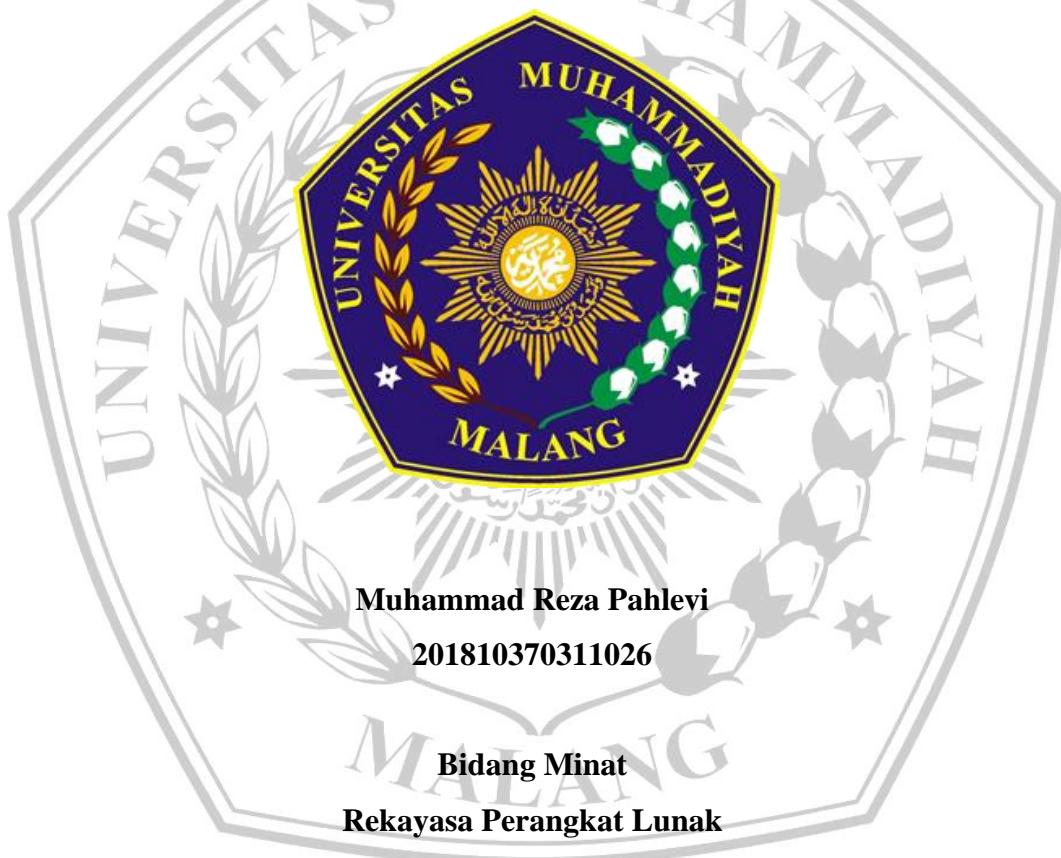


**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN END
USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**
(Studi Kasus Website eprints.umm.ac.id)

Laporan Tugas Akhir

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



PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2023

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)(Studi Kasus Website eprints.umm.ac.id)



Wildan Suharso S.Kom., M.Kom

NIP. 10817030596PNS.

Zamah Sari ST., MT.

NIP. 10814100555PNS.

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN END
USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)(Studi Kasus
Website eprints.umm.ac.id)

TUGAS AKHIR

Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1

Informatika Universitas Muhammadiyah Malang

Disusun Oleh :

Muhammad Reza Pahlevi

201810370311026

Tugas Akhir ini telah diuji dan dinyatakan lulus melalui sidang majelis penguji
pada tanggal 27 Oktober 2023

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Dosen Penguji 2



Christian Sri Kusuma Aditya S.Kom.,

M.Kom

NIP. 180327021991PNS.

Didih Rizki Chandranegara S.kom.,

M.Kom

NIP. 180302101992PNS.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Informatika



Jr. Galih Wasis Wicaksono S.kom, M.Cs.

NIP. 10814100541PNS.



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Muhammad Reza Pahlevi

NIM : 201810370311026

FAK./JUR. : Informatika

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul "**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)(Studi Kasus Website eprints.umm.ac.id)**" 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.

