

**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi SI – JEK  
Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction  
(EUCS)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana  
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang



**MOH. STIA BALOK PRIANDANDI**

**201810370311334**

**Bidang Minat**

**Rekayasa Perangkat Lunak**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### **Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi SI JEK Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)**

#### **TUGAS AKHIR**

**Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1**

**Informatika Universitas Muhammadiyah Malang**

Menyetujui,

Malang, *14 November 2023*

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



**Evi Dwi Wahyuni S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 10817030595PNS.**

**Vinna Rahmayanti S S.Si., M.Si**

**NIP. 180306071990PNS.**

## LEMBAR PENGESAHAN

### Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi SI JEK Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

### TUGAS AKHIR

Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1

Informatika Universitas Muhammadiyah Malang

Disusun Oleh :

**Moh. Stia Balok Priandandi**

**201810370311334**

Tugas Akhir ini telah diuji dan dinyatakan lulus melalui sidang majelis penguji

pada tanggal 14 November 2023

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2



**Briansyah Setio Wiyono S.Kom., M.Kom**

**Hardianto Wibowo S.Kom, MT.**

**NIP. 190913071987PNS.**

**NIP. 10816120592PNS.**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Informatika



**Ir. Galih Wasis Wicaksono S.kom. M.Cs.**

**NIP. 10814100541PNS.**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

**NAMA** : Moh. Stia Balok Priandandi

**NIM** : 201810370311334

**FAK./JUR.** : Informatika

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi SI JEK Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)**” beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



Evi Dwi Wahyuni S.Kom., M.Kom.

Malang, 14 November 2023  
Yang Membuat Pernyataan



Moh. Stia Balok Priandandi

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan hidayah-NYA sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul :

**”ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SI – JEK  
MENGUNAKAN METODE END USER COMPUTING  
SATISFACTION (EUCS)”**

Di dalam tulisan ini disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi kepuasan pengguna dari aplikasi Si – Jek. Tugas Akhir ini ditulis untuk memenuhi persyaratan agar menerima gelar sarjana di bidang Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammad Malang.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Malang, 10 Oktober 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Aplikasi SI - JEK.....	11
2.2.1 Tampilan Fitur Aplikasi SI - JEK.....	11
2.3 Kepuasan Pengguna .....	14
2.4 End User Computing Satisfaction (EUCS).....	14
2.5 Uji Validitas.....	15
2.6 Uji Reliabilitas.....	15
2.7 Uji Asumsi.....	15
2.7.1 Uji Normalitas .....	15
2.7.2 Uji Heteroskedastisitas .....	16
2.7.3 Uji Autokorelasi.....	16
2.8 Regresi Menggunakan Uji Parsial dan Uji Simultan .....	16
2.8.1 Uji Parsial (Uji t).....	16
2.8.2 Uji Simultan (Uji f).....	16
BAB III METODE PENELITIAN .....	17
3.1 Identifikasi Masalah .....	17

3.2	Studi Literatur .....	18
3.3	Penyusunan Instrumen .....	18
3.3.1	Variabel dan Indikator Penelitian .....	18
3.4	Uji Kelayakan Instrumen .....	21
3.4.1	Uji Validitas .....	21
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	22
3.5	Penentuan Populasi dan Sampel .....	23
3.5.1	Populasi .....	23
3.5.2	Sampel .....	23
3.6	Penyebaran dan Pengumpulan Data .....	24
3.7	Analisis Data .....	24
3.7.1	Uji f.....	24
3.7.2	Uji t.....	24
3.8	Hasil dan Rekomendasi.....	25
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>26</b>
4.1	Hasil Responden .....	26
4.1.1	Responden.....	26
4.1.2	Hasil Kuesioner .....	26
4.2	Uji Kelayakan Instrumen .....	29
4.2.1	Uji Validitas .....	29
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	32
4.3	Uji Asumsi .....	32
4.3.1	Uji Normalitas .....	32
4.3.2	Uji Heteroskedastisitas .....	33
4.3.3	Uji Autokorelasi.....	34
4.4	Uji Regresi .....	37
4.4.1	Uji Simultan (Uji F).....	37
4.4.2	Uji Parsial (Uji T).....	37
4.5	Hasil dan Diskusi .....	38
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>41</b>
5.1	Kesimpulan.....	41
5.2	Rekomendasi .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>42</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>44</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan Beranda dari Si – Jek .....	11
Gambar 2. Tampilan Akun dari Si – Jek.....	12
Gambar 3. Tampilan login dari Si – Jek.....	12
Gambar 4. Tampilan Keranjang dari Si – Jek.....	13
Gambar 5. Tampilan Saldo dari Si – Jek.....	13
Gambar 6. Tampilan Pesanan dari Si – Jek.....	14
Gambar 7. Gambar Model EUCS .....	15
Gambar 8. Tahapan Penelitian.....	17

