

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG *WEBSITE*
PAPYRUS PHOTO MENGGUNAKAN METODE *END USER*
*COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

TUGAS AKHIR

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

oleh :

Mochamad Herviyan Emran
NRP : 13.304.0123



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
OKTOBER 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 berta acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Mochamad Herviyana Emran
Nrp : 13.304.0123

Dengan judul :

**“PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG WEBSITE PAPHYRUS
PHOTO MENGGUNAKAN METODE EUCS (*END USER COMPUTING
SATISFACTION*)”**

Bandung, 10 Oktober 2017

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

(Ir. R. Djunaedy Sakam, MT)

(Asep Somantri, S.T , MT.)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

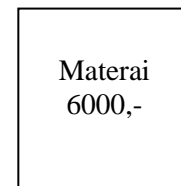
Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

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 Oktober 2017

Yang membuat pernyataan,



(Mochamad Herviyani Emran)

NRP. 13.304.0123

ABSTRAK

Dengan kemajuan teknologi khususnya internet dan *website*, Papyrus Photo yang bergerak pada bidang jasa pelayanan foto memanfaatkan *website* sebagai media komunikasi sekaligus promosi yang diharapkan dapat memberi informasi secara merata kepada konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode EUCS (*END USER COMPUTING SATISFACTION*) yang dikembangkan Doll dan Torkzadech dengan menggunakan 5 variabel independen yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* dan satu variabel dependen yaitu kepuasan. Dengan bantuan aplikasi SPSS untuk mengolah data uji validitas dan uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji t dan uji F sehingga menghasilkan suatu nilai kepuasan pengunjung *website* Papyrus Photo.

Dengan hasil nilai kepuasan ini perusahaan dapat mengetahui sudah sejauh mana pelanggan merasa puas dengan adanya *website* Papyrus Photo dan dapat menjadi acuan untuk dilakukan perbaikan apabila ada yang dirasa kurang.

Kata Kunci : Pengukuran , EUCS (*END USER COMPUTING SATISFACTION*) , *Website*, SPSS

ABSTRACT

With the advancement of technology especially internet and website, Papyrus Photo which move in photo service area utilize website as communication media and also promotion which expected to give information equally to consumer.

This research uses EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION) method developed by Doll and Torkzadech using 5 independent variables of Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness and one dependent variable is satisfaction. With the help of SPSS application to process validity test and reliability test, multiple linear regression test, t test and F test so as to produce a satisfaction value of visitor website of Papyrus Photo.

With the results of this value of satisfaction the company can know the extent to which customers are satisfied with the website Papyrus Photo and can be a reference to make improvements if there is less.

Keywords: Measurement, EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION), Website, SPSS

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengukuran tingkat kepuasan pengunjung website Papyrus Photo menggunakan metode EUCS (*end user computing satisfaction*)”. Adapun penulisan laporan ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan. Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak mendapat saran, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih pada :

1. Allah SWT
2. Pembimbing Utama ir R. Djunaedy Sakam. MT
3. Pembimbing pendamping Asep Somantri ST., MT
4. Kepada Orang Tua tersayang, dan keluarga yang selalu memberikan motivasi serta do'anya dalam pembuatan laporan ini
5. Kepada teman-teman Fams, Vradeqa dan teman seperjuangan Teknik Informatika 2013 Universitas Pasundan Bandung yang tidak bisa semua penulis sebutkan.

Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan, dikarenakan keterbatasan baik itu wawasan maupun pengalaman penulis. Untuk itu penulis memohon maaf atas segala kekeurangan tersebut

Akhir kata, semoga penulisan laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi perkembangan ilmu Teknologi dimasa yang akan datang.

Bandung, 10 Oktober 2017

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR SIMBOL.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1-1
1.1 Latar Belakang.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-1
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	1-1
1.4 Lingkup Tugas Akhir.....	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir.....	1-2
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	1-3
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	2-1
2.1 Konsep Pengukuran Kepuasan.....	2-1
2.1.1 Pengukuran.....	2-1
2.1.2 Kepuasan.....	2-1
2.2 POPYRUS PHOTO.....	2-1
2.3 End User Computing Satisfication.....	2-1
2.4 Populasi.....	2-3
2.5 Sampel.....	2-3
2.6 Instrumen Penelitian.....	2-4
2.6.1 Variabel Penelitian.....	2-4
2.6.2 Kuesioner.....	2-4
2.6.3 Skala Likert.....	2-5
2.6.4 Pengujian Validitas Instrumen.....	2-5
2.6.5 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-6
2.6.6 Analisis Regresi Liner Berganda.....	2-6
2.7 Pengujian Hipotesis.....	2-8