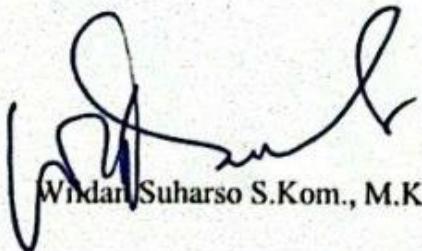
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Malang, 27 Oktober 2023

Yang Membuat Pernyataan



Windan Suharso S.Kom., M.Kom



Muhammad Reza Pahlevi

LEMBAR PERSEMPAHAN

Alhamdulilahi robbil 'alamin, segala puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT. yang sudah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs) (Studi Kasus Website eprints.ummm.ac.id)". Pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu selama proses penggerjaan skripsi, baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, yang ditunjukkan kepada:

1. Bapak Wildan Suharso, S.Kom, M.Kom serta bapak Zamah Sari, S.T, M.T selaku pembimbing tugas akhir
2. Bapak/Ibu Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Galih Wasis Wicaksono, S.Kom, M.Cs selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Kedua orang tua saya beserta seluruh keluarga besar saya, yang merupakan alasan saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih atas doa, dukungan, motivasi, dan semuanya
5. Teman seperjuangan saya Anggie Mayrinjani Putri yang telah memberi motivasi dan semangat untuk menyelesaikan skripsi

Malang, 11 Oktober 2023



Muhammad Reza Pahlevi

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT. Atas limpahan rahmat danhidayah-NYA sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul :“**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) (STUDI KASUS WEBSITE EPRINTS.UMM.AC.ID)**”.

Di dalam tulisan ini disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi kepuasan pengguna terhadap eprints.umm.ac.id, pengaruh variabel *End User Computing Satisfaction (EUCS)* terhadap kepuasan pengguna, metode penelitian menggunakan EUCS.

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 ilmupengetahuan.

Malang, 11 Oktober 2023



Muhammad Reza Pahlevi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Definisi Website	9
2.3 Eprints.umm.ac.id.....	9
2.4 Kepuasan pengguna.....	11
2.5 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	12
2.6 Perbedaan EUCS Dengan Metode Lain	14
2.7 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	15
2.8 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Kerangka Kerja Penelitian.....	19
3.2 Populasi dan Sampel	20
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5 Uji Validasi dan Reliabilitas.....	25
3.6 Hipotesis.....	26
3.7 Analisis data	27
1.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	27
1.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	28

1.7.3	Uji Hipotesis	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Hasil Uji Instrumen	30
4.1.1	Uji Validitas	30
4.1.2	Uji Reliabilitas	31
4.2	Hasil Uji Asumsi Klasik	32
4.2.1	Uji Normalitas	32
4.2.2	Uji Linieritas	32
4.2.3	Uji Multikolinieritas	33
4.2.4	Uji Heteroskedastisitas	34
4.3	Uji Regresi Linier Berganda	34
4.4	Uji Hipotesis	36
4.5	Uji R ² (Determinasi)	38
4.6	Model Evaluasi Kepuasan Pengguna	39
4.6.1	<i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i>	39
4.6.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	40
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	43
4.7.1	Pengaruh Isi Terhadap Kepuasan Pengguna	43
4.7.2	Pengaruh Akurasi Terhadap Kepuasan Pengguna	43
4.7.3	Pengaruh Tampilan Terhadap Kepuasan Pengguna	44
4.7.4	Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna	44
4.7.5	Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pengguna	44
BAB V KESIMPULAN		46
5.1	Kesimpulan	46
5.2	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN		52

