



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI AYO TOKO BY SRC MENGGUNAKAN
METODE END USER COMPUTING SATISFACTION
(STUDI KASUS : TOKO SRC DI KABUPATEN LAHAT)**

LAPORAN PENELITIAN

SITINUR ELIZA

201410037

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2024**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI AYO TOKO BY SRC MENGGUNAKAN
METODE END USER COMPUTING SATISFACTION
(STUDI KASUS : TOKO SRC DI KABUPATEN LAHAT)**

SITINURELIZA

201410037

**Laporan Penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITASBINA DARMA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Kepuasan pengguna Aplikasi Ayo toko by Src
menggunakan metode end user computing satisfaction
(studi kasus : Toko Src di Kabupaten Lahat)**

**Siti Nur Eliza
201410037**

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

**Palembang, 27 Agustus 2024
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



Rahayu Amalia, M.Kom



Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Kepuasan pengguna Aplikasi Ayo toko by Src menggunakan metode end user computing satisfaction (studi kasus : Toko Src di Kabupaten Lahat) " Oleh "Siti Nur Eliza", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 27 Agustus 2024.

Komisi Penguji

1. Ketua : Rahayu Amalia, M.Kom
2. Anggota : Novri Hadinata, M.Kom.
3. Anggota : Muhamad Ariandi, M.Kom.

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,



Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Nur Eliza
NIM : 201410037

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya 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 karya tulis ini 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, September 2024

Yang membuat pernyataan



Siti Nur Eliza
Siti Nur Eliza

201410037

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab lebihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu.

-LIZA

Orang lain ga akan bisa faham struggle dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. kelak dirikita dimasa depan. akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini

Persembahkan :

“Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya, Ayahanda dan Ibunda. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Aku selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orangtua ku.”

ABSTRACT

The fast-paced development of the digital world makes all work easier and more efficient. One thing that cannot be missed from the development targets of the digital world is the world of business and trade transactions. Due to the rapid development of information and communication technology, people tend to prefer online or virtual transactions through various applications, one of which is the AYO TOKO by SRC application. The Ayo Toko application is an application used by grocery stores to interact with customers more easily and effectively. This user satisfaction analysis uses the EUCS (End User Computing Satisfaction) method, which is a tool for measuring the level of user satisfaction of a system or application and the results will be analyzed using statistical methods. The EUCS variable consists of five variables, namely: content, accuracy, form, convenience and timeliness. This research aims to measure the percentage of customer satisfaction with the Ayo Toko by Src application in Lahat Regency, South Sumatra. The results of this research are the percentage of customer satisfaction results for 5 variables from the End User Computing Satisfaction (EUCS) method with the percentage of Content 65%, Accuracy 59%, Format 69%, Timeliness 72%, and Ease of Use 63%.

Keywords: Analysis, User Satisfaction, Ayo Toko by SRC, End User Computing Satisfaction (EUCS)

ABSTRAK

Perkembangan dunia digital yang serba cepat membuat seluruh pekerjaan menjadi lebih mudah dan efisien. Salah satu hal yang tidak dapat luput dari sasaran perkembangan dunia digital adalah dunia bisnis dan transaksi perdagangan. Karena cepatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengakibatkan masyarakat cenderung lebih senang bertransaksi secara online atau virtual melalui berbagai macam aplikasi, salah satunya adalah aplikasi AYO TOKO by SRC. Aplikasi Ayo Toko merupakan aplikasi yang digunakan toko kelontong untuk berinteraksi dengan pelanggan secara lebih mudah dan efektif. Analisis kepuasan pengguna ini menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi dan hasilnya akan dianalisis menggunakan metode statistik. Variabel EUCS terdiri dari lima variabel, yaitu: isi, keakuratan, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur presentase kepuasan pelanggan pada aplikasi Ayo Toko by Src di Kabupaten Lahat Sumatra Selatan. Hasil dari penelitian ini berupa presentase hasil kepuasan pelanggan terhadap 5 variabel dari metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan presentase *content* 65%, *accuracy* 59%, *format* 69%, *timeliness* 72%, dan *ease of use* 63%.

Kata Kunci: Analisis, Kepuasan Pengguna, AYO TOKO by SRC *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISA KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI AYO TOKO BY SRC MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION (STUDI KASUS : TOKO SRC DI KABUPATEN LAHAT)”** ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi , Fakultas Sains Teknologi , di Universitas Bina Darma.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Rahayu Amalia,S.Kom.,M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada saya selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Nita Rosa Damayanti.M.Kom.,Ph.D, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom.,M.MSI.,M.KM7, selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi, yang telah memberikan fasilitas dan kemudahan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moral, serta kasih sayang yang tiada henti kepada saya.
5. Teman-teman dan rekan-rekan seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung saya selama proses penyusunan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penulisan. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk penyempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi hukabgaStudi Sistem Informasi.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Manfaat Masalah.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Analisis.....	4
2.2 Kepuasan Pengguna.....	4
2.3 Aplikasi <i>Mobile</i>	5
2.4 Pelayanan Pelanggan.....	6
2.4.1 Pengertian Pelayanan.....	6
2.4.2 Pengertian Pelanggan.....	7
2.4.3 Pengertian Pelayanan Pelanggan.....	7
2.5 Aplikasi AYO TOKO by SRC.....	8
2.6 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	8
2.7 Penelitian Terdahulu.....	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Objek Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel.....	21
3.2.1 Populasi.....	21
3.2.2 Sampel.....	21
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.4.1 Jenis Data.....	24
3.4.2 Sumber Data.....	24
3.5 Alat Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Sejarah Aplikasi AYO TOKO BY SRC.....	25
4.2 Manfaat Aplikasi AYO TOKO BY SRC.....	25