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 2. Skala Likert .....	18
Tabel 3. Variabel dan Indikator Penelitian .....	19
Tabel 4. Tabel Deskripsi Kuesioner Responden .....	26
Tabel 5. Jawaban Item Pertanyaan Kuesioner .....	27
Tabel 6. Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana).....	30
Tabel 7. Hasil Uji Validasi.....	30
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas .....	32
Tabel 9. Hasil Uji Normalitas.....	33
Tabel 10. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	33
Tabel 11. Hasil Uji Autokorelasi.....	36
Tabel 12. Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ).....	36
Tabel 13. Hasil Uji Simultan (F).....	37
Tabel 14. Hasil Uji Parsial (T) .....	38



## DAFTAR PUSTAKA

- [1] “Badan Pusat Statistik.” <https://www.bps.go.id/indicator/17/57/1/jumlah-kendaraan-bermotor.html> (accessed Aug. 17, 2022).
- [2] A. Aziah, R. Popon, Adawia, and C. Sitasi, “Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia),” *Cakrawala*, vol. 18, no. 2, pp. 149–156, 2018, doi: 10.31294/jc.v18i2.
- [3] “Pengertian dan Sejarah Jasa Transpotasi Berbasis Aplikasi Online di Indonesia.” <https://text-id.123dok.com/document/ky626295z-pengertian-dan-sejarah-jasa-transpotasi-berbasis-aplikasi-online-di-indonesia.html> (accessed Aug. 20, 2022).
- [4] “SI-JEK (Situbondo Ojek-Kurir) - Apps on Google Play.” <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mysijekojeksitubondo.sijekojeksitubondo> (accessed Aug. 20, 2022).
- [5] Doll and Torkzadeh, “The Measurement of End-User Computing Satisfaction,” *MIS Q.*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, 1988.
- [6] A. Arga, R. Saputro, and K. D. Hartomo, “Implementasi Algoritma TOPSIS dan Metode EUCS Untuk Pengujian Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Pada Laboran Fakultas Teknologi Informasi UKSW Salatiga,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 6, pp. 1137–1146, 2020, doi: 10.25126/jtiik.202072353.
- [7] E. Sorongan, H. Hilmansyah, and H. Hadiyanto, “Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS,” *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 3, no. 1, pp. 23–28, 2019, doi: 10.29207/resti.v3i1.777.
- [8] A. A. Perdana, M. C. Utami, and Q. Aini, “End User Computing Satisfaction : Model Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (Studi Kasus),” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 6, p. 1237, 2021, doi: 10.25126/jtiik.2021863586.
- [9] M. N. Farisi and E. Zuraidah, “Gojek Di Surabaya Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction ( Eucs ) Gojek Application User Satisfaction Measurement Analysis in,” *Semin. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, no. September, pp. 10–11, 2022.
- [10] F. S. Bawardi, A. Rachmadi, and N. H. Wardani, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 8, pp. 7694–7700, 2019.
- [11] Doll, Xia, and Torkzadeh, “A Confirmatory Factor Analysis of The End-User Computing Satisfaction Instrument,” *MIS Q.*, vol. 18, no. 4, pp. 453–461, 1994.
- [12] A. Prasetyowati and R. Kushartanti, “User Satisfaction Analysis of Primary Care Information Systems in Semarang City with EUCS Model,” *Unnes J. Public Heal.*, vol. 7, no. 2, pp. 120–125, 2018, doi: 10.15294/ujph.v7i2.19305.

