



**ANALISIS KUALITAS APLIKASI MYSMARTFREN TERHADAP  
KEPUASAN CUSTOMER MENGGUNAKAN METODE *END USER  
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

**(Galeri Smartfren Jakabaring Palembang)**

**SKRIPSI**

**NENI WIDARTI  
151410262**

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



**Analisis Kualitas Aplikasi Mysmartfren Terhadap Kepuasan  
Customer Menggunakan Metode End User Computing  
Satisfaction (EUCS)**

**(Galeri Smartfren Jakabaring Palembang)**

**NENI WIDARTI  
151410262**

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

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

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Analisis Kualitas Aplikasi Mysmartfren Terhadap Kepuasan  
Customer Menggunakan Metode End User Computing  
Satisfaction (EUCS)**

**(Galeri Smartfren Jakabaring Palembang)**

**NENI WIDARTI  
151410262**

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

**Palembang, 31 Juli 2019  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma**

**Pembimbing**

**Dekan,**

**Zanial Mazalisa MM. Kom**



**Dedy Syamsuar, ph.D**

## HALAMAN PERSETUJUAN

**Skripsi berjudul “ Analisa Kualitas Aplikasi MySmartfren Terhadap Kepuasan Customer Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction EUCS” Oleh “Neni Widarti “, telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 18 Februari 2019.**

### Komisi Penguji

1. Ketua : **Zanial Mazalisa. M,M, M. Kom**

(.....)

2. Anggota : **Diana ,S . Si., M. kom**

(.....)

3. Anggota : **Iin Seprina , M. Kom**

(.....)

**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 : Neni Widarti

NIM : 151410262

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 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 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-undang yang berlaku ;

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

Palembang, 31 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



NENI WIDARTI  
NIM : 151410262

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

- Langkah ku tidak akan pernah berhenti sebelum aku bisa membuat kedua orangtuaku bahagia dan bangga kepadaku merekalah yang membuat aku bertahan sampai sejauh ini dan aku akan terus melangkah untuk melihat senyum kebanggaan mereka terhadap keberhasilan ku nanti dan merekalah yang selalu ada untukku di saat orang lain meninggalkanku.
- Tiada harta yang paling berharga di dunia selain kedua orangtua dan keluarga cintai lah kedua orangtua mu karena mereka adalah sumber kebahagiaanmu di dunia maupun diakhirat.
- Jangan pernah berhenti bersyukur kepada sang pencipta dan terus berpegang teguh lah pada ajaran nya (Allah SWT).

### PERSEMBAHAN

- Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan laporan Skripsi ini.
- Kedua orangtuaku, yang selalu mendoakanku dan mendukungku baik suka maupun duka
- Kepada saudara-saudaraku yang selalu mendoakanku yang mengharapakan keberhasilanku
- Ica , Nirmala , Sylva , dan Ayu (INSAN) yang selalu membantuku dan mendukung dalam penyusunan laporan skripsi ini.
- Seluruh mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang angkatan 2015
- Alamaterku tercinta.

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dari setiap variabel kualitas aplikasi Mysmartfren dapat mengetahui bagaimana mengukur tingkat kepuasan customer dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction. Dan dari variabel-variabel End User Computing Satisfaction (EUCS) manakah yang paling dominan terhadap kepuasan customer, dan apakah informasi yang dibutuhkan oleh customer sesuai dengan aplikasi MySmartfren. Adapun jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan Kuantitatif dengan metode survey. Populasi pada penelitian ini adalah customer yang menggunakan aplikasi MySmartfren di jakabaring Palembang dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden. Adapun Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas aplikasi MySmartfren memiliki nilai yang signifikan terhadap kepuasan customer (2) metode End User Computing Satisfaction (EUCS) memiliki nilai yang signifikan terhadap kepuasan customer.

**Kata Kunci : Kepuasan Customer, MySmartfren End User Computing Satisfaction**

## **ABSTRACT**

This study aims to determine whether from each of the Mysmartfren application quality variables can find out how to measure customer satisfaction using the End User Computing Satisfaction method. And which of the End User Computing Satisfaction (EUCS) variables is the most dominant to customer satisfaction, and whether the information needed by the customer is in accordance with the MySmartfren application. The type of this study uses the Quantitative approach method with the survey method. The population in this study is customers who use the MySmartfren application in Palembang Jababaring with a total sample of 95 respondents. The data analysis technique used is testing the T Test Hypothesis. The results of this study indicate that (1) the quality of the MySmartfren application has a significant value on customer satisfaction (2) the End User Computing Satisfaction (EUCS) method has a significant value on customer satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, MySmartfren End User Computing Satisfaction