2.7.1	Merumuskan Hipotesis	2-8
2.7.2	Menentukan Tingkat Signifikan	2-9
2.7.3	Menentukan Nilai Kritis	2-10
2.7.4	Menghitung Statistik Uji	2-10
2.7.5	Membuat Kesimpulan.....	2-10
2.8	Penelitian Sebelumnya	2-10
BAB 3		3-1
SKEMA PENELITIAN		3-1
3.1	Rancangan Penelitian	3-1
3.2	Peta Analisis	3-2
3.3	Langkah Analisis	3-3
3.4	Analisis Masalah	3-4
3.5	Kerangka Berfikir Teoritis.....	3-5
3.6	Tempat dan Objek Penelitian	3-6
3.6.1	Visi	3-6
3.6.2	Misi.....	3-6
3.6.3	Moto	3-7
3.6.4	Objek Penelitian	3-7
3.6.5	Struktur Menu Website.....	3-10
3.7	Analisis Solusi	3-10
3.8	Alur Aktivitas	3-11
3.8.1	Urutan Aktivitas	3-11
3.8.2	Hasil analisis Prosedur.....	3-11
3.9	Indikator Pertanyaan.....	3-12
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.....	4-3
4.5.1	Uji Valliditas	4-3
4.5.2	Uji Reliabilitas.....	4-4
4.6	Penyebaran Kuesioner.....	4-4
4.6.2	Frekuensi	4-5
4.6.3	Penyebaran Data.....	4-5
4.7	Analisis Regresi Lnier berganda	4-11
4.8	Analisis Model Strktural	4-12
4.8.1	Uji Hipotesis.....	4-12
4.8.2	Uji Parsial (Uji t)	4-12
4.8.3	Uji Simultan (Uji F)	4-13
4.9	Uji Korelasi Berganda (R).....	4-14
4.10	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	4-14
4.11	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 TABEL

Tabel 0.1 Workflow.....	vii
Tabel 2.1 Kriteria Validitas Instrumen Tes	2-6
Tabel 2.2 Kriteria Nilai Reliabilitas Instrument Tes.....	2-6
Tabel 2.3 Ilustrasi Kesalahan Pengambilan Keputusan Uji Hipotesis.....	2-9
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	2-10
Tabel 3.1 Kerangka Penelitian.....	3-1
Tabel 3.2 Skema Analisis	3-3
Tabel 3.3 Analisis Alur Kerja Update Konten Website	3-11
Tabel 3.4 Hasil Analisis Prosedur	3-12
Tabel 3.5 Indikator Pertanyaan Doll.....	3-12
Tabel 3.6 Tabel Analisis Indikator	3-13
Tabel 4.1 Pengumpulan Data.....	4-1
Tabel 4.2 Desain Kuisisioner	4-2
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	4-3
Tabel 4.4 Frekuensi	4-5
Tabel 4.4 Frekuensi	4-5
Tabel 4.5 Pedoman Kategori	4-5
Tabel 4.6 Kepuasan Responden Terhadap Variable Content	4-6
Tabel 4.7 Kepuasan Responden Terhadap Variable Accuracy	4-7
Tabel 4.8 Kepuasan Responden Terhadap Variable Format	4-8
Tabel 4.9 Kepuasan Responden Terhadap Variable Ease Of Use.....	4-9
Tabel 4.10 Kepuasan Responden Terhadap Variable Timeliness	4-10
Tabel 4.11 Kepuasan Responden Terhadap Variable Kepuasan	4-11
Tabel 4.12 Regresi Linier Berganda.....	4-12
Tabel 4.13 Hasil Uji Responden.....	4-13
Tabel 4.14 Hasil Uji F	4-13
Table 4.15 Uji Korelasi Berganda	4-14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Metodologi Tugas Akhir.....	1-2
Gambar 2. 1 EUCS.....	2-2
Gambar 3. 1 Peta Analisis.....	3-3
Gambar 3. 2 Diagram Fishbone	3-4
Gambar 3. 3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	3-5
Gambar 3. 4 Halaman Home.....	3-7
Gambar 3. 5 Halaman Photo Packages	3-8
Gambar 3. 7 Halaman Online Booking.....	3-9
Gambar 3. 8 Halaman Contact.....	3-9
Gambar 3. 9 Halaman Special Event	3-10
Gambar 3. 10 Struktur Menu.....	3-10
Gambar 3. 11 Alur Kerja.....	3-11
Gambar 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	4-4
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Variabel Content.....	4-7
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Variable Accuracy	4-8
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Variable Format.....	4-9
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variable Ease Of Use	4-10
Gambar 4. 7 Gambar Kontinum Variable Timeliness.....	4-10
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Kepuasan	4-11





DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN B.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN C.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN D	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN E.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN F	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN G	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR SIMBOL

WorkFlow

Tabel 0.1 Workflow

No	Simbol	Nama	Deskripsi
1		Person	Simbol yang menggambarkan pelaku, simbol ini digunakan untuk menggambarkan Divisi Design
2		User	Simbol yang menggambarkan pelaku, simbol ini digunakan untuk menggambarkan admin IT
5		Website	Simbol yang menggambarkan website Papyrus Photo
7		Pengunjung	Simbol Yang menggambarkan pengunjung website Papyrus Photo