



**Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Portal  
Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan  
Metode *End User Computing Satisfaction*(EUCS)**

**SKRIPSI**

**Alvin  
151410106**

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



**Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Portal  
Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan  
Metode *End User Computing Satisfaction*(EUCS)**

**Alvin  
151410106**

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

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

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Portal  
Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan  
Metode *End User Computing Satisfaction*(EUCS)**

**Alvin  
151410106**

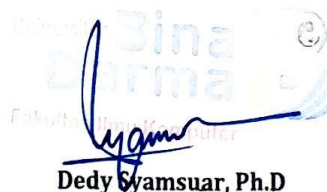
**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, September 2019  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**

**Pembimbing**



**Nurul Adha Oktariani Saputri, M.kom**



**Dedy Syamsuar, Ph.D**

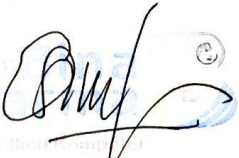
## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*" Oleh "Alvin", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Sabtu tanggal 19 Januari 2019.

### Komisi Penguji

- |            |                                      |  |
|------------|--------------------------------------|--|
| 1. Ketua   | : Nurul Adha Oktarini Saputri, M.kom | <br>(.....) |
| 2. Anggota | : Merry Agustina, M.M., M.Kom.       | <br>(.....) |
| 3. Anggota | : Rahayu Amelia, M.Kom.              | <br>(.....) |

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

  
Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

## **SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alvin  
NIM : 151410106

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, April 2019  
Yang membuat pernyataan,



Alvin  
NIM : 151410106

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

MOTTO :

Jadilah Orang Baik.

PERSEMBAHAN

Skripsi Ini saya persembahkan kepada :

- Kedua Orang Tua Tercinta
- Dr. Edi Surya Negara, M.Kom
- Teman-teman Seperjuangan Kelas C
- Teman-teman seangkatan.
- Almamater Universitas Bina Darma.

## ABSTRAK

Portal program studi sistem informasi merupakan *website* yang dikembangkan oleh universitas bina darma yang bertujuan untuk menjadi media promosi dan informasi akademik program studi sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan hal yang paling penting untuk menjadi tolak ukur bagi pengembang portal program studi sistem informasi untuk meningkatkan kualitas *websitenya* sehingga pengguna semakin puas dan banyak melakukan aktivitas pencarian khususnya pencarian tentang aktivitas akademik program studi sistem informasi. Namun sejauh ini pengembang portal program studi sistem informasi belum tahu kekurangan dari portal program studi sistem informasi, sehingga diperlukan analisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

Dalam upaya mencapai Kepuasan Pengguna terhadap *portal* program studi sistem informasi bina darma yang ber domain *si.binadarma.ac.id* peneliti menggunakan metode *end user computing satisfaction* (EUCS). Instrumen *end user computing satisfaction* (EUCS) mencakup lima komponen: isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timelines*). Data dalam penelitian ini di kumpulkan dengan instrumen kuisioner yang di sebarkan kepada mahasiswa program studi sistem informasi. Selanjutnya data yang di peroleh di olah menggunakan *software* SPSS versi 24. Teknik pengambilan sample yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas portal program studi sistem informasi.

**Kata Kunci :** *Website, Kepuasan Pengguna, Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*

## **ABSTRACT**

*Information system study program portal is a website developed by bina darma university which aims to become a promotional media and academic information information system study program. User satisfaction is the most important thing to be a benchmark for developers of information system study program portals to improve the quality of their websites so that users are more satisfied and many conduct search activities especially searches for academic activities in information systems study programs. But so far the portal developer of the information system study program does not yet know the shortcomings of the information system study program portal, so analysis is needed to measure the level of user satisfaction.*

*In an effort to achieve User Satisfaction with the portal of the bina darma information system study program that has the domain si.binadarma.ac.id the researcher uses the end user computing satisfaction (EUCS) method. The instruments of end user computing satisfaction (EUCS) include five components: content, accuracy, format, ease of use and timelines. The data in this study were collected by questionnaire instruments distributed to students of information systems study programs. Furthermore, the data obtained is processed using SPSS version 24 software. The sampling technique used in this study is simple random sampling. The results of this study are expected to be a reference to improve the quality of information systems study program portals.*

*Keywords: Website, User Satisfaction, End User Computing Satisfaction (EUCS) Method*



## 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 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. Nurul Adha Oktariani Saputri, M.kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Ibu Nurul Huda, M.Kom. dan Ibu Merry Agustina, M.M., 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 ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, September 2019

Alvin

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<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>	
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 Waktu dan Tempat Penelitian.....	3
1.6 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.....	7
2.1.3 Struktur Organisasi.....	8
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1 Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ).....	10

