

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
AKHIR PADA APLIKASI RAMERAME *BY COOP*
PERTIWI MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**



**OLEH
I PUTU MAS YUDA PRATAMA
NIM 2115091015**

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

2025



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
AKHIR PADA APLIKASI RAMERAME *BY COOP*
PERTIWI 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
I Putu Mas Yuda Pratama
NIM 2115091015



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2025

SKRIPSI

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

Menyetujui

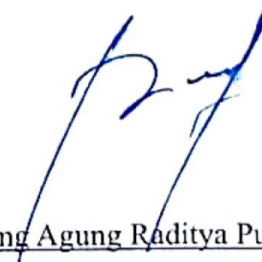
Pembimbing I,



Ir. Ketut Agus Seputra, S.ST., M.T.

NIP. 199008152019031018

Pembimbing II,



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

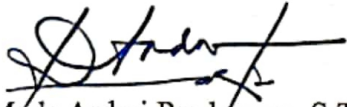
NIP. 198908272019031008

Skripsi oleh I Putu Mas Yuda Pratama

telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada Tanggal 08 Juli 2025

Dewan Penguji,



Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.

(Ketua)

NIP. 198611182015041001



Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.

(Anggota)

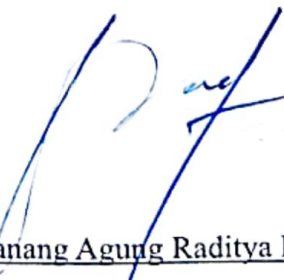
NIP. 198907112020122004



Ir. Ketut Agus Seputra, S.ST., MT.

(Anggota)

NIP. 199008152019031018



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

(Anggota)

NIP. 198908272019031008

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat – syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 23 JUL 2025



Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

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

NIP. 198211112008121001

Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.

NIP. 199005152019031008

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan


Prof. Dr. Kadck Rihendra Dantes, S.T., MT

NIP. 197912012006041001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA AKHIR PADA APLIKASI RAMERAME *BY COOP* PERTIWI 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 atau 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, 21 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



I Putu Mas Yuda Pratama

NIM. 2115091015

MOTTO

” -Incepto ne desistem, Nil difficle volenti-

- “Jangan berhenti dari apa yang telah dimulai, tidak ada yang sulit bagi yang mau berusaha.”



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 TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA AKHIR PADA APLIKASI RAMERAME BY COOP PERTIWI 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 terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing selama penyusunan skripsi ini. Terkhususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan.
3. Bapak Ir. 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 Ir. Ketut Agus Seputra, S.ST., M.T. selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan berbagai bimbingan, masukan, dan dukungan yang sangat berarti selama proses penulisan skripsi ini.

5. Bapak I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T. selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan berbagai bimbingan, masukan, dan dukungan yang sangat berarti selama proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. selaku Penguji Utama yang telah memberikan berbagai bimbingan dan masukan selama proses penulisan skripsi ini.
7. Ibu Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T. selaku Penguji Pendamping yang telah memberikan berbagai bimbingan dan masukan selama proses penulisan skripsi ini.
8. Orang tua penulis yaitu I Made Masutama dan Ni Made Suriati serta adik penulis Ni Kadek Bunga Oktaviani yang telah memberikan doa, motivasi dan dukungan yang tiada henti dalam penyusunan skripsi ini.
9. Direktur dan Staff PT Ganeshcom Mitra Solusi Digital, PT Indonesia Bersama Kita Bisa dan Koperasi Karya Dana Pertiwi yang telah meluangkan waktunya dan banyak membantu serta memberikan saran untuk dapat menyelesaikan skripsi ini,
10. Teman-teman di Prodi Sistem Informasi angkatan 2021 yang telah memberikan saya berbagai pengalaman dan kebersamaan selama menjalani studi Srata 1 di Universitas Pendidikan Ganesha.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan demi kelancaran proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa karya akhir ini masih memiliki kekurangan dan belum sempurna karena adanya keterbatasan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan dari pembaca, baik berupa kritik maupun saran untuk meningkatkan kualitas skripsi ini. Dengan demikian, penulis berharap agar karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Singaraja, 21 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

