

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG *WEBSITE*
“MANCHESTER CITY SUPPORTER CLUB INDONESIA”
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*
*SATISFACTION (EUCS)***

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,
di Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

Oleh :

Eva Sylviana
Nrp. 12.304.0142



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
JANUARI 2017**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Eva Sylviana

Nrp. : 12.304.0142

Dengan judul:

“PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG *WEBSITE*
“MANCHESTER CITY SUPPORTER CLUB INDONESIA”
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS)”

Telah disetujui dan disahkan
Bandung, 10 Januari 2016

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

(Ir. R Djunaedi Sakam. MT.)

(Ir. Comaluddin Tarsim, M.Si)

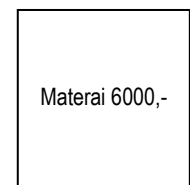
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tugas akhir ini adalah benar-benar asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Pasundan Bandung maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu dalam penulisan laporan Tugas Akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dalam sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah, serta disebutkan dalam Daftar Pustaka pada tugas akhir ini.
4. Kakas, perangkat lunak, dan alat bantu kerja lainnya yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya, bukan tanggung jawab Universitas Pasundan Bandung.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian laporan tugas akhir ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar akademik yang saya sandang sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Pasundan, serta perundang-undangan lainnya.

Bandung, 10 Januari 2016
Yang membuat pernyataan,



(**Eva Sylviana**)
NRP. 12.304.0142

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iv
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR RUMUS.....	x
DAFTAR SIMBOL.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1-1
1.1 Latar Belakang Tugas Akhir.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir.....	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	1-3
BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU.....	2-1
2.1 Sistem Informasi.....	2-1
2.2 Teknologi Informasi.....	2-1
2.3 Internet.....	2-1
2.4 Website.....	2-1
2.5 Kepuasan Pengguna.....	2-1
2.6 End User Computing Satisfaction (EUCS).....	2-1
2.7 Populasi.....	2-3
2.8 Sampel.....	2-3
2.9 Sepak Bola.....	2-3

2.10 Komunitas.....	2-3
2.11 Supporter	2-4
2.12 Instrumen Penelitian.....	2-4
2.12.1 Variabel Penelitian	2-4
2.12.2 Kuisisioner	2-4
2.12.3 Skala Likert	2-4
2.12.4 Pengujian Validitas Instrumen.....	2-5
2.12.5 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-6
2.12.6 Uji Hipotesis.....	2-6
2.13 Penelitian Terdahulu.....	2-7
BAB 3 SKEMA PENELITIAN.....	3-1
3.1 Rancangan Penelitian	3-1
3.2 Peta Analisis	3-3
3.3 Manfaat Hasil Pengukuran Kepuasan <i>Website</i> MCSCI.....	3-5
3.4 Kerangka Berfikir Teoritis.....	3-5
3.5 Tempat dan Objek Penelitian.....	3-6
3.5.1 Sejarah Singkat	3-6
3.5.2 Visi Misi MCSCI.....	3-6
3.5.3 Karakteristik <i>Supporter</i> Manchester City	3-6
3.5.4 Objek Penelitian	3-7
3.5.5 Tujuan Penggunaan Website MCSCI.....	3-12
3.5.6 Analisis Alur Kerja Website MCSCI	3-12
3.5.7 Analisis Prosedur Website MCSCI	3-12
3.5.8 Analisis Pelaku	3-13
3.5.9 Analisis Dokumen	3-13
3.6 Hasil Analisis.....	3-13
3.6.1 Hasil Analisis Alur Kerja.....	3-13
3.6.2 Hasil Analisis Prosedur.....	3-13
3.6.3 Hasil Analisis Pelaku.....	3-13
3.6.4 Hasil Analisis Dokumen	3-14

