



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM KOTA TERHADAP WEBSITE
PENJUALAN E-TIKET MENGGUNAKAN EUCS
(STUDI KASUS : PT.KERETA API INDONESIA (PERSERO))**

SKRIPSI

**Ratna Dewi
151410385**

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



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM KOTA TERHADAP WEBSITE
PENJUALAN E-TIKET MENGGUNAKAN EUCS
(STUDI KASUS : PT.KERETA API INDONESIA (PERSERO))**

RATNA DEWI

151410385

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

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

HALAMAN PENGESAHAN

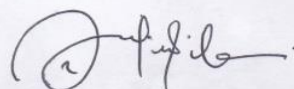
**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM KOTA TERHADAP WEBSITE
PENJUALAN E-TIKET MENGGUNAKAN EUCS
(STUDI KASUS : PT.KERETA API INDONESIA (PERSERO))**

**Ratna Dewi
151410385**

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

**Palembang, 24 Juli 2019
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas BinaDarma
Dekan,**

Pembimbing



Taqrim Ibadi, M.Kom



iv

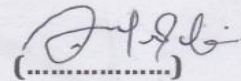
Dedy Syamsuar, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Kota Terhadap *Website* Penjualan E-Tiket Menggunakan EUCS (Studi Kasus : PT.kereta Api Indonesia (Persero)" Oleh "Ratna Dewi", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada 24 Juli 2019.

Komisi Penguji

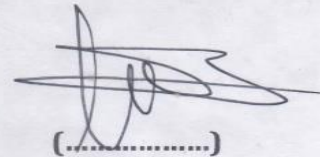
1. Ketua : Taqrim Ibadi, M.kom


(.....)

2. Anggota : Ahmad Syazili, M.kom


(.....)

3. Anggota : Muhammad Bunyamin, M.kom


(.....)

Mengetahui, 24 Juli 2019
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 : Ratna Dewi

NIM : 151410385

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, 24 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



RATNA DEWI

NIM : 151410385

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Kesempatan bukanlah hal yang kebetulan
Kau harus menciptakanya
Dalam setiap peristiwa
Hikmah itu selalu ada**

Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

- Allah SWT
- Kedua Orang Tua Tercinta dan Keluarga
- Dr. Edi Surya Negara, M.Kom
- Dosen Pembimbing
- Teman-teman seperjuangan Angkatan 2015
- Almamater Universitas Bina Darma.

ABSTRAK

PT. Kereta api Indonesia (Persero) telah menjadi salah satu modal transportasi idaman masyarakat saat ini dan lebih nyaman dan aman untuk digunakan. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia selalu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggannya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna *e-ticket* Pt.Kereta Api Indonesia (Persero) dalam menggunakan sistem penjualan *e-ticket* dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Dalam metode ini terdapat lima variable yaitu *content, Accurancy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*, komponen inilah yang menjadi tolak ukur pada web PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan mengajukan kuisioner kepada pengguna *e-ticket* yang disebarakan kepada 100 responden. Selanjutnya data yang diperoleh diolah menggunakan SPSS versi 23. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan metode *Probability Sampling* dan metode penarikan sampelnya adalah *Simple Ramdom Sampling*. Teknik pengambilan data menggunakan penelitian kuantitatif dengan mengumpulkan dan mengelolah data dalam bentuk uraian yang bertujuan untuk menggali informasi dari topik penelitian. Data dikumpulkan dalam bentuk kuisioner kepada konsumen dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *e-ticket* Pt.Kereta Api Indonesia (Persero). Dari hasil penelitian ini bahwa terdapat pengaruh yang positif antara lima variabel *End User Computing Satisfaction (EUCS)* terhadap kepuasan pengguna *e-ticket* Pt.Kereta Api Indonesia (Persero).

Kata Kunci : *End User Computing Satisfaction (EUCS) , E-Ticket, Sistem Informasi .*

ABSTRACT

PT. Kereta API Indonesia (Persero) has become one of the dream transport capital of the community today and more comfortable and safe to use. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) as a state owned enterprise (BUMN) that provides, governs, and manages the services of railways in Indonesia is always required to be able to provide the best service to its customers. This research was conducted to know the satisfaction of e-ticket users of Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) in using e-ticket sales system using End User Computing Satisfaction (EUCS) method. In this method there are five variables: content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness, this component is the benchmark on the web PT. Kereta Api Indonesia (Persero). While data collection is done by submitting Kuisioner to E-ticket users distributed to 100 respondents. Further data obtained is processed using SPSS version 23. The sampling technique in this study uses the Probability Sampling method and the sample withdrawal method is Simple Random Sampling. Data retrieval techniques use quantitative research by collecting and managing data in the form of descriptions aimed at extracting information from research topics. Data is collected in the form of Kuisioner to consumers using the validity test and reliability test. The population in this study is all users of e-ticket of Pt. Kereta Api Indonesia (Persero). From the results of this study that there is a positive influence between the five variables End User Computing Satisfaction (EUCS) on the satisfaction of e-ticket users of Pt. Kereta Api Indonesia (Persero).