2.2.2 Website.....	12
2.2.3 EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ).....	13
2.2.4 <i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i> .....	15
2.2.5 Kerangka Pemikiran.....	16
2.2.6 Penelitian Sebelumnya.....	17
<b>BAB III METODOLGI PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian.....	22
3.2 Alat dan Bahan Penelitian.....	29
3.3 Hipotesis Penelitian.....	30
3.4 Metode Penelitian.....	31
3.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.5.1 Populasi.....	32
3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.6 Skala Pengukuran.....	35
3.7 Desain Penelitian.....	36
3.8 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.8.1 <i>Data Primer</i> .....	37
3.8.2 <i>Data Skunder</i> .....	37
3.9 Variabel Penelitian.....	38
3.10 Perancangan Kuesioner Penelitian.....	41
3.11 Teknik Analisis Data.....	44
3.12 Uji R <sup>2</sup> .....	46
3.13 Uji Hipotesis.....	46
3.13.1 Uji t.....	46
3.13.2 Uji F.....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil.....	48
4.1.1 Data Responden.....	48
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	49
4.3 Uji Validitas.....	53

4.4 Uji Reliabilitas .....	59
4.5 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	63
4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	63
4.7 Pembahasan.....	66
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran .....	69

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Struktur Organisasi Bina Darma .....	8
<b>Gambar 2.2</b> Model Dasar EUCS Torkzadeh & Doll 1988.....	14
<b>Gambar 2.3</b> Skema Penelitian .....	17
<b>Gambar 3.1</b> Halaman Utama Website Sistem Infrmasi.....	22
<b>Gambar 3.2</b> Menu Visi-Misi Prodi sistem informasi.....	23
<b>Gambar 3.3</b> Menu Tujuan .....	24
<b>Gambar 3.4</b> Menu Sasaran Prodi .....	24
<b>Gambar 3.5</b> Menu Manajemen .....	25
<b>Gambar 3.6</b> Menu Staf Pengajar .....	25
<b>Gambar 3.7</b> Menu Kurikulum.....	26
<b>Gambar 3.8</b> Menu Jurnal .....	26
<b>Gambar 3.9</b> Menu Seminar.....	27
<b>Gambar 3.10</b> Menu HAKI .....	27
<b>Gambar 3.11</b> Menu E-UMKM.....	28
<b>Gambar 3.12</b> Menu Desa Binaan.....	28
<b>Gambar 3.13</b> Menu Pengumuman.....	29
<b>Gambar 3.14</b> Profil Program Studi Sistem Informasi .....	33

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Skala Likert .....	28
<b>Tabel 3.2</b> Operasional Variabel Penelitian .....	32
<b>Tabel 3.3</b> Rancangan Kuesioner Penelitian .....	35
<b>Tabel 3.4</b> Interpretasi Nilai $\alpha$ ( <i>Alpha</i> ) Terhadap Reliabilitas .....	38
<b>Tabel 4.1</b> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
<b>Tabel 4.2</b> Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
<b>Tabel 4.3</b> Responden Berdasarkan Umur .....	44
<b>Tabel 4.4</b> Jawaban Responden Pada Variabel <i>Content</i> (X1) .....	45
<b>Tabel 4.5</b> Jawaban Responden Pada Variabel <i>Accuracy</i> (X2).....	46
<b>Tabel 4.6</b> Jawaban Responden Pada Variabel <i>Format</i> (X3) .....	46
<b>Tabel 4.7</b> Jawaban Responden Pada Variabel <i>Ease of Use</i> (X4).....	47
<b>Tabel 4.8</b> Jawaban Responden Pada Variabel <i>Timeliness</i> (X5).....	47
<b>Tabel 4.9</b> Jawaban Responden Pada Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y) .....	48
<b>Tabel 4.10</b> Uji Validitas Variabel <i>Content</i> (X1) .....	49
<b>Tabel 4.11</b> Uji Validitas Variabel <i>Accuracy</i> (X2).....	50
<b>Tabel 4.12</b> Uji Validitas Variabel <i>Format</i> (X3) .....	51
<b>Tabel 4.13</b> Uji Validitas Variabel <i>Ease of Use</i> (X4).....	51
<b>Tabel 4.14</b> Uji Validitas Variabel <i>Timeliness</i> (X5).....	52
<b>Tabel 4.15</b> Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y) .....	53
<b>Tabel 4.16</b> Uji Reliabilitas Variabel <i>Content</i> (X1) .....	55
<b>Tabel 4.17</b> Uji Reliabilitas Variabel <i>Accuracy</i> (X2).....	55
<b>Tabel 4.18</b> Uji Reliabilitas Variabel <i>Format</i> (X3) .....	56
<b>Tabel 4.19</b> Uji Reliabilitas Variabel <i>Ease of Use</i> (X4).....	56
<b>Tabel 4.20</b> Uji Reliabilitas Variabel <i>Timeliness</i> (X5).....	57
<b>Tabel 4.21</b> Uji Reliabilitas Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y) .....	57
<b>Tabel 4.22</b> Uji $R^2$ .....	58
<b>Tabel 4.23</b> Hasil Uji t.....	59
<b>Tabel 4.24</b> Hasil Uji F.....	60