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas 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 Program 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 mengucapkan 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. Kepada Bapak Zaniel Mazalisa. M.M., M.Kom selaku pembimbing yang telah membrikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
5. Kepada ibu Diana , S.Si., M.Kom dan ibu Iin Seprina, M.Kom sebagai penguji.
6. Orangtua tercinta, keluarga besar saudara-saudaraku dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril dan material yang tidak ternilai harganya.
7. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksanakanya skripsi tersebut.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015

Palembang, 31 Agustus 2019

penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</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>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Batasan Masalah .....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.4.1. Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1. Tinjauan Umum .....	6
2.1.1. Sejarah Perusahaan.....	6
2.1.2. Visi dan Misi.....	7
2.1.3. Struktur Organisasi.....	8
2.2. Landasan Teori .....	8
2.2.1. Analisa.....	8
2.2.2. Kualitas.....	9
2.2.3. Kepuasan Pengguna.....	9
2.2.4. MySmartfren.....	10
2.2.5. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) .....	10
2.3. Hipotesis .....	13
2.4. Statistical Package For The Social Sciences (SPSS) .....	13
2.5. Kerangka Berpikir .....	14
2.6. Penelitian Sebelumnya .....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1. Objek Penelitian.....	19
3.1. Waktu dan Tempat .....	19
3.2. Alat Penelitian .....	19
3.4. Jenis Penelitian .....	20
3.5. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.5.1. Populasi.....	20
3.5.2. Sampel .....	24
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	25

3.6. Jenis Data Penelitian.....	26
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.8. Definisi, Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
3.9. Metode Analisis Data.....	33
3.9.1. Pengujian Data.....	33
3.9.2. Pengujian Hasil.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	36
4.1.1 Data Responden.....	36
4.1.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
4.1.1.2. Responden Berdasarkan Usia .....	38
4.1.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	39
4.2. Deskripsi Jawaban Responden .....	40
4.2.1. Uji validitas.....	40
4.3. Uji Reliabilitas .....	50
4.4. Uji Asumsi Klasik .....	53
4.4.1. Uji Normalitas.....	53
4.4.2. Uji Autokolerasi .....	54
4.4.3. Uji Multikolinieritas .....	55
4.5. Pembahasan Kueisioner.....	56
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
Lampiran 1. Rekap Tabulasi Kueisioner .....	65
Lampiran 2. Kueisioner .....	83

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1. Sejarah Perusahaan .....	6
Gambar 2.2. Visi Perusahaan Smartfren .....	7
Gambar 2.3. Misi Perusahaan Smartfren .....	7
Gambar 2.4 Struktur Organisasi.....	7
Gambar 2.5. Aplikasi MySmartfren .....	10
Gambar 2.6. End User Computing Satisfaction (EUCS) .....	11
Gambar 2.7. Kerangka Berpikir .....	15
Gambar 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Gambar 4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	38
Gambar 4.3. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
Gambar 4.5. Asumsi Normalitas.....	54

## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1 Data Traksaksi Pengguna Smartfren .....	20
Tabel 3.1. Operasional Variabel-Variabel Penelitian .....	27
Tabel 3.2. Kueisioner Metode End User Computing Satisfaction (EUCS).....	31
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan jenis kelamin .....	36
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pendidikan .....	38
Tabel 4.4. Uji Validitas Variabel Isi.....	41
Tabel 4.5. Hasil dari Uji Validitas Variabel Isi .....	42
Tabel 4.6. Uji Validitas Variabel Akurasi.....	42
Tabel 4.7. Hasil dari Uji Validitas variabel Akurasi.....	43
Tabel 4.8. Uji Validitas Variabel Bentuk.....	44
Tabel 4.9. Hasil dari Uji Validitas Variabel Bentuk .....	44
Tabel 4.10. Uji Validitas Variabel Kemudahan Pengguna .....	45
Tabel 4.11. Hasil dari Validitas Variabel Kemudahan Pengguna.....	46
Tabel 4.12. Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu.....	47
Tabel 4.13. Hasil dari Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu.....	47
Tabel 4.14. Uji Validitas Kepuasan Pengguna .....	48
Tabel 4.15. Hasil dari Kepuasan Pengguna.....	49
Tabel 4.16. Uji Reliabilitas Isi.....	50
Tabel 4.17. Uji Reliabilitas Akurasi .....	50
Tabel 4.18. Uji Reliabilitas Bentuk .....	51
Tabel 4.19. Uji Reliabilitas Kemudahan Pengguna .....	51
Tabel 4.20. Uji Reliabilitas Ketepatan Waktu.....	51
Tabel 4.21. Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna .....	52
Tabel 4.22. Hasil uji reliablitas.....	52
Tabel 4.23. Hasil Uji Autokorelasi.....	54
Tabel 4.24. Uji Multikolinieritas.....	55
Tabel 4.25. Hasil Uji Multikolinieritas.....	56