



**PENGUKURAN KEPUASAAN MAHASISWA PENGGUNA
E-LEARNNG UNIVERSITAS BINA DARMA
MENGUNAKAN METODE *END-USER
COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS)**

SKRIPSI

**FISKA WANA
151410249**

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



**PENGUKURAN KEPUASAAN MAHASISWA PENGGUNA
E-LEARNING UNIVERSITAS BINA DARMA
MENGUNAKAN METODE *END-USER
COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS)**

**FISKA WANA
151410249**

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

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

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGUKURAN KEPUASAAN MAHASISWA PENGGUNA
E-LEARNNG UNIVERSITAS BINA DARMA
MENGUNAKAN METODE *END-USER*
COMPUTING SATISFACTION
(EUCS)**

FISKA WANA

151410249

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

Palembang, 9 Juli 2019

Program Studi Sistem Infromasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Bina Darma

Dekan,

Pembimbing



Leon Andretti Abdillah, S.Kom.,M.M., MTA



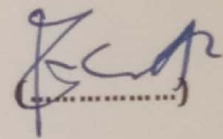
Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer
Dedy Syamsuar, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Pengguna *E-learning* Universitas Bina Darma Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*" Oleh "Fiska Wana", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 09 Juli 2019.

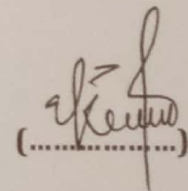
Komisi Penguji

1. Ketua : Leon Andretti Abdillah, S.Kom., M.M., MTA



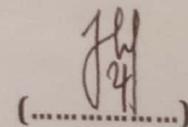
(.....)

2. Anggota : Eka Puji Agustini, M.M,M.Kom



(.....)

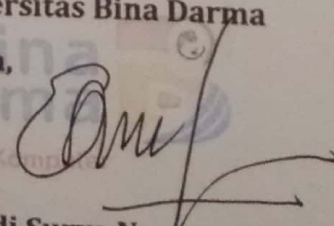
3. Anggota : Nia Oktaviani, M.Kom



(.....)

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 : Fiska Wana

NIM : 151410249

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,



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Tidak ada usaha yang mengkhianati hasilnya.

Sebuah harapan yang kecil sekalipun kalau dipelihara dengan baik akan bisa bertumbuh dan melahirkan yang luar biasa.

Tidak usah takut gagal bekerjalah semaksimal mungkin dan percayalah bahwa jerih payahmu akan diperhitungkan oleh TuhanMu.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rezeki kelancaran serta kesuksesan dalam pembuatan skripsi ini.
- Kedua Orang Tuaku, Ayahnda dan Ibunda tercinta yang mengharapkan keberhasilan, senantiasa mendoakanku mencurahkan semua kasih sayang mereka dan mendukungku baik suka maupun duka
- Kepada dosen pembimbing pak Leon Andretti Abdillah,S.Kom.,M.M
- Adellia dan Agustin TriHadayani sahabat seperjuangan
- Almamater Universitas Bina Darma.

KATA PENGANTAR



Assallammu'alaikum Wr.Wb

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Tuhan pencipta dan pengatur alam semesta yang telah melimpahkan rahmat dan nikmatnya kepada kita semua yang mana limpahan dan nikmat-Nya saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan baik. Penelitian skripsi ini dilakukan di Universitas Bina Darma Palembang dengan judul "Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Pengguna *E-learning* Universitas Bina Darma Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*".

Penelitian skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat guna menyelesaikan mata kuliah skripsi dan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar serjana komputer. Dalam penulisan skripsi ini penulis sadar sepenuhnya bahwa penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dari pihak akademik, keluarga maupun teman-teman seperjuangan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang tulus serta doa dan harapan semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan berkah dari Allah SWT.

Dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sangat dalam 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. Leon Andretti Abdillah, S.Kom., M.M. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.

5. 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.
6. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
7. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 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 Metodologi Penelitian | 3 |
| 1.5.1 Waktu dan Tempat | 3 |
| 1.5.2 Alat dan Bahan Penelitian | 4 |
| 1.5.2.1 Alat | 4 |
| 1.5.2.2 Bahan | 4 |
| 1.5.3 Metode Penelitian | 5 |
| 1.5.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel | 5 |
| 1.5.5 Metode Pengumpulan Data | 6 |

