



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA TERHADAP
MAHASISWA DI UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN
METODE CSI**

LAPORAN PENELITIAN

EKA PUTRI KIRANA

201410091

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

2024



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA TERHADAP
MAHASISWA DI UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN
METODE CSI**

EKA PUTRI KIRANA

201410091

**Laporan penelitian ini di ajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

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

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA TERHADAP MAHASISWA DI
UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN METODE CSI**

EKA PUTRI KIRANA

201410091

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

**Palembang, 29 Agustus 2024
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing


Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi



Nita Rosa Damayanti.M.Kom.,Ph.D Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM

HALAMAN PERSETUJUAN

Penelitian berjudul "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA TERHADAP MAHASISWA DI UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN METODE CSI" Oleh "Eka Putri Kirana", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 29 Agustus 2024.

Komisi Penguji

1. Ketua : Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D. (.....)

2. Anggota : Rahayu Amalia, 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 dibawah ini:

Nama : Eka putri kirana

Nim : 201410091

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, 15 agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Eka Putri Kirana
NIM : 201410091

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Usaha Tidak akan Menghianati Hasil, Gagal Adalah Sebuah Pelajaran Yang Sangat Berarti Untuk Menumbuhkan Semangat Baru.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada:

- ❖ Tuhan Yang Maha Esa
- ❖ Kedua Orang Tua Tercinta
- ❖ Nita Rosa Damayanti.M.Kom.,Ph.D, Selaku Dosen Pembimbing
- ❖ Teman-Teman Seangkatan
- ❖ Almamater Universitas Bina Darma

ABSTRAK

DANA merupakan aplikasi yang banyak memberi kemudahan dalam bertransaksi secara digital di Indonesia. Gaya hidup manusia mulai terjadi pergeseran secara signifikan, dimana segala sesuatu dituntut untuk dilakukan secara cepat, mudah, dan praktis. Salah satu wujud kepraktisan yang ada di tengah masyarakat adalah maraknya sistem online. Saat ini DANA merupakan pembayaran e-wallet yang masih tergolong sangat baru di masyarakat. Karena itu aplikasi DANA ini masih dalam tahap pengembangan sehingga penelitian ini perlu dilakukan untuk memberikan daya tarik bagi kaum milenial. Penelitian ini melakukan dua tahap, yaitu pendahuluan dan pengambilan data. Pendahuluan berupa survey untuk uji validitas dan reabilitas kuesioner, sedangkan pengambilan data dengan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa pengguna Aplikasi DANA. Analisa dilakukan dengan menggunakan metode CSI dan IPA. Sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 172 Mahasiswa, dan terdapat 22 atribut dengan menggunakan 5 dimensi. Nilai presentase CSI yang diperoleh pada penelitian ini sebesar 78,19% yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan pada Aplikasi DANA. Hasil penelitian ini menemukan 3 dari 22 atribut yang perlu ditingkatkan, 6 atribut yang harus di pertahankan dalam kualitas pelayanan, 9 atribut yang masih seimbang antara kepuasan dengan kepentingan pengguna, dan 4 atribut yang kinerja lebih tinggi dari kepentingan konsumen. Adapun cara melakukan perbaikannya yaitu dengan menambahkan admin yang cepat menangani keluhan yang dialami oleh pelanggan, sehingga keluhan pelanggan dapat teratasi.

Kata kunci: *CSI, Aplikasi Dana, Kepuasan Pengguna*

ABSTRACT

DANA is an application that makes it easier to transact digitally in Indonesia. The human lifestyle has begun to shift significantly, where everything is required to be done quickly, easily, and practically. One of the forms of practicality that exists in the community is the rise of online systems. Currently, DANA is an e-wallet payment that is still relatively new in the community. Therefore, the DANA application is still in the development stage, so this research needs to be carried out to provide attraction for millennials. This research carried out two stages, namely introduction and data collection. The introduction is in the form of a survey to test the validity and reliability of the questionnaire, while data collection is carried out by distributing questionnaires to students who use the DANA Application. The analysis was carried out using CSI and IPA methods. The sample taken in this study was 172 students, and there were 22 attributes using 5 dimensions.