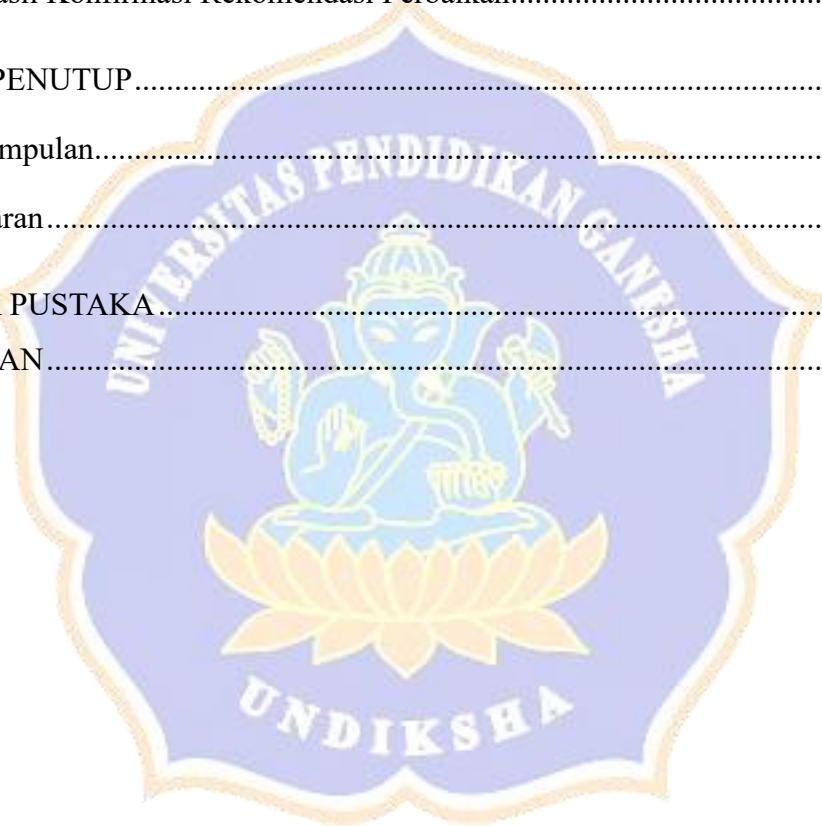
HALAMAN

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN	vi
PERNYATAAN	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	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.2 Gambaran Organisasi	23
2.2.1 Deskripsi Singkat PT Ganeshcom Mitra Solusi Digital.....	23
2.2.2 Visi dan Misi	24

2.3 Aplikasi RameRame by Coop Pertiwi	24
2.4 Dasar Teori	32
2.4.1 Evaluasi	33
2.4.2 Kepuasan Pengguna Akhir	33
2.4.3 Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	34
2.4.4 Metode Pengumpulan Data	36
2.4.5 Populasi dan Sampel Penelitian	37
2.4.6 Skala Pengukuran.....	39
2.4.7 Analisis Data	40
2.4.8 IBM SPSS Statistics.....	40
2.4.9 Analisis SWOT	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	43
3.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	43
3.4 Tahapan Penelitian	45
3.4.1 Studi Pendahuluan.....	45
3.4.2 Identifikasi Masalah.....	46
3.4.3 Studi Literatur	46
3.4.4 Menyusun Hipotesis Penelitian.....	47
3.4.5 Populasi dan Sampel Penelitian	50
3.4.6 Menyusun Instrumen Penelitian	52
3.4.7 Uji Instrumen Penelitian.....	55
3.4.8 Pengumpulan Data	59
3.4.9 Menganalisis dan Mengolah Data	62
3.4.10 Menyusun Rekomendasi Perbaikan	67

