

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI  
*SPEEDID* MENGGUNAKAN METODE *END USER  
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***



**OLEH  
NYOMAN DEWI RATNA ISWARA  
NIM 2015091020**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2024**



**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI  
*SPEEDID* MENGGUNAKAN METODE *END USER  
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Sistem Informasi**



**Oleh  
Nyoman Dewi Ratna Iswara  
NIM 2015091020**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

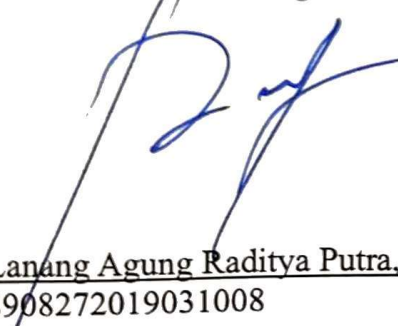
**2024**

# SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER**

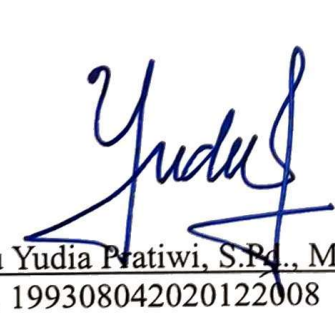
Menyetujui

Pembimbing I,



I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.  
NIP. 198908272019031008

Pembimbing II,



Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.  
NIP. 199308042020122008


Skripsi oleh Nyoman Dewi Ratna Iswara  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 15 Mei 2024

Dewan Penguji,



Ketut Agus Seputra, S.ST., M.T.  
NIP. 199008152019031018

(Ketua)




Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom.  
NIP. 199003132022031009

(Anggota)



I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.  
NIP. 198908272019031008

(Anggota)



Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.  
NIP. 199308042020122008

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat – syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Pada :

Hari : *Senin*

Tanggal : *24 Juni 2024*



**Mengetahui,**

Ketua Ujian,

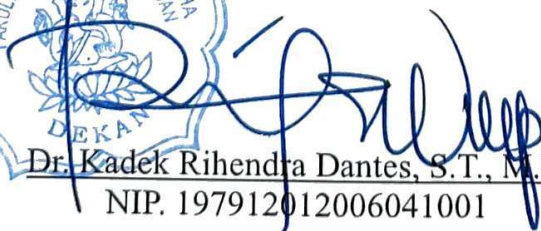
Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.  
NIP. 198211112008121001

Sekretaris Ujian,

I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.  
NIP. 199005152019031008

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



  
Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.  
NIP. 197912012006041001



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI *SPEEDID* MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***” beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 15 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



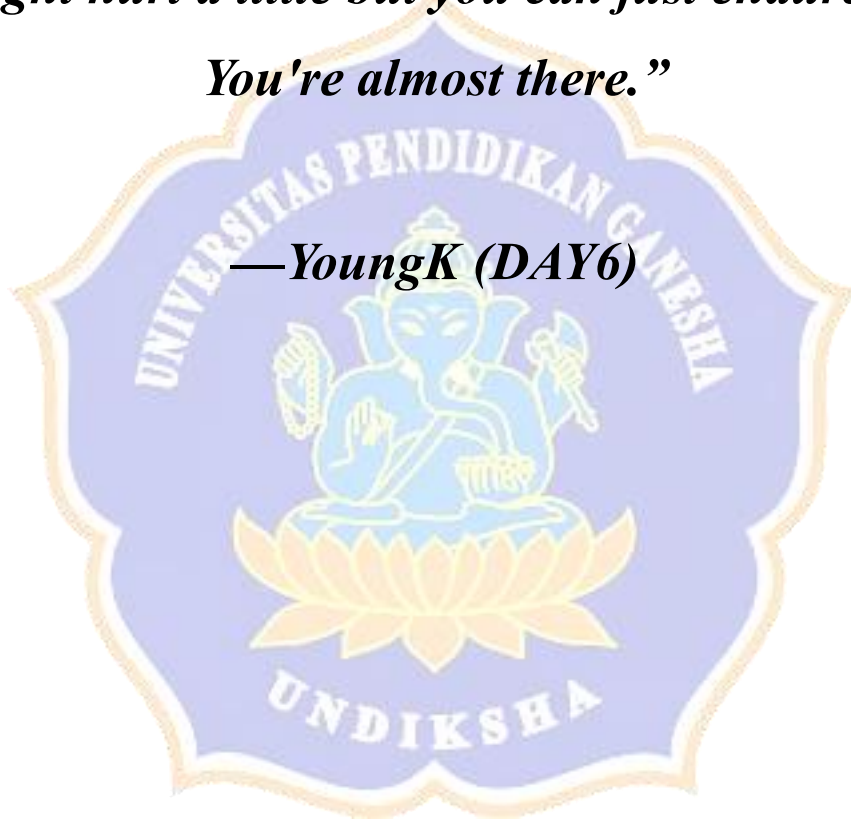
Nyoman Dewi Ratna Iswara

NIM. 2015091020

**MOTTO**

***“You just have to go a little further. Your legs  
might hurt a little but you can just endure it.  
You're almost there.”***

