

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
ABDI PRAJA MOBILE MENGGUNAKAN METODE
PIECES FRAMEWORK DAN END-USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) STUDI
KASUS KPN ABDI PRAJA**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI) (S1)
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

SKRIPSI

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

	
Menyetujui	
Pembimbing I	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003
Pembimbing II	Ir. I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc. NIP.198501042010121004

Skripsi oleh Agil Aurora Loujien ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 17 Desember 2025

Dewan Penguji

Ketua	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008
Anggota	Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. NIP.198603132024212001
Anggota	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003
Anggota	Ir. I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc. NIP.198501042010121004



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

Menyetujui

Ketua Ujian	Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. NIP.198211112008121001
Sekretaris Ujian	Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. NIP.199005152019031008



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Abdi Praja Mobile Menggunakan Metode PIECES Framework dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus: Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Abdi Praja) 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, 25 Desember 2025

Yang membuat pernyataan,



Agil Aurora Loujien

NIM 2115091077

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **<Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Abdi Praja Mobile Menggunakan Metode PIECES Framework dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus: Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Abdi Praja)=**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Komputer di Universitas Pendidikan Ganesha. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan, serta bantuan berbagai pihak, baik dalam bentuk moral maupun material. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan tulus, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak 3 pihak yang telah berperan serta dalam proses ini.

1. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan dengan adanya fasilitas yang mendukung serta motivasi yang senantiasa diberikan, penulis mampu menyelesaikan ini sebagaimana yang telah direncanakan.
2. Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika atas inspirasi dan semangat yang diberikan sehingga penulis mampu menuntaskan penyusunan skripsi ini.
3. I Made Dendi M., S.Pd., M.T., selaku Koordinator Program Studi (S1) Sistem Informasi berkat dukungan moral dan petunjuk yang tak ternilai, yang membantu penulis menuntaskan skripsi ini.
4. Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan, nasihat, serta dorongan semangat sehingga penulis dapat Menyusun dan menuntaskan skripsi ini.
5. Ir. I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc., selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan, nasihat, serta dorongan semangat sehingga penulis dapat Menyusun dan menuntaskan skripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta, ucapan terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada mamak dan bapak, atas doa, kasih sayang, serta dukungan tanpa henti yang selalu menyertai perjalanan studi hingga terselesaikannya skripsi ini.

7. Kakak 3 kakak tersayang yang tiada henti memberikan doa serta semangat kepada penulis dari awal menempuh perkuliahan hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini.
8. Orang tersayang, ibu Erny Hasa yang dengan tulus memberikan doa serta semangat kepada penulis dari proses awal hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini.
9. Teman 3 teman perkuliahan yang selalu hadir memberikan bantuan, dorongan, serta kebersamaan yang begitu berharga sepanjang perjalanan studi hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Diri saya sendiri, apresiasi mendalam atas dedikasi, kesabaran, serta keteguhan hati yang senantiasa menyertai setiap Langkah dalam menempuh studi khususnya dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Penulis juga menyampaikan penghargaan yang sebesar 3 besarnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Segala dukungan, perhatian, serta bantuan yang telah diberikan hingga saat ini menjadi bagian penting dalam terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi masih jauh dari kata sempurna dan tentu memiliki berbagai keterbatasan. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan di masa mendatang. Besar harapan penulis, skripsi ini dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi penulis sendiri, tetapi juga bagi semua kalangan, khususnya dalam mendukung pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 25 Desember 2025

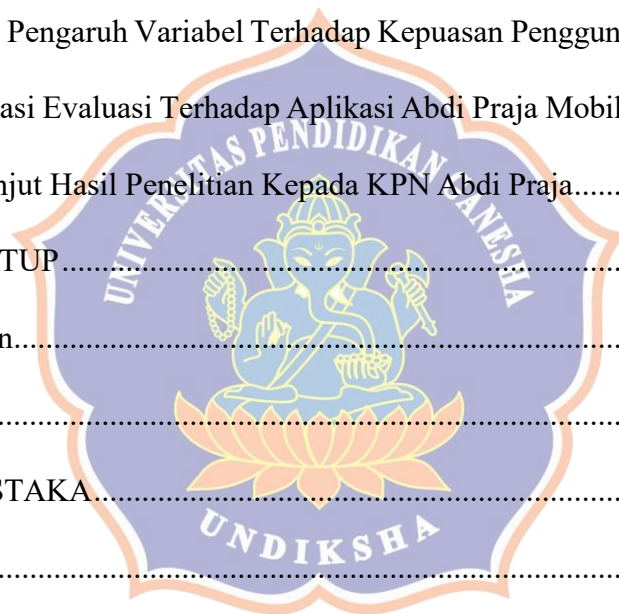
Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	ix
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Studi Sebelumnya.....	8
2.2 Dasar Teori.....	19
2.2.1 Analisis Kepuasan Pengguna	19
2.2.2 PIECES Framework	20
2.2.3 <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	22
2.2.4 Aplikasi Abdi Praja Mobile.....	23
2.2.5 KPN Abdi Praja.....	25
2.2.6 Indikator <i>User Satisfaction</i>	26
2.2.7 IBM SPSS	26
2.2.8 Gambaran Aplikasi	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	30