- [13] F. M. H. Tjiptabudi, S. S. Igon, and R. Bernardino, "EVALUATION OF USER SATISFACTION FOR PASSER BORDER INFORMATION SYSTEM: THE STATE OF INDONESIA AND TIMOR-LESTE," *J. Sist. Inf. (Journal Inf. Syst.,* vol. 14, no. 1, pp. 9–14, 2018.
- [14] ARTHUR DOUGLAS and ANDRY EKA RIANTO; ROBERT, "Analisi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Underwriting Pada PT. Tugu Pratama Indonesia," *Binus Univ. e-Thesis Repos.,* vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2007.
- [15] I. Ghozali, "Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 edisi ke-9," 2018, Accessed: Jan. 13, 2023. [Online]. Available: [http://slims.umn.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=19545](http://slims.umn.ac.id/index.php?p=show_detail&id=19545).
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* 2014.
- [17] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* 2019.
- [18] E. Hertanto, "Perbedaan skala likert lima skala dengan modifikasi skala likert empat skala," *Metodol. Penelit.,* no. September, pp. 1–5, 2017, [Online]. Available: [https://www.academia.edu/34548201/PERBEDAAN\\_SKALA\\_LIKERT\\_LIMA\\_SKALA\\_DENGAN\\_MODIFIKASI\\_SKALA\\_LIKERT\\_EMPAT\\_SKALA](https://www.academia.edu/34548201/PERBEDAAN_SKALA_LIKERT_LIMA_SKALA_DENGAN_MODIFIKASI_SKALA_LIKERT_EMPAT_SKALA).
- [19] Chantika, Laras. "ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI SURABAYA MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)." In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, pp. 120-130. 2022.
- [20] Haslinda and Jamaluddin M, "Pengaruh Perencanaan Anggaran Dan Evaluasi Anggaran terhadap Kinerja Organisasi Dengan Standar Biayasebagai Variabel Moderating Pada Pemerintah daerah Kabupatenwajo," *J. Ilm. Akunt. Perad. Makassar,* vol. 2, no. 6, pp. 1–21, 2016, [Online]. Available: [haslindakaddu@yahoo.com%0AJamal\\_majid55@yahoo.com](mailto:haslindakaddu@yahoo.com%0AJamal_majid55@yahoo.com).



# FAKULTAS TEKNIK

## INFORMATIKA

informatika.umm.ac.id | informatika@umm.ac.id

UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



### FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

**Nama Mahasiswa** : Moh. Stia Balok Priandandi  
**NIM** : 201810370311334  
**Judul TA** : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi SI – JEK Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	6%
2.	Bab 2 – Daftar Pustaka	25 %	8%
3.	Bab 3 – Analisis dan Perancangan	25 %	22%
4.	Bab 4 – Implementasi dan Pengujian	15 %	5%
5.	Bab 5 – Kesimpulan dan Saran	5 %	4%

\*) Hasil cek plagiarism diisi oleh pemeriksa (staf TU)

\*) Maksimal 5 kali (4 Kali sebelum ujian, 1 kali sesudah ujian)

Mengetahui,

Pemeriksa (Staff TU)



**Kampus I**  
 Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur  
 P: +62 341 551 253 (Hunting)  
 F: +62 341 460 435

**Kampus II**  
 Jl. Bendungan Sutami No.188 Malang, Jawa Timur  
 P: +62 341 551 149 (Hunting)  
 F: +62 341 582 060

**Kampus III**  
 Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang, Jawa Timur  
 P: +62 341 464 318 (Hunting)  
 F: +62 341 460 435  
 E: webmaster@umm.ac.id