Keywords: CSI, Fund Application, User Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA TERHADAP MAHASISWA BINA DARMA MENGGUNAKAN METODE CSI”**. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah mendapat banyak bantuan dan bimbingan serta semangat dari berbagai pihak. Tanpa bantuan berbagai pihak, tentunya proses penyusunan skripsi ini akan sangat sulit untuk di selesaikan oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan trimkasih kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.pd., M.M, Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
2. Bapak Muhammad Izman Herdiansyah, MM., Ph.D Selaku Wakil Rektor Universitas Bina Darma Palembang
3. Bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM Selaku Dekan Fakultas Universitas Bina Darma Palembang
4. Ibu Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D., Selaku Ketua program Studi Sistem Informasi Dan Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, Bimbingan dan dukungan serta motivasi selama melakukan penulisan skripsi ini. Dukungan, arahan, saran dan kritik yang membangun agar skripsi ini terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
5. Seluruh Dosen Program Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu kepada penulis di perkuliahan
6. Kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan dorongan semangat motivasi untuk tidak kenal kata menyerah serta doa yang tak pernah hentinya. Terimakasih kepada Bapak Ibu yang telah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang yang tak terhingga.

7. Sahabat dan keluarga yang telah memberikan support berupa tenaga dan pikiran kepada penulis dan orang yang selalu memberi nasihat bagi penulis bagi setiap langkah penulis.
8. Pihak kampus Bina Darma Palembang Yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya, namun tidak mengurangi rasa hormat dan terimakasih penulis yang telah memberikan izin terhadap penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang di sebabkan keterbatasan pengetahuan penulis. untuk itu kiranya, pembaca dapat memaklumi atas kekurangan dalam laporan ini, Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Palembang 15 Agustus 2024

Eka Putri Kirana

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Manfaat penelitian.....	2
1.4. Batasan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori.....	4
2.1.1 Analisis.....	4
2.1.2 Satisfaction	4
2.1.3 Aplikasi	5
2.1.4 Dana	5
2.1.5 Metode CSI	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	7
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	9
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	9
3.2 Alur Penelitian	9
3.3 Metode Penelitian.....	10
3.4 Sekala Pengukuran	11
3.5 Populasi dan Sampel	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	14

4.1 Analisa Deskripsi Data	14
4.1.1 Deskripsi penarikan populasi dan sampel data.....	14
4.2 Deskripsi Data Hasil Angket	14
4.2.1 Uji validitas	15
4.2.2 Uji rehabilitas	18
4.2.3 Deskripsi Data Hasil Angket.....	28
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	9
---------------------------------	---



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.2 Skala likert	11
Tabel 3.3 Skala Penilaian.....	12
Tabel 4.4 Jumlah Responden.....	14
Tabel 4.5 Hasil uji validitas instrument	15
Tabel 4.6 Kesesuaian Validitas Instrumen.....	16
Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	18
Tabel 4.8 Skala likert.....	19
Tabel 4.9 Pengolahan Data Pernyataan 1.....	20
Tabel 4.10 Pengolahan Data Pernyataan 2.....	21
Tabel 4.11 Pengolahan Data Pernyataan 3.....	22
Tabel 4.12 Pengolahan Data Pernyataan 4.....	23
Tabel 4.13 Pengolahan Data Pernyataan 5.....	24
Tabel 4.14 Pengolahan Data Pernyataan 6.....	25
Tabel 4.15 Pengolahan Data Pernyataan 7.....	26
Tabel 4.16 Pengolahan Data Pernyataan 8.....	27
Tabel 4.17 Pengolahan Data Pernyataan 9.....	28
Tabel 4.18 Pengolahan Data Pernyataan 10.....	29
Tabel 4.19 Pengolahan Data Pernyataan 11	30
Tabel 4.20 Pengolahan Data Pernyataan 12.....	31
Tabel 4.21 Pengolahan Data Pernyataan 13	32
Tabel 4.22 Pengolahan Data Pernyataan 14.....	33
Tabel 4.23 Pengolahan Data Pernyataan 15.....	34
Tabel 4.24 Pengolahan Data Pernyataan 16.....	36
Tabel 4.25 Pengolahan Data Pernyataan 17.....	36
Tabel 4.26 Pengolahan Data Pernyataan 18.....	37
Tabel 4.27 Pengolahan Data Pernyataan 19.....	38
Tabel 4.28 Pengolahan Data Pernyataan 20.....	39
Tabel 4.29 Pengolahan Data Pernyataan 21	40

Tabel 4.30 Pengolahan Data Pernyataan.....	41
Tabel 4.31 Perhitungan MIS dan MMS	43
Tabel 4.32 Perhitungan WF	44
Tabel 4.33 Perhitungan WS.....	45
Tabel 4.35 Skala Penilaian	47