3.1 Tahapan Penelitian.....	30
3.2 Jenis Penelitian.....	31
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel.....	32
3.5 Definisi Operasional.....	32
3.6 Kerangka Penelitian.....	35
3.7 Penyusunan Hipotesis.....	35
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.9 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.9.1 Jenis Data.....	40
3.9.2 Sumber Data.....	40
3.10 Instrumen Penelitian.....	41
3.11 Uji Coba Instrumen.....	41
3.11.1 Uji Gregory.....	41
3.11.2 Uji Validitas.....	43
3.11.3 Uji Reliabilitas.....	44
3.12 Teknik Analisis.....	45
3.12.1 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.12.2 Regresi Linier Berganda.....	46
3.12.3 Uji Hipotesis.....	47
3.13 Penyusunan Rekomendasi.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50

4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Pengujian Instrumen.....	50
4.1.2 Pengujian Asumsi Klasik	55
4.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
4.1.4 Pengujian Hipotesis	62
4.2 Pembahasan.....	67
4.2.1 Hasil Tingkat Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	67
4.2.2 Hasil Kuesioner Terbuka.....	77
4.2.3 Hasil Pengaruh Variabel Terhadap Kepuasan Pengguna.....	79
4.3 Rekomendasi Evaluasi Terhadap Aplikasi Abdi Praja Mobile.....	87
4.4 Tindak Lanjut Hasil Penelitian Kepada KPN Abdi Praja.....	93
BAB V PENUTUP.....	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	103



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pemetaan Antara Variabel dengan Permasalahan	4
Tabel 2.1 Studi Literatur.....	8
Tabel 3.1 Jumlah Populasi.....	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional	33
Tabel 3.3 Bobot Nilai Jawaban Responden.....	41
Tabel 3.4 Tabulasi Penilaian Pakar.....	42
Tabel 3.5 Kriteria Validitas Konten.....	42
Tabel 3.6 Nilai Koefisien Reliabilitas	44
Tabel 4.1 Hasil Uji Ahli.....	50
Tabel 4.2 Tabulasi Silang Uji Gregory.....	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas	58
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji F	64
Tabel 4.11 Hasil Uji T	65
Tabel 4.12 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Performance	67
Tabel 4.13 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Information.....	68
Tabel 4.14 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Economic	69
Tabel 4.15 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Control	70

Tabel 4.16 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Efficiency	71
Tabel 4.17 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Service.....	71
Tabel 4.18 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Content	72
Tabel 4.19 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Accuracy.....	73
Tabel 4.20 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Format	74
Tabel 4.21 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Ease of Use	74
Tabel 4.22 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Timeliness	75
Tabel 4.23 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel User Satisfaction	76
Tabel 4.24 Nilai Rata 3 Rata Tingkat Kepuasan	77
Tabel 4.25 Masukan Responden.....	77
Tabel 4.26 Hasil Uji Hipotesis	79
Tabel 4.27 Pemetaan Strenght dan Weaknesses.....	88
Tabel 4.28 Pemetaan Opportunities dan Threats.....	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model EUCS	22
Gambar 2.2 Struktur Organisasi KPN Abdi Praja.....	25
Gambar 2.3 Tampilan Aplikasi Abdi Praja Mobile	27
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	30
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian.....	35
Gambar 3.3 Hipotesis Penelitian	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara dengan Pegawai KPN.....	103
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara dengan Anggota.....	104
Lampiran 3. Transkrip Wawancara dengan Ibu Kris Damayanti (Manajer).....	105
Lampiran 4. Transkrip Wawancara dengan Bapak Ngurah Darma (Admin).....	106
Lampiran 5. Transkrip Pertanyaan Kepada Responden.....	108
Lampiran 6. Hasil Uji Ahli Pakar 1.....	110
Lampiran 7. Hasil Uji Ahli Pakar 2.....	114
Lampiran 8. Hasil Revisi Uji Ahli Pakar 1	118
Lampiran 9. Hasil Revisi Uji Ahli Pakar 2	122
Lampiran 10. Kuesioner Uji Validitas Instrumen	126
Lampiran 11. Kuesioner Penelitian.....	130
Lampiran 12. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	134
Lampiran 13. Tabulasi Data Hasil Uji Instrumen Pada Sampel.....	136
Lampiran 14. Hasil Uji Validitas	137
Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas.....	140
Lampiran 16. Tabulasi Data Penelitian	141
Lampiran 17. Hasil Uji Normalitas	143
Lampiran 18. Hasil Uji Multikolinearitas.....	143
Lampiran 19. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	143
Lampiran 20. Hasil Uji Hipotesis.....	144