



**ANALISA KEPUASAN USER TERHADAP APLIKASI PENJUALAN
BARANG *ROAM NEXTGEN* MENGGUNAKAN *END USER
COMPUTING SATISFACTION* (Studi Kasus PT. Coca Cola
Distributor Indonesia. Tbk Cabang Palembang)**

SKRIPSI

**MAMAN SALENDRA
151410398**

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



**ANALISA KEPUASAN USER TERHADAP APLIKASI PENJUALAN
BARANG *ROAM NEXTGEN* MENGGUNAKAN *END USER
COMPUTING SATISFACTION* (Studi Kasus PT. Coca Cola
Distribtor Indonesia. Tbk Cabang Palembang)**

**MAMAN SALENDRA
151410398**

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

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

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISA KEPUASAN USER TERHADAPA APLIKASI PENJUALAN BARANG ROAM NEXTGEN MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION (Studi Kasus PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk Cabang Palembang)

Maman Salendra
151410398

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

Pembimbing



Nia Oktaviani, M.Kom

**Palembang, /Agustus 2019
Program Studi Sistem Infomasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,**



Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

Dedy Syamsuar, Ph. D

HALAMAN PERSETUJUAN

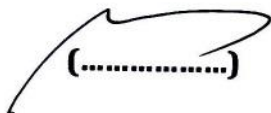
Skripsi Berjudul "**Analisa Kepuasan User Terhadap Aplikasi Penjualan Barang Roam Nextgen Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk Cabang Palembang)**" Oleh "Maman Salendra", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 1 Agustus 2019.

Komisi Penguji

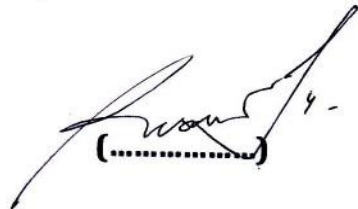
1. Ketua : **Nia Oktaviani, M.Kom**


(.....)

2. Anggota : **Linda Atika, M.Kom**


(.....)

3. Anggota : **Rusmin Syafari, S.Kom, M.M**


(.....)

**Mengetahui,
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 : Maman Salendra

NIM : 151410398

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, 1 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Maman Salendra

NIM : 151410398

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Bekerjalah bagaikan tak butuh uang, Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti, Menarilah bagaikan tak seorangpun sedang menonton.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- Kedua Orang Tua Tercinta
- Sesorang yang selalu disampingku
- Nia Oktaviani, M.Kom
- Teman-teman seangkatan.
- Almamater Universitas Bina Darma.

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai analisa tingkat kepuasan user terhadap aplikasi penjualan barang *Roam Nextgen* di PT. Coca Cola Distributor Indonesia cabang Palembang. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa kepuasan user terhadap aplikasi *roam nextgen* pada PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk Cabang Palembang menggunakan *End User computing Satisfaction* metode ini memprioritaskan pada kepuasan *user satisfaction*, dengan menganalisa berdasarkan isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan alat penelitian berupa kuisisioner. Objek penelitian ini adalah aplikasi *Roam Nextgen* dengan responden yaitu karyawan PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk cabang Palembang dengan jumlah 82 responden. Analisa data dilakukan dengan teknik analisa deskriptif menggunakan rentang kategori dan nilai rata-rata melalui skala *Likert*. Hasil penerapan penelitian ini menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Roam Nextgen* pada PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk cabang Palembang.

kata Kunci : Roam NextGen, User Computing Satisfaction (EUCS)

ABSTRACT

This research is about analyzing the level of user satisfaction with the application of selling Roam Nextgen goods at PT. Coca Cola Distributor Indonesia Palembang branch. The purpose of this study was to analyze user satisfaction with the Roam Nextgen application at PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk Palembang Branch uses End User computing Satisfaction, this method prioritizes user satisfaction, by analyzing based on content, accuracy, form, user convenience and timeliness. This type of research is a descriptive study using a research tool in the form of a questionnaire. The object of this research is the application of Roam Nextgen with respondents, namely PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk Palembang branch with a total of 82 respondents. Data analysis was performed using descriptive analysis techniques using a range of categories and average values through a Likert scale. The results of the application of this study indicate there are positive and significant influences on the satisfaction of Roam Nextgen application users at PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk Palembang branch