3.4.11 Konfirmasi Rekomendasi Perbaikan	68
3.4.12 Kesimpulan dan Saran	68
3.5 Jadwal Penelitian	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	71
4.1 Deskripsi Data Penelitian	71
4.2 Uji Instrumen Penelitian	72
4.2.1 Uji Ahli	72
4.2.2 Uji Validitas	80
4.2.3 Uji Reliabilitas	82
4.3 Analisis dan Mengolah Data	83
4.3.1 Karakteristik Responden	83
4.3.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Setiap Variabel	86
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	90
4.3.4 Uji Regresi Linear Berganda	93
4.3.5 Uji Hipotesis	95
4.3.6 Hasil Perhitungan Jawaban STS dan TS Oleh Responden	100
4.4 Pembahasan Hasil Rata-Rata Kepuasan Pengguna Akhir Pada Aplikasi RameRame by Coop Pertiwi	102
4.5 Pembahasan Pengaruh Variabel Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi RameRame by Coop Pertiwi	103
4.5.1 Pengaruh Variabel <i>Content</i> terhadap Kepuasan Pengguna	103
4.5.2 Pengaruh Variabel <i>Accuracy</i> terhadap Kepuasan Pengguna	104
4.5.3 Pengaruh Variabel <i>Format</i> terhadap Kepuasan Pengguna	105
4.5.4 Pengaruh Variabel <i>Ease of Use</i> terhadap Kepuasan	106
4.5.5 Pengaruh Variabel <i>Timeliness</i> terhadap Kepuasan Pengguna	107
4.6 Rekomendasi Evaluasi Aplikasi RameRame by Coop Pertiwi	108

4.6.1 Analisis SWOT dan Rekomendasi Pada Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi	110
4.6.2 Rekomendasi Perbaikan Pada Variabel <i>Content</i>	114
4.6.3 Rekomendasi Perbaikan Pada Variabel <i>Accuracy</i>	115
4.6.4 Rekomendasi Perbaikan Pada Variabel <i>Format</i>	118
4.6.5 Rekomendasi Perbaikan Pada Variabel <i>Ease of Use</i>	119
4.6.6 Rekomendasi Perbaikan Pada Variabel <i>Timeliness</i>	121
4.7 Hasil Konfirmasi Rekomendasi Perbaikan.....	122
BAB V PENUTUP	126
5.1 Simpulan.....	126
5.2 Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN.....	136



DAFTAR TABEL

Tabel	HALAMAN
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Sebelumnya	11
Tabel 2. 2 Nilai Keterangan Skala Likert	40
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
Tabel 3. 2 Hasil Identifikasi Masalah	46
Tabel 3. 3 Mapping Permasalahan Pada Variabel EUCS	47
Tabel 3. 4 Karakteristik Responden	51
Tabel 3. 5 Indikator dan Pernyataan Instrumen Penelitian	53
Tabel 3. 6 Klasifikasi Penilaian Ahli Uji Gregory	56
Tabel 3. 7 Kriteria Validitas Gregory	57
Tabel 3. 8 Rentan Nilai Reliabilitas	58
Tabel 3. 9 Kategori Tingkat Kepuasan Pengguna	63
Tabel 3. 10 Jadwal Penelitian	70
Tabel 4. 1 Hasil Pengujian Instrumen Oleh Ahli	73
Tabel 4. 2 Hasil Tabulasi Uji Gregory	75
Tabel 4. 3 Hasil Revisi Instrumen Penelitian	76
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan Uji Validitas	81
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	82
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel 4. 7 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi	83
Tabel 4. 8 Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi	84
Tabel 4. 9 Karakteristik Berdasarkan Penggunaan Layanan Aplikasi	85
Tabel 4. 10 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi Variabel <i>Content</i>	86
Tabel 4. 11 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi Variabel <i>Accuracy</i>	87
Tabel 4. 12 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi Variabel <i>Format</i>	88
Tabel 4. 13 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi Variabel <i>Ease of Use</i>	89