Kata Kunci : *End User Computing Satisfaction (EUCS) , E-Ticket, Sistem Informasi .*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat 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 keterbatasnya 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. Taqrim Ibad, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Bapak Ahmad Syazili, M.Kom dan Bapak Muhammad Bunyamin, M.kom sebagai penguji.
6. Seluruh Dosen dan segenap karyawan/I Universitas Binadarma Palembang.
7. Staf dan Karyawan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data.
8. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, keluarga kecil, saudara-saudaraku,

dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.

9. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
10. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTODANPERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATAPENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTARGAMBAR.....	xii
DAFTARTABEL.....	xiii
BABI PENDAHULUAN.....	1
LatarBelakang.....	1
Rumusan Masalah.....	2
Batasan Masalah.....	2
Tujuan dan Manfaat.....	3
Tujuan Penelitian.....	3
Manfaat Penelitian.....	3
Sistematika Penulisan.....	3
BAB IILANDASANTEORI.....	5
Tinjauan Umum.....	5
Sejarah Singkat.....	5
Visi dan Misi.....	7
Struktur Organisai.....	8
Landasan Teori.....	8
Sistem Informasi.....	8
Kepuasan Pengguna.....	9
<i>Elektronik Ticket</i>	9
<i>End User Computing Satisfaction</i>	12
2.2.5. SPSS 24.....	15
2.2.6. Penelitian Sebelumnya.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
Objek Penelitian.....	17
Alat dan Bahan.....	17
Waktu dan Tempat.....	17
Populasi dan Sampel.....	18
Populasi.....	18
Teknik Sampel.....	20

Metode Penelitian.....	21
Instrumen Pengumpulan Data.....	22
Metode Analisis Data.....	22
Pengujian Kualitas Data.....	22
Uji Validitas.....	23
Uji Reliabilitas.....	23
Uji Normalitas.....	24
Uji heteroskedastisitas.....	24
Uji Hipotesis.....	24
Uji F.....	25
Uji T.....	26
Uji R ²	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
Hasil Penelitian.....	27
Deskripsi Jawaban Responden.....	30
Analisis Data.....	36
Pengujian.....	47
Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP	
Kesimpulan.....	57
Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi	8
Gambar 2. <i>End User Computing Satisfaction</i>	13
Gambar 3. Uji normalitas.....	48
Gambar 4. Uji P-P plot	48
Gambar 5. Uji heterokedastisitas	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. <i>Skala Likers</i>	18
Tabel 3.2. Rancangan kuesioner	18
Tabel 3.3. Implementasi nilai alpha	23
Tabel 4.1. Responden berdsarakan pekerjaan.....	28
Tabel 4.2. Responden berdsarakan jenis kelamin.....	28
Tabel 4.3. Responden berdsarakan umur.....	29
Tabel 4.4. Hasil jawaban responden variabel isi.....	30
Tabel 4.5. Hasil jawaban responden variabel akurasi	31
Tabel 4.6. Hasil jawaban responden variabel bentuk	32
Tabel 4.7. Hasil jawaban responden kemudahan pengguna	33
Tabel 4.8. Hasil jawaban responden ketepatan waktu	34
Tabel 4.9. Hasil jawaban Responden kepuasan pengguna.....	35
Tabel 4.10. Uji validasi <i>content</i>	37
Tabel 4.11. Uji validasi <i>accuracy</i>	38
Tabel 4.12. Uji validasi <i>format</i>	39
Tabel 4.13. Uji validasi <i>ease of use</i>	40
Tabel 4.14. Uji validasi <i>timeliness</i>	41
Tabel 4.15. Uji validasi <i>user satisfaction</i>	42
Tabel 4.16. Uji realibilitas <i>content</i>	37
Tabel 4.17. Uji realibilitas <i>accuracy</i>	38
Tabel 4.18. Uji realibilitas <i>format</i>	39
Tabel 4.19. Uji realibilitas <i>ease of use</i>	40
Tabel 4.20. Uji realibilitas <i>timeliness</i>	41
Tabel 4.21. Uji realibilitas <i>user satisfaction</i>	42
Tabel 4.22. Hasil uji F	40
Tabel 4.23. Hasil uji T	41
Tabel 4.24. Hasil uji R ²	42