Keywords: Roam NextGen, User Computing Satisfaction (EUCS), SPSS

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 keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

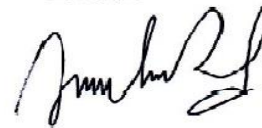
Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

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. Nia Oktaviani, M.Kom. 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, 1 Agustus 2019

Penulis



Maman Salendra

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	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1. Tujuan Penelitian	4
1.4.2. Manfaat Penelitian	4
1.5. Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	5
1.5.2 Alat dan Bahan	5
1.5.2.1 Alat.....	5
1.5.2.2 Bahan.....	5
1.5.3 Metodologi Penelitian.....	6
1.5.4 Metode Pengeumpulan Data	6
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan Umum	8
2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	9
2.1.2 Visi dan Misi	9
2.1.3 Struktur Organisasi.....	9
2.1.4 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	11
2.1.5 <i>Roam Nextgen</i>	13
2.1.6 Menu-menu <i>Roam Nextgen</i>	13
2.1.7 Proses Bisnis Menggunakan Aplikasi	14
2.2. Landasan Teori	15
2.2.1 Kepuasan Pengguna	15
2.2.2 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	16

2.2.3 Kerangka Pemikiran	19
2.2.4 SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>)	19
2.3. Penelitian Sebelumnya	20
BAB III METODELOGI PENELITIAN	22
3.1. Objek Penelitian	22
3.2. Lokasi Penelitian	22
3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sample	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Teknik Pengambilan Sample	23
3.4. Skala <i>Likert</i>	24
3.5 Kuisisioner	24
3.6 Teknik Analisa Data	26
3.6.1 Uji Validitas.....	26
3.6.2 Uji Reabilitas	28
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	28
3.6.4 Hipotesis	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1. Hasil	31
4.1.1 Deskripsi Responden Penelitian	31
4.2. Analisis Data	36
4.2.1. Uji Validitas	36
4.2.2 Uji Reabilitas	38
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	39
4.3 Pembahasan	41
4.3.1 Pembahasan Hasil Kuisisioner	41
4.3.2 Pengujian Hipotesis	53
BAB V PENUTUP	57
5.1. Kesimpulan	57
5.2. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi	10
Gambar 2.2 Menu-menu <i>Roam Nextgen</i>	14
Gambar 2.3 Proses Bisnis Menggunakan Aplikasi	15
Gambar 2.4 Model <i>End User Computing Satisfaction Instrument</i>	16
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Bagian/Divisi	33
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jabatan	34
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Masa Kerja	35
Gambar 4.5 Grafik Uji Normalitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	39
Gambar 4.6 Uji Heterokedastistas Variabe	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rekap Data Karyawan Pengguna Aplikasi <i>Roam Nextgen</i>	23
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	24
Tabel 3.3 Skala Ukur Kusioner	25
Tabel 4.1 <i>Frequency</i> Berdasarkan Jenis Kelamin Respoden	32
Tabel 4.2 <i>Frequency</i> Bersarkan Bagian/Divisi Responden	33
Tabel 4.3 <i>Frequency</i> Berdasarkan Jabatan Responden	34
Tabel 4.4 <i>Frequency</i> Berdasarkan Masa Kerja Responden	35
Tabel 4.5 Uji Validitas	36
Tabel 4.6 Distribusi Nilai R_{tabel} pada nilai Signifikasni 5%-1%	37
Tabel 4.7 Uji Reabilitas	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolineritas	41
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden	42
Tabel 4.10 Proporsi Variabel isi (<i>Content</i>) X1	44
Tabel 4.11 Proporsi Variabel Akurasi (<i>Accuracy</i>) X2	44
Tabel 4.12 Proporsi Variabel Bentuk (<i>Format</i>)	45
Tabel 4.13 Proporsi Variabel Kemudahan Pengguna (<i>Eas Of Use</i>) X4	46
Tabel 4.14 Proporsi Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timesliness</i>) X5	46
Tabel 4.15 Proporsi Variabel Kepuasan Pengguna (<i>User Statisfaction</i>) Y1....	47
Tabel 4.16 Total Rata-rata Nilai Variabel	48
Tabel 4.17 Hasil Uji T	54
Tabel 4.18 Hasil Uji F	56
Tabel 4. 19 Koefisien Determinasi	56