Tabel 4. 14 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi RameRame by Coop Pertiwi Variabel <i>Timeliness</i>	89
Tabel 4. 15 Perhitungan TS dan STS Pada Variabel <i>Content</i>	100
Tabel 4. 16 Perhitungan TS dan STS Pada Variabel <i>Accuracy</i>	100
Tabel 4. 17 Perhitungan TS dan STS Pada Variabel <i>Format</i>	101
Tabel 4. 18 Perhitungan TS dan STS Pada Variabel <i>Ease of Use</i>	101
Tabel 4. 19 Perhitungan TS dan STS Pada Variabel <i>Timeliness</i>	102
Tabel 4. 20 Hasil Analisis SWOT Aplikasi RameRame by Coop Pertiwi	110
Tabel 4. 21 Kendala dan Rekomendasi Variabel <i>Content</i>	114
Tabel 4. 22 Kendala dan Rekomendasi Variabel <i>Accuracy</i>	116
Tabel 4. 23 Kendala dan Rekomendasi Variabel <i>Format</i>	119
Tabel 4. 24 Kendala dan Rekomendasi Variabel <i>Ease of Use</i>	120
Tabel 4. 25 Kendala dan Rekomendasi Variabel <i>Timeliness</i>	122



DAFTAR GAMBAR

Gambar	HALAMAN
Gambar 2. 1 Halaman Login & Registrasi Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi	26
Gambar 2. 2 Halaman Home Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi.....	26
Gambar 2. 3 Halaman Product Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi.....	27
Gambar 2. 4 Halaman Promo Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi.....	28
Gambar 2. 5 Halaman Inbox Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi	28
Gambar 2. 6 Halaman Project Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi	29
Gambar 2. 7 Layanan Transfer dan Topup Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi	30
Gambar 2. 8 Layanan Simpanan KSP Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi.....	31
Gambar 2. 9 Layanan Pinjaman KSP Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi.....	31
Gambar 2. 10 Rekening Koram Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi	32
Gambar 2. 11 Variabel <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	34
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	45
Gambar 3. 2 Kerangka Model Penelitian.....	48
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	90
Gambar 4. 2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	91
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedastisitas Metode Glejser	92
Gambar 4. 4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	93
Gambar 4. 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	96
Gambar 4. 6 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	97
Gambar 4. 7 Hasil Uji Parsial (Uji T)	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	HALAMAN
Lampiran 1 Riwayat Hidup.....	136
Lampiran 2 Dokumentasi Penyebaran Survei.....	137
Lampiran 3 Survei Pengguna Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi.....	137
Lampiran 4 Data Jumlah Pengguna Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi	138
Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan Project Manager Aplikasi.....	139
Lampiran 6 Hasil Wawancara dengan Staff Developer Aplikasi	142
Lampiran 7 Surat Permohonan Data Penelitian	144
Lampiran 8 Surat Persetujuan Kegiatan.....	145
Lampiran 9 Kuesioner Penelitian Secara <i>Offline</i>	146
Lampiran 10 Kuesioner Penelitian Secara <i>Online</i>	152
Lampiran 11 Formulir Uji Instrumen Penelitian Oleh Ahli 1 Tahap Pertama	160
Lampiran 12 Formulir Uji Instrumen Penelitian Oleh Ahli 2 Tahap Pertama	167
Lampiran 13 Formulir Uji Instrumen Penelitian Oleh Ahli 1 Hasil Revisi	174
Lampiran 14 Formulir Uji Instrumen Penelitian Oleh Ahli 2 Hasil Revisi	181
Lampiran 15 Nilai Distribusi r Tabel Signifikansi	188
Lampiran 16 Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas	189
Lampiran 17 Hasil Peengujian Validitas	191
Lampiran 18 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	194
Lampiran 19 Karakteristik Responden Pengguna Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi	195
Lampiran 20 Tabel Distribusi f Tabel.....	197
Lampiran 21 Tabel Distribusi t Tabel.....	198
Lampiran 22 Tabulasi Data Penelitian	199
Lampiran 23 Hasil <i>Open Question</i> Kuesioner Oleh Responden.....	203
Lampiran 24 Dokumen Hasil Penelitian	239
Lampiran 25 Konfirmasi Hasil Penelitian dan Rekomendasi Perbaikan	240
Lampiran 26 Dokumentasi Pengisian Kuesioner oleh Pengguna Aplikasi RameRame <i>by Coop</i> Pertiwi	241