3.7 Kesimpulan Hasil Analisis	3-14
BAB 4 PENGOLAHAN DATA	4-1
4.1 Pengumpulan Data	4-1
4.2 Populasi	4-1
4.3 Sampel.....	4-1
4.4 Desain Kuisisioner.....	4-1
4.5 Pengujian Instrumen.....	4-6
4.6 Statistik Deskriptif	4-8
4.6.1 Penyebaran Kuesioner.....	4-8
4.6.2 Frekuensi	4-8
4.6.3 Penyebaran Data.....	4-8
4.7 Analisis Model Struktural	4-12
4.7.1 Uji Hipotesis.....	4-12
4.8 Nilai Kepuasan	4-14
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	5-1
5.1 Kesimpulan	5-1
5.2 Saran.....	5-1
5.3 Rekomendasi	5-1
DAFTAR PUSTAKA	1

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	2-7
Tabel 3.1 Skema Analisis	3-4
Tabel 3.2 Analisis Prosedur.....	3-12
Tabel 3.3 Analisis Pelaku	3-13
Tabel 3.4 Analisis Dokumen	3-13
Tabel 3.5 Hasil Analisis Prosedur	3-13
Tabel 3.6 Hasil Analisis Pelaku.....	3-13
Tabel 3.7 Hasil Analisis Dokumen.....	3-14
Tabel 4.1 Pengumpulan Data.....	4-1
Tabel 4.2 Desain Kuisisioner	4-2
Tabel 4.3 Skala Likert	4-3
Tabel 4.4 Frekuensi Pernyataan.....	4-8
Tabel 4.5 Pedoman Kategori	4-9
Tabel 4.6 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel <i>content</i>	4-9
Tabel 4.7 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel <i>accuracy</i>	4-10
Tabel 4.8 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel <i>format</i>	4-10
Tabel 4.9 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel <i>ease of use</i>	4-11
Tabel 4.10 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel <i>timeliness</i>	4-12
Tabel A.1 Distribusi nilai r tabel	A-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir	1-3
Gambar 2.1 <i>End User Computing Satisfaction</i>	2-2
Gambar 3.1 Kerangka Tugas Akhir 1	3-1
Gambar 3.2 Skema Analisis	3-3
Gambar 3.3 Navigasi Utama	3-7
Gambar 3.4 Navigasi News.....	3-8
Gambar 3.5 Navigasi Schdule.....	3-9
Gambar 3.6 Navigasi Chapter	3-9
Gambar 3.7 Navigasi Store	3-10
Gambar 3.8 Navigasi Galerry.....	3-11
Gambar 3.9 About Us.....	3-11
Gambar 3.10 Alur Kerja.....	3-12
Gambar 4.1 Uji Validitas	4-7
Gambar 4.2 Uji Reabilitas	4-8
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel <i>Content</i>	4-9
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel <i>Accuracy</i>	4-10
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel <i>Format</i>	4-11
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel <i>Ease Of Use</i>	4-11
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel <i>Timeliness</i>	4-12
Gambar 4.8 Uji r.....	4-12
Gambar 4.9 Uji t.....	4-13
Gambar 4.10 Uji F.....	4-14







DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A DISTRIBUSI NILAI R TABEL.....	A-1
LAMPIRAN B BERITA ACARA.....	B-1
LAMPIRAN C KUESIONER.....	C-1

DAFTAR RUMUS

Rumus	Deskripsi
$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$	Merupakan rumus Slovin untuk menghitung jumlah sampel dan hipotesis
$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$	Merupakan rumus untuk pengujian validitas instrument
$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}}$	Merupakan rumus untuk menguji keberartian koefisien r_{xy} valid atau tidak valid
$r_i = \frac{2r_b}{1+r_b}$	Merupakan rumus untuk menguji reliabilitas instrument
$F = \frac{R^2 K}{(1-R^2)}$ $\frac{\quad}{(n-k-1)}$	Merupakan rumus untuk menghitung pendugaan simultan

DAFTAR SIMBOL

No	Simbol	Deskripsi
1		Simbol ini menunjukkan alur proses.
2		Simbol ini menunjukkan aktor administrator yaitu pengurus MCSCI yang bertugas mempublikasikan informasi yang sudah disediakan.
3		Simbol ini menunjukkan informasi yang siap dipublikasikan.
4		Simbol ini menunjukkan pengunjung website yang menerima informasi.
5		Simbol ini menunjukkan website MCSCI.
6		Simbol ini menunjukkan informasi yang sudah dipublikasikan.