***—YoungK (DAY6)***





## PRAKATA

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI *SPEEDID* MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana komputer di Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis tak lepas dari arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing selama penyusunan skripsi ini. Terkhususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk belajar di Program Studi Sistem Informasi.
2. Bapak Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk belajar di Program Studi Sistem Informasi.
3. Bapak I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T. selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan berbagai bimbingan, masukan, dan dukungan yang sangat berarti selama proses penulisan skripsi ini.

5. Ibu Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan berbagai bimbingan, masukan, dan dukungan yang sangat berarti selama proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak Ketut Agus Seputra, S.ST.,M.T. selaku Penguji Utama yang telah memberikan berbagai bimbingan dan masukan selama proses penulisan skripsi ini.
7. Bapak Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom. selaku Penguji Pendamping yang telah memberikan berbagai bimbingan dan masukan selama proses penulisan skripsi ini.
8. Direktur PT Inovasi Solusi Nusantara yaitu Bapak I Wayan Satya Dharmawan yang telah menyumbangkan waktu, pengetahuan, serta saran yang berharga dalam upaya menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan motivasi secara tidak langsung dalam proses penelitian ini, walaupun tidak dapat disebutkan satu per satu, tetapi kontribusinya sangat berarti bagi kelancaran penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa karya akhir ini masih memiliki kekurangan dan belum sempurna karena adanya keterbatasan. Penulis mengundang kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca untuk meningkatkan kualitas skripsi ini. Dengan demikian, penulis berharap agar karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Singaraja, 13 Februari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

### HALAMAN

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN LOGO .....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN .....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vii
MOTTO.....	viii
PRAKATA.....	ix
ABSTRAK .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	9
2.2 Deskripsi Teoritis.....	15
2.2.1 Aplikasi <i>SpeedID</i> .....	15
2.2.2 Evaluasi.....	23

2.2.3	Kepuasan Pengguna .....	23
2.2.4	Metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .....	24
2.2.5	Metode Pengumpulan Data .....	26
2.2.6	Populasi dan Sampel .....	28
2.2.7	<i>IBM SPSS Statistics</i> .....	30
BAB III METODE PENELITIAN .....		32
3.1	Jenis Penelitian .....	32
3.2	Tahapan Penelitian .....	33
3.3	Kerangka Konsep Penelitian .....	35
3.4	Hipotesis Penelitian .....	36
3.5	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
3.6	Desain Penelitian .....	38
3.7	Tempat dan Waktu Penelitian .....	38
3.8	Desain <i>Sampling</i> .....	38
3.8.1	Populasi Penelitian .....	38
3.8.2	Sampel Penelitian .....	39
3.9	Pengumpulan Data .....	42
3.9.1	Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	42
3.9.2	Metode Pengumpulan Data .....	42
3.9.3	Instrumen Penelitian .....	44
3.10	Uji Instrumen Penelitian .....	51
3.10.1	Uji Ahli .....	51
3.10.2	Uji Validitas .....	53
3.10.3	Uji Reliabilitas .....	53
3.10.4	Tingkat Kepuasan Pengguna .....	54
3.11	Uji Asumsi Klasik .....	55

3.11.1	Uji Normalitas.....	55
3.11.2	Uji Multikolinearitas .....	55
3.11.3	Uji Heterokedastisitas .....	56
3.12	Regresi Linear Berganda .....	57
3.13	Uji Hipotesis.....	58
3.13.1	Uji Koefisien Determinasi.....	58
3.13.2	Uji F (Uji Simultan) .....	58
3.13.3	Uji T (Uji Parsial).....	59
3.14	Penyusunan Rekomendasi .....	59
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>61</b>
4.1	Uji Instrumen Penelitian.....	61
4.1.1	Uji Ahli.....	61
4.1.2	Uji Validitas.....	70
4.1.3	Uji Reliabilitas .....	71
4.2	Karakteristik Responden .....	72
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi.....	72
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi .....	73
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Kepuasan Penggunaan Aplikasi .....	74
4.2.4	Karakteristik Berdasarkan Penggunaan Layanan Aplikasi .....	75
4.2.5	Karakteristik Berdasarkan Waktu Tunggu Layanan Aplikasi .....	76
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	77
4.3.1	Uji Normalitas.....	77
4.3.2	Uji Multikolinearitas .....	79
4.3.3	Uji Heterokedastisitas .....	80
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	81
4.5	Uji Hipotesis.....	83