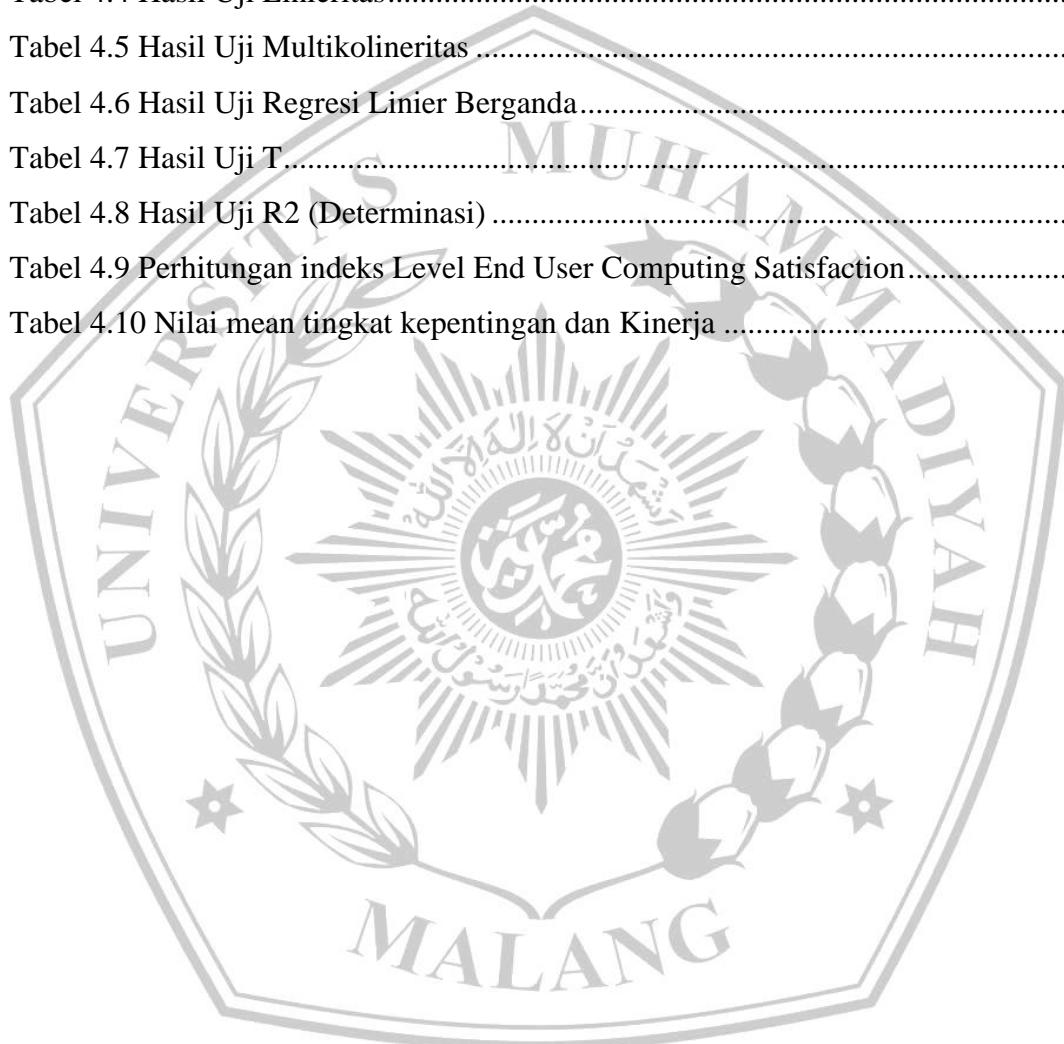
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan awal website eprints.ummm.ac.id	10
Gambar 2.2 End-user Computing Satisfaction (EUCS).....	12
Gambar 2.3 Diagram Kartesius.....	18
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian	19
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	34
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	42



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai indeks CSI.....	16
Tabel 3.1 Pertanyaan Kuesioner	25
Tabel 4.1 Hasil uji validitas	31
Tabel 4.2 Rekapitulasi hasil uji reliabilitas	31
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	32
Tabel 4.4 Hasil Uji Linieritas.....	33
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	34
Tabel 4.7 Hasil Uji T	37
Tabel 4.8 Hasil Uji R ² (Determinasi)	38
Tabel 4.9 Perhitungan indeks Level End User Computing Satisfaction.....	40
Tabel 4.10 Nilai mean tingkat kepentingan dan Kinerja	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	52
Lampiran 2 Data Kuesioner	58
Lampiran 3 Data Uji Validitas	89
Lampiran 4 Data Uji Reliabilitas	94
Lampiran 5 Data Uji Normalitas.....	95
Lampiran 6 Data Uji Lineritas	95
Lampiran 7 Data Uji Multikolineritas.....	96
Lampiran 8 Data Uji Heteroskedastisitas.....	97
Lampiran 9 Data Uji Regresi Linier Berganda.....	97
Lampiran 10 Data Uji T	97
Lampiran 11 Data Uji Customer Satisfaction Indeks (CSI).....	98
Lampiran 12 Data Uji Importance Performance Analysis (IPA).....	99
Lampiran 13 Bukti Menyebarkan Link Kuesioner	100