4.3 Tampilan Aplikasi AYO TOKO BY SRC.....	26
4.4 Instrumen Penelitian.....	33
4.5 Hipotesis Penelitian.....	35
4.6 Analisis dan Interpretasi Hasil.....	36
4.7 Pilot Study.....	36
4.8 Hasil Pengumpulan Data.....	36
4.9 Hasil Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	36
4.10 Hasil Analisis <i>End User Computing Satisfaction</i>.....	40
4.10.1 Variabel <i>Content</i>	40
4.10.2 Variabel <i>Format</i>	42
4.10.3 Variabel <i>Accuracy</i>	45
4.10.4 Variabel <i>Timeliness</i>	47
4.10.5 Variabel <i>Ease of Use</i>	49
4.11 Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Diagram Alir Penelitian	19
Gambar 4. 1	Tampilan Registrasi AYO TOKO (Sumber : Aplikasi AYO TOKO).....	20
Gambar 4. 2	Tampilan Daftar Misi AYO TOKO (Sumber : Aplikasi AYO TOKO).....	20
Gambar 4. 3	Tampilan Poin AYO TOKO.....	20
Gambar 4. 4	Tampilan Mitra AYO TOKO.....	21
Gambar 4. 5	Tampilan Help Desk AYO TOKO.....	21
Gambar 4. 6	Tampilan Pojok Kasbon.....	22
Gambar 4. 7	Tampilan Promo AYO TOKO.....	22
Gambar 4. 8	Tampilan Pojok Untung.....	23
Gambar 4. 9	Katalog SRC.....	23
Gambar 4. 10	Tampilan Langganan.....	24
Gambar 4. 11	Tampilan Order Online.....	24
Gambar 4. 12	Tampilan Notifikasi.....	25
Gambar 4. 13	Variabel Instrumen Penelitian	26
Gambar 4. 14	Hasil Analisis CON1.....	26
Gambar 4. 15	Hasil Analisis CON2.....	27
Gambar 4. 16	Hasil Analisis CON3.....	27
Gambar 4. 17	Hasil Analisis CON4.....	35
Gambar 4. 18	Hasil Analisis CON5.....	35
Gambar 4. 19	Hasil Analisis FOR1.....	36
Gambar 4. 20	Hasil Analisis FOR2.....	36
Gambar 4. 21	Hasil Analisis FOR3.....	37
Gambar 4. 22	Hasil Analisis FOR4.....	37
Gambar 4. 23	Hasil Analisis FOR5.....	37
Gambar 4. 24	Hasil Analisis FOR6.....	38
Gambar 4. 25	Hasil Analisis ACC1.....	38
Gambar 4. 26	Hasil Analisis ACC2	38
Gambar 4. 27	Hasil Analisis ACC2	39
Gambar 4. 28	Hasil Analisis ACC3.....	39
Gambar 4. 29	Hasil Analisis ACC4.....	39
Gambar 4. 30	Hasil Analisis ACC5.....	40
Gambar 4. 31	Hasil Analisis ACC6.....	40
Gambar 4. 32	Hasil Analisis TIM1.....	41
Gambar 4. 33	Hasil Analisis TIM2.....	41
Gambar 4. 34	Hasil Analisis TIM3.....	41
Gambar 4. 35	Hasil Analisis TIM4.....	42
Gambar 4. 36	Hasil Analisis TIM5.....	42
Gambar 4. 37	Hasil Analisis EOU1.....	42
Gambar 4. 38	Hasil Analisis EOU2.....	43
Gambar 4. 39	Hasil Analisis EOU3.....	43
Gambar 4. 40	Hasil Analisis EOU4.....	43
Gambar 4. 41	Hasil Analisis EOU5.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Analisis Pertanyaan Variabel Content.....	26
Tabel 4. 2 Indikator Pertanyaan Variabel Format.....	27
Tabel 4. 3 Indikator Pertanyaan Variabel Accuracy.....	27
Tabel 4. 4 Indikator Pertanyaan Variabel Timeliness.....	28
Tabel 4. 5 Indikator Pertanyaan Variabel Ease of Use.....	28
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Outer Loading.....	30
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Reliability.....	31
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Average Variance Extracted.....	32
Tabel 4. 9 Hasil Uji Discriminant Validity.....	32