4.5.1	Uji Koefisien Determinasi.....	83
4.5.2	Uji F (Uji Simultan) .....	83
4.5.3	Uji T (Uji Parsial).....	84
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
4.6.1	Tingkat Kepuasan Pengguna.....	87
4.6.2	Pengaruh Variabel Terhadap Kepuasan Pengguna .....	91
4.7	Persentase Sangat Tidak Setuju (STS) dan Tidak Setuju (TS).....	105
4.7.1	Perhitungan Persentase STS dan TS Variabel <i>Content</i> .....	105
4.7.2	Perhitungan Persentase STS dan TS Variabel <i>Accuracy</i> .....	106
4.7.3	Perhitungan Persentase STS dan TS Variabel <i>Format</i> .....	107
4.7.4	Perhitungan Persentase STS dan TS Variabel <i>Ease of Use</i> .....	107
4.7.5	Perhitungan Persentase STS dan TS Variabel <i>Timeliness</i> .....	108
4.7.6	Grafik Persentase STS dan TS Seluruh Variabel .....	108
4.8	Rekomendasi .....	109
4.8.1	Rekomendasi Variabel <i>Content</i> .....	110
4.8.2	Rekomendasi Variabel <i>Accuracy</i> .....	112
4.8.3	Rekomendasi Variabel <i>Ease of Use</i> .....	115
4.8.4	Rekomendasi Variabel <i>Timeliness</i> .....	117
4.8.5	Analisis SWOT dan Rekomendasi Acuan Indikator .....	119
BAB V PENUTUP.....		130
5.1	Simpulan.....	130
5.2	Saran .....	133
DAFTAR PUSTAKA .....		134
LAMPIRAN.....		140



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
Tabel 3. 2 Chi Kuadrat .....	41
Tabel 3. 3 Indikator Penelitian .....	46
Tabel 3. 4 Acuan Indikator Penelitian .....	47
Tabel 3. 5 Tabulasi Uji Gregory .....	52
Tabel 3. 6 Tingkat Validitas Instrumen.....	52
Tabel 3. 7 Tingkat Hubungan Reliabilitas.....	54
Tabel 3. 8 Kategori Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna .....	55
Tabel 4. 1 Hasil Uji Ahli Instrumen .....	61
Tabel 4. 2 Hasil Perbaikan Instrumen Penelitian .....	64
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas .....	71
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	72
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi ....	72
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi .....	73
Tabel 4. 7 Karakteristik Berdasarkan Kepuasan Penggunaan Aplikasi .....	74
Tabel 4. 8 Karakteristik Berdasarkan Kepuasan Penggunaan Aplikasi .....	74
Tabel 4. 9 Karakteristik Berdasarkan Penggunaan Layanan Aplikasi .....	75
Tabel 4. 10 Karakteristik Berdasarkan Waktu Tunggu Sebelum Menggunakan Aplikasi .....	76
Tabel 4. 11 Karakteristik Berdasarkan Waktu Tunggu Sesudah Menggunakan Aplikasi .....	77
Tabel 4. 12 Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Content .....	87
Tabel 4. 13 Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Accuracy.....	88
Tabel 4. 14 Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Format .....	88
Tabel 4. 15 Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Ease of Use.....	89
Tabel 4. 16 Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Timeliness.....	89
Tabel 4. 17 Perhitungan Persentase STS dan TS Variabel Content.....	105
Tabel 4. 18 Perhitungan Persentase STS dan TS Variabel Accuracy .....	106

Tabel 4. 19 Perhitungan Persentase STS dan TS Variabel Format.....	107
Tabel 4. 20 Perhitungan Persentase STS dan TS Variabel Ease of Use .....	107
Tabel 4. 21 Perhitungan Persentase STS dan TS Variabel Timeliness.....	108
Tabel 4. 22 Kendala dan Rekomendasi Open Question Variabel Content.....	110
Tabel 4. 23 Kendala dan Rekomendasi Open Question Variabel Accuracy.....	113
Tabel 4. 24 Kendala dan Rekomendasi Open Question Variabel Ease of Use.....	116
Tabel 4. 25 Kendala dan Rekomendasi Open Question Variabel Timeliness .....	117
Tabel 4. 26 Hasil Analisis SWOT Aplikasi SpeedID .....	119
Tabel 4. 27 Rekomendasi Layanan Berdasarkan Acuan Indikator.....	121



