANDI  
151410094**

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

**Palembang, Juni 2019  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**

**Pembimbing**



**R.M Nasrul Halim, M.Kom**


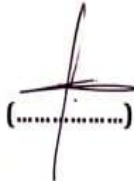
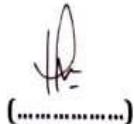


**Dedy Syamsuar, Ph.D**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi UBD Mobile Mahasiswa Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction(EUCS)**" Oleh "Muhammad Aja Sugandi", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Rabu 19 januari 2019.

### Komisi Penguji

- |            |                             |  |
|------------|-----------------------------|--|
| 1. Ketua   | : R.M . Nasrul Halim, M.Kom | <br>(.....)  |
| 2. Anggota | : Deni Erlansyah MM., M.Kom | <br>(.....) |
| 3. Anggota | : Iin Seprina, M.kom        | <br>(.....) |

Mengetahui,  
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 : Muhammad Aja Sugandi

NIM : 151410094

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 dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan 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 plagiarism 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, Juni 2019  
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Aja Sugandi  
NIM : 151410094

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

MOTTO :

Jangan Terlalu Sibuk Berperan di Dunia yang Fana.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- Kedua Orang Tua Tercinta
- Kedua Adik Saya Paradilla & Nadia Safwa Zahira
- Teman-teman seangkatan SiC .
- Almamater Universitas Bina Darma.
- Untuk Dirimu Yang Sudah Bahagia

## ABSTRAK

Di era milenial seperti saat ini *Mobile* atau yang sering disebut *smartphone* sudah lumrah dimiliki oleh setiap orang, tanpa terkecuali mahasiswa universitas Bina Darma yang mayoritas menggunakan *smartphone* disetiap waktu. Kepuasan pengguna merupakan salah satu hal yang menjadi alat ukur dalam keberhasilan sebuah sistem. Salah satu sistem yang dapat diukur untuk menilai keberhasilan sistem adalah sebagai media penyebar informasi dan sangat mudah diakses kapan saja dan dimana saja. UBD *mobile* mahasiswa Bina Darma Palembang merupakan salah satu media informasi mahasiswa yang digunakan dalam proses perkuliahan. Analisa kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem aplikasi UBD *Mobile* sampai saat ini belum dilakukan suatu penilaian terhadap kepuasan pengguna sistem tersebut. Dari permasalahan ini akan dilakukan suatu analisis untuk mengukur kepuasan pengguna yang dalam hal ini mahasiswa sebagai pengguna sistem yang dapat menilai kepuasan penggunaan aplikasi UBD *mobile*. Penelitian ini menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*(EUCS). Pengguna aplikasi UBD *Mobile* Universitas Bina Darma sampai saat ini 2774 Per Desember 2018. mahasiswa pengguna aktif. Penentuan jumlah responden yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Dimana didapatkan 96 dan dibulatkan menjadi 100 responden, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner yang dibagikan secara langsung kepada responden. Pengambilan sample pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Hasil analisisnya berupa pernyataan-pernyataan yang menilai kepuasan pengguna dan kelemahan aplikasi UBD *mobile* Mahasiswa.

**Kata Kunci** : UBD *Mobile*, kepuasan pengguna, EUCS

## **ABSTRACT**

*In the millennial era, such as currently mobile or often called a smartphone, it is commonplace for everyone, including the majority of Bina Darma university students who use smartphones at all times. User satisfaction is one of the things that becomes a measure in the success of a system. One system that can be measured to assess the success of the system is as a media disseminating information and is very easily accessible anytime and anywhere. UBD mobile mahasiswa Bina Darma Palembang is one of the student information media used in the lecture process. User satisfaction analysis in the use of the UBD Mobile application system until now has not been carried out an assessment of user system satisfaction. From this problem an analysis will be carried out to measure user satisfaction, in this case students as system users can assess the satisfaction of using the UBD mobile application. This study uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method. Users of the UBD Mobile application at the University of Bina Darma to date 2774 As of December 2018. students are active users. Determination of the number of respondents carried out in this study using the Slovin formula. Where obtained 96 and rounded up to 100 respondents, the data collection technique in this study used a questionnaire that was distributed directly to respondents. Taking samples in this study using simple random sampling technique. The analysis results are in the form of statements that assess user satisfaction and the weaknesses of the Student's UBD mobile application.*

*Keywords: UBD Mobile, user satisfaction, EUCS*

## 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 Programs Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan 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. R.M. Nasrul Halim, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Bapak Deni Erlansyah MM., M.Kom dan Ibu Iin Seprina, M.kom sebagai penguji.



6. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, 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 terlaksananya skripsi tersebut.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, Juni 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</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>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Batasan Masalah .....	2
1.4. Tujuan dan Manfaat .....	3
1.4.1. Tujuan Penelitian .....	3
1.4.2. Manfaat Penelitian .....	3
1.5. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Tinjauan Umum.....	5
2.1.1 Sejarah Singkat.....	5
2.1.2 Visi dan Misi.....	6
2.1.3 Struktur Organisasi.....	6
2.2. Landasan Teori .....	8
2.2.1 Analisis .....	8
2.2.2 Kepuasan Pengguna .....	9
2.2.3 Aplikasi <i>Mobile</i> .....	9
2.2.4 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .....	10
2.2.5 Kerangka Pemikiran .....	13
2.2.6 Hipotesis Penelitian.....	14
2.2.7 <i>SPSS</i> .....	14
2.3. Penelitian Sebelumnya .....	15

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian .....	17
3.2. Objek Penelitian .....	17
3.2.1 Waktu dan Tempat .....	18
3.2.2 Alat dan Bahan Penelitian .....	18
3.3. Jenis Data .....	19
3.4. Teknik Pengambilan data .....	21
3.5 Populasi Dan Sampel .....	23
3.6 Variabel Penelitian.....	25
3.7 Teknik Analisis Data .....	28
3.8 Perancangan Kuisisioner .....	29

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian.....	34
4.2. Data Responden .....	40
4.1.1. Karakteristik Responden .....	40
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	44
4.4 Uji Validitas.....	53
4.5 Uji Reliabilitas.....	61
4.6 Uji Hipotesis .....	65
4.6.1 Uji T .....	65
4.6.2 Uji F .....	66
4.6.3 Uji R <sup>2</sup> .....	67
4.7 Pembahasan.....	68

### **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	72
5.2. Saran .....	73

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi .....	6
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 4.1 Halaman Login .....	35
Gambar 4.2 Halaman Beranda.....	36
Gambar 4.3 Halaman profil.....	38
Gambar 4.4 Halaman Bantuan .....	39
Gambar 4.5 Responden berdasarkan jenis kelamin .....	41
Gambar 4.6 Responden berdasarkan fakultas & jurusan .....	43
Gambar 4.7 Responden berdasarkan semester .....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala likert.....	25
Tabel 3.2 Variabel kuisisioner .....	26
Tabel 3.3 Interpententasi Nilai Alpha.....	29
Tabel 3.4 Rancangan kuisisioner .....	31
Tabel 4.1 Spesifikasi Hardware & Software .....	40
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Fakultas Dan Jurusan .....	42
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Semester .....	44
Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel Isi (X1) .....	45
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Akurasi(X2).....	46
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Bentuk (X3).....	48
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Kemudahan(X4).....	49
Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel Ketepatan Waktu(X5) .....	51
Tabel 4.10 Jawaban Responden Variabel Kepuasan(Y).....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Isi(X1) .....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Akurasi(X2).....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Bentuk(X3) .....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan(X4) .....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu(X5) .....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan(Y).....	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Seluruh Variabel.....	60
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Variabel <i>Content</i> (X1).....	61
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Variabel <i>Accuracy</i> (X2) .....	62
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Variabel <i>Format</i> (X3).....	62
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas Variabel <i>Ease Of Use</i> (X4).....	63
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas Variabel <i>Timellines</i> (X5).....	63
Tabel 4.23 Uji Reliabilitas Variabel Satisfaction (Y) .....	64
Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 4.25 Hasil Uji T.....	65
Tabel 4.26 Keterangan Hasil Uji T.....	67
Tabel 4.27 Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.28 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	68