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aminudin, B. Basren, and I. Nuryasin, “Perancangan Sistem Repositori Tugas Akhir Menggunakan Progressive Web App (PWA),” 2019.
- [2] P. Saputri, Z. Arifin, J. Ilmu Komputer FMIPA Universitas Mulawarman Jalan Barong Tongkok No, K. Gunung Kelua Samarinda, and K. Timur, “RANCANG BANGUN WEB REPOSITORY SKRIPSI MAHASISWA BERBASIS OAI-PMH 2.0 MENGGUNAKAN GOOGLE APP ENGINE (STUDI KASUS: PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS MULAWARMAN),” 2016.
- [3] T. Azhima Yoga Siswa, N. Azmi Verdikha, U. Muhammadiyah Kalimantan Timur, and J. H. Ir Juanda, “KOMPARASI METODE E-SERVQUAL DAN EUCS UNTUK MENGANALISIS TINGKAT KEPUASAN DOSEN DALAM PERKULIAHAN ONLINE PADA MASA PANDEMI COVID-19 BERBASIS LMS DI UMKT,” *Jurnal Ilmiah MATRIK*, vol. 23, no. 3, 2021.
- [4] F. Indryani, I. Susanto, and D. M. Kusumawardani, “Rekomendasi Perbaikan Website E-Makaryo Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *Remik*, vol. 6, no. 3, pp. 465–474, Aug. 2022, doi: 10.33395/remik.v6i3.11629.
- [5] W. Santana and N. Oktaviani, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING PADA UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS),” *Bina Darma Conference on Computer Science*.
- [6] A. E. Prasetyianto, “Analisis Penerimaan Sistem Informasi Penugasan Berbasis E-Learning Moodle Menggunakan Metode Webqual Dan Eucs Di SMKN 1 Ngasem.”
- [7] Arif Saputra and Denny Kurniadi, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI E-CAMPUS DI IAIN BUKITTINGGI MENGGUNAKAN METODE EUCS,” *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*, vol. 7, no. 3, 2019.

- [8] Indah Kurniasih and Desi Pibriana, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS,” *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 8, no. 1, pp. 181–198, Mar. 2021.
- [9] A. E. Hadisuwarno and R. Bisma, “Analisis penerimaan pengguna aplikasi e-Kinerja dengan metode TRAM dan EUCS pada kepolisian,” *Teknologi*, vol. 10, no. 2, pp. 93–109, Jul. 2020, doi: 10.26594/teknologi.v10i2.2062.
- [10] W. J. Doll, G. Torkzadeh, and S. Management, “The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction,” 1988.
- [11] Ahmad Fatoni, “Evaluasi Tingkat Kepuasan dan Kepentingan dengan Metode PIECES Framework dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Sistem Informasi Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) Universitas Diponegoro),” 2020.
- [12] Y. Kasmawati and A. W. Kuncoro, “Peningkatan Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran E-Learning melalui Task Technologi Fit dan Kualitas Informasi,” *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan*, vol. 5, no. 3, pp. 355–362, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJP/index>
- [13] ATTHIYA PRIMA SARI, “PENGUKURAN KEBERHASILAN PENERAPAN SISTEM INSTITUTIONAL REPOSITORYDI UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA MENGGUNAKAN HUMAN ORGANIZATION TECHNOLOGY(HOT) FIT MODEL,” 2019.
- [14] D. Dewi, S. Ayu Fitria, A. Yusnara, H. Rezi Maharani, M. Nur Alamsyah, and R. Maharani, “ANALISIS KUALITAS WEBSITE MTS AL-MUJAHIDIN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS).”
- [15] T. Husain and A. Budiyantara, “Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna,” *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, vol. 4, no. 2, pp. 164–176, Mar. 2018, doi: 10.35957/jatisi.v4i2.99.