| | |
|---|-----------|
| 1.5.5.1 Data Primer | 6 |
| 1.5.5.2 Data sekunder | 6 |
| 1.6. Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1. Tinjauan Umum | 8 |
| 2.1.1 Sejarah Singkat | 9 |
| 2.1.2 Visi dan Misi | 9 |
| 2.1.3 Struktur Organisasi | 10 |
| 2.2. Landasan Teori | 13 |
| 2.2.1 Kepuasan Pengguna | 13 |
| 2.2.2 <i>E-learning</i> | 13 |
| 2.2.3 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> | 16 |
| 2.2.4 Kerangka Pemikiran | 19 |
| 2.2.5 Hipotesis Penelitian | 19 |
| 2.2.6 SPSS | 20 |
| 2.3. Penelitian Sebelumnya | 21 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 22 |
| 3.1. Objek Penelitian | 22 |
| 3.2. Lokasi Penelitian | 22 |
| 3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel | 22 |
| 3.3.1 Populasi | 22 |
| 3.3.1 Teknik Pengambilan Sampel | 23 |
| 3.4. Desain Penelitian | 24 |
| 3.5. Definisi operasonalisasi dan pengukuran variabel | 24 |
| 3.5.1 Definisi Operasional Variabel | 24 |
| 3.5.2 Penetapan Skala Pengukuran Jawab | 27 |
| 3.5.3 Perancangan Kuesioner | 28 |
| 3.6. <i>Instrument</i> Penelitian | 31 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 3.6.1 Uji Validitas | 31 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | 32 |
| 3.7 Uji Asumsi Klasik | 32 |
| 3.7.1 Uji Normalitas | 33 |
| 3.7.2 Uji Heteroskedastisitas | 33 |
| 3.8 Regresi Berganda | 33 |
| 3.9 Uji Hipotesis | 34 |
| 3.9.1 Uji F | 35 |
| 3.9.2 Uji T | 35 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN36

| | |
|--|----|
| 4.1. Hasil Penelitian | 36 |
| 4.1.1 Profil Responden | 36 |
| 4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas | 43 |
| 4.1.2.1 Uji Validitas | 43 |
| 4.1.2.2 Uji Reliabilitas | 48 |
| 4.1.3 Uji Asumsi Klasik | 49 |
| 4.1.3.1 Uji Normalitas | 49 |
| 4.1.3.2 Uji Heteroskedastisitas | 50 |
| 4.1.4 Hasil Persamaan Regresi Berganda | 51 |
| 4.1.5 Pengujian Hipotesis | 52 |
| 4.1.5.1 Uji F | 53 |
| 4.1.5.2 Uji T | 54 |
| 4.2. Pembahasan | 57 |
| 4.2.1. Hasil Data Setiap Variabel (EUCS) | 58 |
| 4.2.2. Pengaruh <i>Content</i> Terhadap Kepuasan Pengguna | 64 |
| 4.2.3 Pengaruh <i>Accuracy</i> Terhadap Kepuasan Pengguna | 64 |
| 4.2.4 Pengaruh <i>Format</i> Terhadap Kepuasan Pengguna | 65 |
| 4.2.5 Pengaruh <i>Ease Of Use</i> Terhadap Kepuasan Pengguna | 65 |
| 4.2.6 Pengaruh <i>Tomeliness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna | 65 |

| | |
|--|-----------|
| BAB V PENUTUP | 65 |
| 5.1. Kesimpulan | 65 |
| 5.2. Saran | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA | 70 |
| Lampiran | 72 |
| Lampiran 1 Surat Izin Penelitian | 72 |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian | 72 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 78 |
| Lampiran 4 Tabel F | 85 |
| Lampiran 5 Tabel T | 87 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi | 10 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran | 19 |
| Gambar 4.1 Jenis Kelami | 37 |
| Gambar 4.2 Usia | 37 |
| Gambar 4.3 Pekerjaan | 38 |
| Gambar 4.4 Fakultas dan Jurusan | 39 |
| Gambar 4.5 Berapa Lama Menggunakan E-learning | 40 |
| Gambar 4.6 Seberapa Sering Mengakses E-learning | 41 |
| Gambar 4.7 Media yang Digunakan Untu Akses E-learning | 42 |
| Gambar 4.8 Berapa Jam Mengakses E-learning | 43 |
| Gambar 4.9 Grafik Normal P-P <i>Plot</i> | 50 |
| Gambar 4.10 Uji Heteroskedastisitas | 51 |

DAFTAR TABEL

Halaman

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Operasionallisasi Variabel-variabel Penelitian | 24 |
| Tabel 3.2 Skor Alternatif Jawaban Item Kuesioner | 27 |
| Tabel 3.3 Kuesioner Penelitian | 28 |
| Tabel 3.4 Uji Reliabilitas | 32 |
| Tabel 4.1 Uji Validitas <i>Content</i> | 44 |
| Tabel 4.2 Uji Validitas <i>Accuracy</i> | 45 |
| Tabel 4.3 Uji Validitas <i>Format</i> | 46 |
| Tabel 4.4 Uji Validitas <i>Ease Of Use</i> | 46 |
| Tabel 4.5 Uji Validitas <i>Timeliness</i> | 47 |
| Tabel 4.6 Uji Validitas <i>User Satisfaction</i> | 48 |
| Tabel 4.7 Interpretasi Nilai α (Alpha) Terhadap Reliabilitas | 48 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas | 49 |
| Tabel 4.9 Hasil Persamaan Regresi Berganda | 52 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji F | 53 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji T | 54 |
| Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Conten</i> | 58 |
| Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Accuracy</i> | 59 |
| Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Format</i> | 60 |
| Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Ease Of Use</i> | 61 |
| Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Timelines</i> | 62 |
| Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i> | 63 |