

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYUMM
STUDENT MENGGUNAKAN METODE EUCS**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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



Disusun Oleh :

Nuriah Hasanah 201910370311044

Bidang Minat

(Rekayasa Perangkat Lunak)

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**Analisis kepuasan pengguna aplikasi myumm student
menggunakan metode EUCS**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang**

Menyetujui,
Malang, 22 Mei 2024

Dosen Pembimbing 1



Ir. Wildan Suharso S.Kom., M.Kom

NIP. 10817030596PNS.

Dosen Pembimbing 2



Briansyah Setio Wiyono S.Kom., M.Kom

NIP. 190913071987PNS.

LEMBAR PENGESAHAN

**Analisis kepuasan pengguna aplikasi myumm student
menggunakan metode EUCS**

TUGAS AKHIR

Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata I
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang

Disusun Oleh :

Nuriah Hasanah

201910370311044

Tugas Akhir ini telah diuji dan dinyatakan lulus melalui sidang majelis pengujian
pada tanggal 22 Mei 2024

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Ir. Ilvas Nurvasin S.Kom., M.Kom.

NIP. 10814100561PNS.

Dosen Penguji 2



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

NIP. 10817030595PNS.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Informatika



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

NIP. 10814100541PNS.

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : Nuriah Hasanah

NIM 201910370311044

FAK./JUR. : TEKNIK/INFORMATIKA

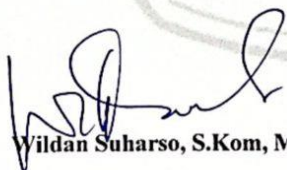
Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi MyUMM Students Menggunakan Metode EUCS” beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah 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

Malang, 22 April 2024

Yang Membuat Pernyataan


Wildan Suharso, S.Kom, M.Kom



Nuriah Hasanah

ABSTRAK

Sistem informasi akademik menjadi bagian terpenting bagi kelangsungan suatu lembaga Pendidikan. Sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi yang selalu mengikuti perkembangan teknologi informasi, UMM berusaha memberikan berbagai fasilitas pelayanan kepada seluruh mahasiswa beserta civitas akademiknya yakni tersedianya berbagai sistem informasi akademik yang memanfaatkan teknologi internet. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi pada perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Malang ialah Aplikasi MyUMM Student yang digunakan oleh para mahasiswa UMM. Aplikasi MyUMM Student ialah sebuah aplikasi berbasis android dan ios yang berfungsi sebagai pusat pembelajaran praktis yang dipergunakan oleh mahasiswa guna pelayanan konsultasi keteknikan mencakup status keuangan, administrasi perkuliahan, dll. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi yang sedang digunakan, dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna pada sistem informasi tersebut. Metode yang digunakan pada analisis inimetode EUCS menggunakan enam variabel yaitu variabel content, accuracy, format, ease of use, timeliness, serta satisfaction.

Kata Kunci : EUCS, My UMM, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Academic information systems are the most important part for the continuity of an educational institution. As one of the higher education institutions that always follows developments in information technology, UMM tries to provide various service facilities to all students and their academic community, namely the availability of various academic information systems that utilize internet technology. One form of utilizing information technology at the University of Muhammadiyah Malang is the MyUMM Student Application which is used by UMM students. The MyUMM Student application is an Android and iOS based application which functions as a practical learning center used by students for technical consultation services including financial status, lecture administration, etc. This research aims to find out and analyze the level of user satisfaction with an information system that is being used, and to find out what factors influence the level of user satisfaction with the information system. The method used in this analysis is the EUCS method using six variables, namely content, accuracy, format, ease of use, timeliness and satisfaction.