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Splash Screen dan Halaman Home Aplikasi SpeedID .....	15
Gambar 2. 2 Tampilan Layanan <i>SpeedQ</i> .....	16
Gambar 2. 3 Tampilan Layanan SpeedNews .....	17
Gambar 2. 4 Tampilan Layanan SpeedReport .....	17
Gambar 2. 5 Tampilan Layanan SpeedParking.....	18
Gambar 2. 6 Tampilan Layanan SpeedSOS .....	19
Gambar 2. 7 Tampilan Layanan SpeedMeter.....	19
Gambar 2. 8 Tampilan Layanan SpeedResto .....	20
Gambar 2. 9 Tampilan Layanan SpeedSales.....	21
Gambar 2. 10 Tampilan Layanan SpeedOrder.....	21
Gambar 2. 11 Tampilan Layanan SpeedTask .....	22
Gambar 2. 12 Tampilan Layanan SpeedEdu.....	22
Gambar 2. 13 Tampilan Layanan SpeedTour.....	23
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	33
Gambar 3. 2 Kerangka Konsep Penelitian.....	36
Gambar 3. 3 Tabel Isaac dan Michael.....	40
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Pendekatan Monte Carlo.....	78
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Pendekatan Exact .....	78
Gambar 4. 3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	80
Gambar 4. 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	81
Gambar 4. 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	83
Gambar 4. 7 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	84
Gambar 4. 8 Hasil Uji T (Uji Parsial) .....	85
Gambar 4. 9 Grafik Rata - Rata Tingkat Kepuasan Pengguna.....	91
Gambar 4. 10 Grafik Tanggapan Responden pada Variabel <i>Content</i> .....	92
Gambar 4. 11 Grafik Tanggapan Responden pada Variabel <i>Accuracy</i> .....	95
Gambar 4. 12 Grafik Tanggapan Responden pada Variabel Ease of Use .....	100
Gambar 4. 13 Grafik Tanggapan Responden pada Variabel Timeliness .....	103
Gambar 4. 14 Grafik Persentase STS dan TS Seluruh Variabel.....	109

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Riwayat Hidup.....	140
Lampiran 2 Surat Permohonan Data Penelitian .....	141
Lampiran 3 Data Jumlah Pengguna Aplikasi <i>SpeedID</i> .....	142
Lampiran 4 Rating Aplikasi SpeedID Pengguna pada Google Play Store.....	142
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara dengan Direktur PT ISN .....	143
Lampiran 6 Observasi Ulasan Pengguna pada Google Play Store .....	146
Lampiran 7 Lembar Pengantar Permohonan Pengisian Kuesioner.....	147
Lampiran 8 Kuesioner Penelitian secara Offline .....	149
Lampiran 9 Kuesioner Penelitian secara Online .....	155
Lampiran 10 Formulir Uji Instrumen Penelitian oleh Ahli 1 .....	163
Lampiran 11 Formulir Uji Instrumen Penelitian oleh Ahli 2 .....	168
Lampiran 12 Distribusi Nilai r Tabel .....	174
Lampiran 13 Tabel Data Uji Validitas dan Reliabilitas .....	175
Lampiran 14 Hasil Uji Validitas.....	176
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas .....	179
Lampiran 16 Tabel Distribusi Nilai f Tabel.....	180
Lampiran 17 Tabel Distribusi Nilai t Tabel.....	181
Lampiran 18 Karakteristik Berdasarkan Jawaban Responden.....	182
Lampiran 19 Tabel Data Penelitian.....	185
Lampiran 20 Tabel Data Open Question Kuesioner .....	196
Lampiran 21 Rekomendasi Seluruh Layanan Aplikasi SpeedID.....	252
Lampiran 22 Surat Pengajuan Jajak Pendapat di Bank BPD Bali .....	264
Lampiran 23 Surat Persetujuan Kegiatan Jajak Pendapat Bank BPD Bali .....	265
Lampiran 24 Dokumentasi Responden Mengisi Kuesioner.....	266
Lampiran 25 Diskusi Rekomendasi dengan PT ISN.....	268
Lampiran 26 Diskusi Tindak Lanjut Rekomendasi dengan PT ISN .....	268