- [16] T. Husain and A. Budiyantara, “Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna”, [Online]. Available: <http://bit.ly/2BPPciH>.
- [17] D. Rahmawati and T. Hidayat, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik (Sina) Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang Berdasarkan Instrumen End User Computing Satisfaction (Eucs),” *Jurnal Teknik Informatika Unis*, vol. 9, no. 1, pp. 2252–5351, 2021.
- [18] Arif Himawan¹, Pambudi Lono², and Dayat Subekti³, “IMPLEMENTASI MODEL EUCS DAN DELONE & MCLEAN UNTUK EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI: STUDI KASUS SEKOLAH OLIFANT YOGYAKARTA,” *Jurnal Aplikasi Teknologi Informasi dan Manajemen (JATIM)*, vol. 3, no. 2, 2022.
- [19] I. Mualim, A. Sivi, _Risti Ayuni, _Rudi Hartono, and S. Artikel, “Rancang Bangun Sistem Penggajian Dosen Penguji Seminar Proposal dan Ujian Skripsi Berbasis Web Pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Nahdlatul Ulama Lampung INFO ARTIKEL ABSTRAK”, doi: 10.35891/explorit.
- [20] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. 2018.
- [21] Z. A. Golo, S. Subinarto, and E. Garmelia, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas,” *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, vol. 4, no. 1, pp. 52–56, Mar. 2021, doi: 10.31983/jrmik.v4i1.6789.
- [22] A. S. Damayanti, Y. T. Mursityo, and A. D. Herlambang, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction),” 2018. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [23] PUTRI SETYA LESTARI, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SISTEM HELPDESK UNIVERSITAS JAMBI MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING

- SATISFACTION (EUCS)," *SKRIPSI PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI JURUSAN TEKNIK ELEKTRO DAN INFORMATIKA*, 2023.
- [24] Oggi Rahmat Asfary, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (Studi kasus pada Puskesmas Pakem Yogyakarta)".
- [25] A. Saputra, "TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SUBBAG PENDIDIKAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS XYZ," 2019.
- [26] MUHAMMAD MUKHLIS, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU MENGGUNAKAN MODEL EUCS," PEKANBARU, 2021.
- [27] S. Ahmat, S. A. Ismail, and N. A. Zulkifli, "Measuring Users' Satisfaction Towards Student-Based Information Systems In A Selected Institute Of Higher Learning," 2021.
- [28] L. Darwati, "ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," 2022. [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- [29] NANI SURIANI MUNTHE, "TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA OPAC DENGAN METODE END USER COMPUTING STATISPACTION (EUCS) DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN BINA BANGSA GETSEMPENA BANDA ACEH," 2019.
- [30] A. S. Damayanti, Y. T. Mursityo, and A. D. Herlambang, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)," 2018. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [31] R. Agustina and L. A. Abdillah, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BINTANG CASH & CREDIT MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)."

- [32] H. Prawiranata Prodi Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta and D. Rahmawati, “PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA GOJEK DI KOTA YOGYAKARTA. THE INFLUENCE OF INFORMATION SYSTEMS QUALITY, PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF GOJEK SERVICES IN YOGYAKARTA.”
- [33] L. Asri Utami, Mk. Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta Jl Damai No, W. Jati Barat, M.-J. Selatan, A. Ishaq, and N. Maulidiyah Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta Jl Damai No, “Analisa Pengaruh Kualitas Website PPDB Terhadap Kepuasan Pengguna,” *Jurnal & Penelitian Teknik Informatika*, vol. 3, no. 1, 2018.
- [34] L. Dewi and S. Nathania, “PENGUKURAN ASPEK KEPUASAN KONSUMEN LE FLUFFY DESSERT,” *Jurnal Bisnis Terapan*, vol. 2, no. 01, pp. 61–72, Jun. 2018, doi: 10.24123/jbt.v2i01.1087.



FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Muhammad Reza Pahlevi

NIM : 201810370311026

Judul TA : Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs)(Studi Kasus Website Eprints.Umm.Ac.Id)

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	3%
2.	Bab 2 – Daftar Pustaka	25 %	15%
3.	Bab 3 – Analisis dan Perancangan	25 %	10%
4.	Bab 4 – Implementasi dan Pengujian	15 %	9%
5.	Bab 5 – Kesimpulan dan Saran	5 %	4%
6.	Makalah Tugas Akhir	20%	13%

*) 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 Subami No 158 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raya Thomas No 248 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E. webmaster@umm.ac.id