Keyword : EUCS, My UMM, User Satisfaction

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohim

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik. Shalawat dan salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tuntunan dan petunjuk kepada umat manusia menuju kehidupan dan peradaban, serta para keluarga dan sahabat yang dicintainya. Skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYUMM STUDENTS MENGGUNAKAN METODE EUCS”** akhirnya dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini izinkan saya selaku peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak Kas Suprihatin dan Ibu Matoyahyang selama ini telah mendidik, membesarkan, mendoakan dan membiayai perkuliahan sehingga saya ada sampai dititik ini trimakasih sekali lagi saya ucapkan atas dukungan, pengertian dan tidak menuntut saya dalam hal apapun termasuk dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Kepada kakak pertama Endah Apriliana S.pd dan kakak ketiga Nur Siti Kholifah S.Kep yang selalu support dalam pengerjaan skripsi sehingga saya mempunyai rasa semangat dan tidak pantang menyerah.
3. Kepada dosen pembimbing saya Bapak Wildan Suharso, S.Kom, M.Kom dan Bapak Briansyah Setio W., S.Kom, M.Kom sudah bersedia meluangkan waktu dan membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi ini.
4. Kepada Andwa Galang Anggoro S.M yang selama pengerjaan skripsi ini selalu menemani, memberi support selain itu juga sabar dalam membantu dan mengajari saya.
5. Kepada teman-teman saya “SEMESTER TUA” yang sejak maba sampai sekarang saling merangkul, membantu, mensupport tanpa mereka saya juga belum tentu bisa sampai dititik ini.

6. Kepada teman teman Angkatan 2019 saya yaitu nim 013,003,031,377,028 yang selalu memberi jawaban ketika saya bingung dan tidak paham.

Demikian, saya selaku penulis menyadari bahwa masih banyak ketidaksempurnaan dalam proses penyusunan laporan tugas akhir ini, oleh karena itu saya menerima atas segala kritik dan saran terhadap laporan tugas akhir ini. Semoga laporan ini berguna dan bermanfaat kepada publik dan universitas Muhammadiyah malang.

Malang, 22 April 2024



Nuriah Hasanah



DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYUMM STUDENT MENGUNAKAN METODE EUCS | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 13 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 13 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 15 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 15 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 15 |
| 1.5 Batasan Masalah | 15 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 16 |
| 2.1 Sistem Informasi..... | 16 |
| 2.2 APK MY UMM Students | 16 |
| 2.3 Kepuasan Pengguna..... | 17 |
| 2.4 Metode EUCS | 17 |
| 2.5 Penelitian Terkait / Penelitian Terdahulu | 18 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 26 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 3.1 | Identifikasi Masalah..... | 26 |
| 3.2 | Studi Literatur..... | 27 |
| 3.3 | Penentuan Populasi dan Sampel..... | 27 |
| 3.3.1 | Populasi..... | 27 |
| 3.3.2 | Penentuan Sampel..... | 27 |
| 3.4 | Pengolahan Data..... | 28 |
| 3.4.1 | Pembuatan Dan Penyebaran Kuisisioner..... | 28 |
| 3.4.2 | Variabel Penelitian..... | 28 |
| 3.4.3 | Skala Likert..... | 29 |
| 3.4.4 | Uji Sampel..... | 30 |
| 3.4.5 | Uji Validitas..... | 30 |
| 3.4.6 | Uji Reliabilitas..... | 30 |
| 3.4.7 | Uji Hipotesis..... | 31 |
| 3.4.8 | Uji T..... | 32 |
| 3.4.9 | Uji F..... | 32 |
| 3.4.10 | Analisis..... | 33 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 34 |
| 4.1 | Hasil Observasi..... | 34 |
| 4.2 | Deskripsi Responden..... | 34 |
| 4.3 | Karakteristik Responden..... | 34 |
| 4.3.1 | Fakultas..... | 34 |
| 4.3.2 | Jurusan..... | 35 |
| 4.3.3 | Angkatan..... | 36 |
| 4.4 | Penentuan Jumlah Sampel..... | 37 |
| 4.5 | Pengolahan Data..... | 37 |
| 4.5.1 | Penyusunan Kuisisioner..... | 37 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 4.5.2 | Penyebaran Kuisisioner | 37 |
| 4.6 | Pengujian Kuisisioner..... | 37 |
| 4.7 | Uji Reliabilitas | 42 |
| 4.8 | Analisis Rentang Skala..... | 42 |
| 4.9 | Deskripsi Jawaban Responden | 43 |
| 4.9.1 | Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Content | 44 |
| 4.9.2 | Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Accuracy | 45 |
| 4.9.3 | Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Format | 46 |
| 4.9.4 | Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Ease Of Use..... | 46 |
| 4.9.5 | Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Timeliness | 47 |
| 4.9.6 | Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Satisfaction..... | 48 |
| 4.10 | Rsquare | 48 |
| 4.11 | Uji Hipotesis | 49 |
| 4.11.1 | Uji T (Parsial) | 49 |
| 4.11.2 | Uji F (Simultan)..... | 51 |
| 4.12 | Hasil Analisis..... | 53 |
| BAB V .KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 55 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 55 |
| 5.2 | Saran | 55 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Metodologi Penelitian..... | 26 |
| Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian | 31 |
| Gambar 4.1 Distribusi Nilai R Tabel..... | 40 |
| Gambar 4.2 Distribusi Nilai T Tabel..... | 50 |
| Gambar 4.3 Ditribusi Nilai F Tabel..... | 52 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 18 |
| Tabel 3.1 Variabel Penelitian | 28 |
| Tabel 3.2 Skala Penilaian | 29 |
| Tabel 4.1 Fakultas | 35 |
| Tabel 4.2 Jurusan..... | 35 |
| Tabel 4.3 Angkatan | 36 |
| Tabel 4.4 Uji Validitas | 41 |
| Tabel 4.5 Uji Reliabilitas | 42 |
| Tabel 4.6 Rentang Skala 6 Variabel..... | 43 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Content | 44 |
| Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Accuracy..... | 45 |
| Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Format | 46 |
| Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Format | 46 |
| Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Timeliness | 47 |
| Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Satisfaction | 48 |
| Tabel 4.13 Model Summary | 49 |
| Tabel 4.14 Uji T | 50 |
| Tabel 4.15 Uji F | 53 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian | 60 |
| Lampiran 2 Scan Kuisisioner Pernyataan..... | 61 |
| Lampiran 3 Surat Izin Penelitian | 62 |
| Lampiran 4 Hasil Uji SPSS..... | 63 |
| Lampiran 5 Hasil GForm | 67 |
| Lampiran 6 Hasil Tabulasi..... | 74 |



DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Q. Nada and W. Setyoningsih, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik," *J. Inform. Upgris*, vol. 1, no. 2, pp. 122–131, 2019.
- [2] P. Widyaningsih, M. Mustafid, and A. F. Rochim, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Pada Institusi Pendidikan Tinggi Menggunakan Analisis Critical Success Factors," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 86–92, 2014, doi: 10.21456/vol1iss2pp86-92.
- [3] A. Sinsuw and X. Najoan, "Prototipe Aplikasi Sistem Informasi Akademik Pada Perangkat Android," pp. 1–10, 2013.
- [4] K. Tone, "Sistem Pengelolaan Manajemen Laboratorium Komputer Jurusan Sistem Informasi UIN Alaudin Makassar," *J. Instek*, vol. 2, no. 2, pp. 121–128, 2017.
- [5] D. Setyo and D. A. Rahmawati, "Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna," *J. Bisnis dan Ekon.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–11, 2015, [Online]. Available: [related:download.portalgaruda.org/article.php?article=189496&val=6468&title=PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA \(Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat \(AP2T\) di PT. PLN \(Persero\) Area.](https://download.portalgaruda.org/article.php?article=189496&val=6468&title=PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area.)
- [6] M. Shidqa Irahman and E. Nurmiati, "Evaluasi Usability Aplikasi Microsoft Word Menggunakan Questionnaires Nielsen'S Attributes of Usability (Nau) (Studi Kasus : Mahasiswa Program Studi Biologi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2021)," *J. Perangkat Lunak*, vol. 5, no. 2, pp. 217–223, 2023, doi: 10.32520/jupel.v5i2.2640.
- [7] P. Studi, S. Informasi, J. S. Informasi, F. I. Komputer, and U. Brawijaya, "PENGGUNA MENGGUNAKAN PENDEKATAN HUMAN-CENTERED DESIGN (HCD) (STUDI KASUS : DJARUM BEASISWA PLUS) SKRIPSI memperoleh gelar Sarjana Komputer Disusun oleh :," 2018.
- [8] A. Anhar, W. Suharso, and V. Rahmayanti, "Analisis Usability Aplikasi Mobile MyUMM Student Dengan Menggunakan Metode USE Questionnaire," *J. Repos.*, vol. 5, no. 2, pp. 689–698, 2023, doi: 10.22219/repositor.v5i2.1405.
- [9] A. R. Darwi and E. Efrizon, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning

- Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode Eucs,” *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.,* vol. 7, no. 1, p. 25, 2019, doi: 10.24036/voteteknika.v7i1.103639.
- [10] A. Saputra and D. Kurniadi, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs,” *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.,* vol. 7, no. 3, p. 58, 2019, doi: 10.24036/voteteknika.v7i3.105157.
- [11] N. M. SukContoh BIssa JTabarearno *et al.*, “No ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA,” *Rabit J. Teknol. dan Sist. Inf. Univrab,* vol. 1, no. 1, p. 2019, 2019.
- [12] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung,” *e-Proceeding Manag.,* vol. 4, no. 3, pp. 18–19, 2017.
- [13] A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wildah, and M. Maysaroh, “Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Perspekt.,* vol. 18, no. 1, pp. 75–81, 2020, doi: 10.31294/jp.v18i1.7413.
- [14] E. K. Putra, D. Antoni, and M. Akbar, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik dalam Perspektif Manajemen di Politeknik Negeri Sriwijaya,” *Nuansa Inform.,* vol. 14, no. 2, p. 51, 2020, doi: 10.25134/nuansa.v14i2.3017.
- [15] N. Aini, D. Ridwandono, and E. Maya Safitri, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Di Universitas Bhayangkara Surabaya,” *J. Inform. dan Sist. Inf.,* vol. 2, no. 1, pp. 26–33, 2021, doi: 10.33005/jifosi.v2i1.275.
- [16] R. S. Agung Pratama, A. Faroqi, and A. Wulansari, “Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Di Perguruan Tinggi Menggunakan Model Kano,” *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.,* vol. 11, no. 2, p. 503, 2022, doi: 10.35889/jutisi.v11i2.869.
- [17] A. E. R and A. Retnowardhani, “Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Mahasiswa Pascasarjana Universitas Swasta Terbaik di Jakarta,” *ITEJ*

- (*Information Technol. Eng. Journals*), vol. 7, no. 1, pp. 9–21, 2022, doi: 10.24235/itej.v7i1.97.
- [18] R. Putu, Luh, “Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Perguruan Tinggi,” *J. Manaj. Pendidik.*, vol. 3, no. 1, pp. 279–299, 2023, [Online]. Available: <http://bus sman.gapenas-publisher.org/index.php/home/article/view/124/140>.
- [19] D. P. I. E.-L. V. di P. K. P. dengan P. Eucs. Novita, “Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang dengan Pendekatan EUCS,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 7, no. 1, pp. 29–41, 2020, doi: 10.35957/jatisi.v7i1.290.
- [20] H. Setiawan and D. Novita, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1375.
- [21] A. Fitriansyah and I. Harris, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *Query J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2018, [Online]. Available: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>.
- [22] N. M. Janna and Herianto, “Artikel Statistik yang Benar,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [23] A. N. Rahmi, Supriatin, and D. Prabowo, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Amikom One menggunakan Metode EUCS,” *INFOS J.*, vol. 2, no. 1, pp. 67–73, 2019, [Online]. Available: <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/INFOSJournal/article/view/2430>.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG



FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Nuriah Hasanah
NIM : 201910370311044
Judul TA : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYUMM STUDENT MENGGUNAKAN METODE EUCS

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

Table with 4 columns: No., Komponen Pengecekan, Nilai Maksimal Plagiarisme (%), Hasil Cek Plagiarisme (%)*. Rows include Bab 1-5 and Makalah Tugas Akhir.

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

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

Mengetahui,

Pemeriksa (Staff TU)

Handwritten signature and dotted line for the examiner.



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