



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MAHASISWA TERHADAP  
SISTEM PENJUALAN TIKET DENGAN MENGGUNAKAN END  
USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) PADA PT. KERETA  
API (PERSERO)**

**SKRIPSI**

**DEWI YULIANA**

**141410162**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
2020**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MAHASISWA TERHADAP  
SISTEM PENJUALAN TIKET DENGAN MENGGUNAKAN END  
USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) PADA PT. KERETA  
API (PERSERO)**

**DEWI YULIANA**

**141410162**

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

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MAHASISWA TERHADAP SISTEM  
PENJUALAN TIKET DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER  
COMPUTING SATISFACTION PADA PT.KERETA API (PERSERO)**

**DEWI YULIANA**

**141410162**

**SKRIPSI PENELITIAN**

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

**Palembang, Februari 2020**

**Fakultas Ilmu Komputer**

**Universitas BinaDarma,**

**Dekan,**

**Dosen Pembimbing,**

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

  
**Dedy Syamsuar, S.Kom.,M.IT., Ph.D.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MAHASISWA TERHADAP SISTEM PENJUALAN TIKET DENGAN MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) PADA PT. KERETA API (PERSERO)" Oleh "Dewi Yuliana", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Sabtu tanggal 29 Febuari 2020.

### KomisiPenguji

1. Ketua : **Leon Andretti Abdillah, S.Kom., M.M**
2. Anggota : **Ria Andryani, M.M., M.Kom**
3. Anggota : **Drs. Winoto Chandra, M.Kes., M.H., M.Kom., M.T., M.Pd.**

(.....)

(.....)

(.....)

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

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dewi Yuliana

NIM : 141410162

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dari Tim Pembimbing ;
3. Di dalam Skripsi 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 skripsi yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggahke internet, sehingga dapat diakses public 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,

Yang membuat pernyataan,



Dewi Yuliana

NIM : 141410162

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Barang siapa bersungguh-sungguh pasti ada jalan” (MAN JADDA WAJADA) “  
“Sesungguhnya allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka  
mengubah keadaan yang ada pada diri mereka” (Surat Ar-rad: 11)*

- *Yakinlah jika kita mempermudah hidup orang lain, maka allah sendiri yang akan mempermudah hidup kita dengan skenarionya yang indah.*
- *Hai orang-orang yang beriman, jika kamu menolong (agama) allah niscaya dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukan (Qs. Muhammad : 7)*
- *Jangan pernah takut akan sampai tujuan atau tidak, asalkan tetap berada pada jalan yang benar.*
- *Ridho Ibu Bapak nomor satu.*

### ***Skripsi ini Kupersembahkan untuk:***

- ❖ *Ayahnda dan ibundahku (Zainal dan Mislana) Terima kasih atas segenap ketulusan cinta & kasih sayangnnya selama ini, do'a, pendidikan, perjuangan dan pergorbanan untuk ananda.*
- ❖ *Untuk saudaraku,terutama ayuk ku (Ririn Anggraini.Amd) dan kakak ku (Agus Saputra) , dan Keluarga terimakasih atas nasehat bimbingan, motivasi dan do'a untuk saya*
- ❖ *Pembimbingku yang selalu membimbing dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- ❖ *Serta teman-temanku (Riri Andriani,Muh. Fajri Al-amin, Rizki Pratama, Miftahul Fallah, Rizki putri ananda,Fitri febrianti, Anggi Tri Agustinis) Terima kasih telah memberikan motivasi dan arahan dalam beberapa tahun ini yanng selalu memberikan dukungan dan semangat.*
- ❖ *Almamater yang aku banggakan.*

## **ABSTRACT**

*PT. Kereta Api Indonesia (Persero) has become one of the people's ideal transportation capital and is more convenient and safer for use by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) as a State-Owned Enterprise (SOE) which provides, regulates, and manages railroad transportation in Indonesia is always required to provide the best service for its customers. This research was conducted to determine the satisfaction of e-ticketing users of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) uses the e-ticketing sales system using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. In this method there are five variables namely Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness, this component is the benchmark on PT. Kereta Api Indonesia (Persero). While transferring data is done by requesting a questionnaire to e-ticketing users distributed to 100 respondents. Furthermore, the data obtained were processed using SPSS version 22. The sampling technique in this study used the Probability Sampling method and the sample collection was distributed to students and workers. The technique of retrieving data uses strong research by gathering and processing data in the form of descriptions needed to gather information from research topics. Data is collected in the form of a questionnaire to consumers using validity and reliability testing. The population in this study were all e-ticketing users of PT. Kereta Api Indonesia (Persero). From the results of this study about positive facts between the five End User Satisfaction Computing variables on the satisfaction of e-ticketing users of PT. Kereta Api Indonesia (Persero).*

*Keywords : End User Computing Satisfaction (EUCS), E-ticketing, Sistem Informasi.*

## ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia (persero) telah menjadi salah satu modal transportasi idaman masyarakat saat ini dan lebih nyaman dan aman untuk digunakan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negera (BUMN) yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di indonesia selalu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggannya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna *e-ticketing* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam menggunakan sistem penjualan *e-ticketing* dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Dalam metode ini terdapat lima variabel yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness*, komponen inilah yang menjadi tolak ukur pada web PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan mengajukan kuesioner kepada pengguna *e-ticketing* yang disebarakan kepada 100 responden. Selanjutnya data yang diperoleh diolah menggunakan SPSS versi 22. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan metode *Probability Sampling* dan penarikan sampelnya adalah tersebar kepada mahasiswa dan pekerja. Teknik pengambilan data menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggumpulkan dan mengolah data dalam bentuk uraian yang bertujuan untuk menggali informasi dari topik penelitian. Data dikumpulkan dalam bentuk kuesioner kepada konsumen dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *e-ticketing* PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Dari hasil penelitian ini bahwa terdapat pengaruh yang positif antara lima variabel *End User Computing Satisfaction* terhadap kepuasan pengguna *e-ticketing* PT. Kereta Api Indonesia(Persero).

Kata Kunci : *End User Computing Satisfaction (EUCS), E-ticketing, Sistem Informasi.*



## 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 Program 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, 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. Kepada Bapak dan ibu sebagai sebagai penguji.
6. Seluruh Dosen dan segenap karyawan/I Universitas Bina Darma Palembang.

7. Staf dan Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang telah membantu penulisan dalam pengumpulan data.
8. 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.
9. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
10. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2014

Palembang,

2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<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>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1           PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Metodologi Penelitian .....	3
1.5.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	3
1.5.2 Metode Penelitian.....	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.5.4 Skala Pengukuran .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II           TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Umum .....	7
2.1.1 Sejarah Perusahaan.....	7
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	8
2.1.3 Struktur Organisasi .....	8
2.1.4 Gambaran Umum Sistem Penjualan Tiket.....	9
2.2 Landasan Teori .....	9
2.2.1 Sistem Penjualan Tiket.....	9
2.2.2 E-Ticketing.....	10

2.2.3 Analisis Kepuasan Penjualan.....	10
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2.5 End User Computing Satisfaction .....	11
2.2.6 SPSS .....	11
2.3 Kerangka Pemikiran .....	12
2.4 Penelitian Sebelumnya .....	13
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>
3.1. Objek Penelitian.....	16
3.2. Waktu dan Tempat .....	16
3.3. Alat dan Bahan .....	16
3.3.1 Alat.....	16
3.3.2 Bahan .....	17
3.4. Populasi dan Sampel.....	18
3.5. Definisi Operasional dan Skala Pengukuran.....	18
3.6. Uji Instrumen Penelitian .....	22
3.6.2 Uji Validitas.....	22
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	22
3.6.4 Regresi.....	23
3.6.5 Uji Hipotesis .....	24
3.6.6 Uji F.....	24
3.6.7 Uji T .....	25
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	27
4.1.1 Karakteristik Responden .....	27
4.1.1.1 Berdasarkan Pendidikan.....	28
4.1.1.2 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
4.2. Deskripsi Jawaban Responden.....	30
4.2.1 Isi (Content) .....	30
4.2.2 Akurasi (Accuracy) .....	30
4.2.3 Bentuk (Format).....	31
4.2.4 Kemudahan Pengguna (Ease Of Use) .....	32
4.2.5 Ketepatan Waktu.....	33
4.2.6 Kepuasan .....	33
4.3. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
4.3.1 Uji Validitas.....	34
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	35
4.4. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	40
4.4.1 Uji F .....	40

	4.4.2 Uji T .....	41
	4.4.2.1 Hasil Persamaan Regresi .....	42
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	
	5.1. Simpulan.....	43
	5.2 Saran .....	44
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Bagan struktur organisasi pada PT.KAI .....	8
Gambar 2.2 Kerangka pemikiran penelitian .....	8
Gambar 2.3 Model dasar End User Computing Satisfaction .....	21
Gambar 4.1 Responden berdasarkan pendidikan .....	28
Gambar 4.2 Responden berdasarkan jenis kelamin .....	29

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Interpretasi Nilai $\alpha$ (Alpha) Terhadap Reliabilitas .....	27
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	28
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
Tabel 4.4 Jawaban Responden atas Variabel Isi .....	30
Tabel 4.5 Jawaban Responden atas Variabel Akurasi .....	31
Tabel 4.6 Jawaban Responden atas Variabel Bentuk .....	31
Tabel 4.7 Jawaban Responden atas Variabel Kemudahan Pengguna.....	32
Tabel 4.8 Jawaban Responden atas Variabel Ketepatan waktu .....	33
Tabel 4.9 Jawaban Responden atas Variabel Kepuasan (Y).....	33
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas statistic Isi .....	35
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Isi .....	35
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Statistic Akurasi .....	36
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Akurasi.....	36
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Statistic Bentuk .....	37
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Bentuk.....	37
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Statistic Ease Of Use .....	38
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Ease Of Use.....	38
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Statistic Ketepatan Waktu.....	39
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Ketepatan Waktu .....	39
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	40
Tabel 4.20 Hasil Uji T .....	41