

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA SIMAK SERTA  
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS MENGGUNAKAN  
MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)  
(Studi Kasus: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas  
Majalengka)**

**TUGAS AKHIR**

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

oleh :

Mohamad Irfan Nurfansyah  
NRP : 14.304.0108



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG  
JANUARI 2019**

**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 : Mohamad Irfan Nurfansyah

Nrp : 14.304.0108

Dengan judul :

**“PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA SIMAK SERTA DAMPAKNYA  
TERHADAP LOYALITAS MENGGUNAKAN MODEL END USER  
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)”**

(Studi Kasus: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Majalengka)

Bandung, 12 Januari 2019

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

(Sali Alas Majapahit, S.ST., M.Kom.)

(Asep Somantri, ST., MT.)

## ABSTRAK

SIMAK dirancang pada pertengahan tahun 2011, akan tetapi mulai digunakan secara menyeluruh oleh civitas akademika Universitas Majalengka sejak tahun 2014. Berarti hingga saat ini SIMAK telah digunakan selama 4 tahun dengan adanya perbaikan dan pengembangan secara berkala sesuai dengan perkembangan kebutuhan seluruh civitas akademika Universitas Majalengka terutama untuk kebutuhan mahasiswa. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, ternyata banyak mahasiswa masih mengeluhkan buruknya layanan SIMAK. Masalah tersebut timbul dari adanya ketidaksesuaian beberapa fitur perangkat lunak yang merupakan bagian dari sistem informasi. Sehingga penting untuk diperhatikan, apakah sistem yang diterapkan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum, sehingga dari sana akan terlihat keberhasilan penerapan SIMAK. Hal yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi tidak dapat dilepaskan dari kepuasan pengguna terhadap sistem yang mereka gunakan. Jika pengguna merasa tidak puas akan sistem informasi yang digunakan, maka dapat berakibat pada terganggunya tingkat kinerja pemakai sistem informasi. Sehingga keberlanjutan sistem informasi ini akan dipakai dalam jangka waktu yang lama atau sebaliknya diberhentikan (loyalitas).

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukur untuk melakukan survey kepuasan pengguna. Instrumen ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dari Doll dan Torkzadeh (1988) yang terbagi menjadi 5 dimensi pengukuran yang masing-masing diuraikan menjadi sekumpulan paket pernyataan yang diberikan kepada mahasiswa FKIP Universitas Majalengka dengan skala Likert. Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data meliputi statistik deskriptif, analisis regresi berganda dan analisis regresi sederhana menggunakan alat bantu program SPSS for windows versi 25.0.

Hasil pengolahan data menggunakan statistik deskriptif dihasilkan penilaian bahwa isi informasi SIMAK, kemudahan dalam penggunaannya, ketepatan waktu dalam mengelola serta loyalitas mahasiswa dalam menggunakan SIMAK sudah memenuhi harapan dari mahasiswa. Sedangkan keakuratan data, tampilan aplikasi SIMAK serta kepuasan masih menimbulkan keraguan dari harapan pengguna. Hasil pengolahan data menggunakan analisis regresi berganda dihasilkan bahwa semua variabel yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan dan tepat waktu secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan sebesar 68,8%. Dengan kata lain isi informasi, keakuratan data yang dihasilkan, tampilan (bentuk) dari aplikasi SIMAK, kemudahan penggunaan serta ketepatan waktu dalam menghasilkan data mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan SIMAK. Hasil pengolahan data menggunakan analisis regresi linear sederhana dihasilkan bahwa variabel kepuasan memberikan pengaruh sebesar 30,4% terhadap variabel loyalitas. Hasil dari pengujian tersebut akan menjadi kesimpulan untuk mengetahui pengaruh dari lima variabel EUCS terhadap kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Majalengka sebagai pengguna.

**Kata kunci:** Pengukuran, Kepuasan, Loyalitas, Sistem Informasi Akademik dan Keuangan (SIMAK), EUCS (*End User Computing Satisfaction*), SPSS for windows versi 25.0

## ABSTRACT

SIMAK was designed in the middle of 2011, but it started to be used thoroughly by civitas academics of Majalengka University since 2014. It means that until nowadays, SIMAK has been used for four years with regular improvement and development periodically in accordance with the development of the needs of the entire civitas academics of Majalengka University, especially for the needs of students. Based on the finding of the field, it turns out that many students still complain about the poor service of SIMAK. This problem appears from the incompatibility of some software features that are part of the information system. So it is important to note, whether the system applied is in accordance with the needs of the user or not, so that from there it will be seen the successful implementation of SIMAK. The influential thing in the success of implementing an information system can't be separated from user satisfaction with the system they use. If the user feels dissatisfied with the information system used, it can result in disruption of the performance level of the information system user. So that the sustainability of this information system will be used for a long period of time or otherwise terminated (loyalty).

This study uses a questionnaire as a measurement tool for conducting user satisfaction surveys. The measuring instrument used in this study is EUCS (End User Computing Satisfaction) of Doll and Torkzadeh (1988) which is divided into 5 dimensions of measurement, each of which is described as a set of statement packages given to the Faculty of Teacher Training and Education students of Majalengka University with a Likert scale. The analytical method used for data processing includes descriptive statistics, multiple regression analysis, and simple regression analysis using the SPSS for Windows version 25.0 program.

The results of data processing uses descriptive statistics resulted in an assessment that the contents of SIMAK, ease of use, timeliness in managing and student loyalty in using SIMAK has met the expectations of students. While the accuracy of the data, SIMAK application display (format) and satisfaction still raises doubts from the expectations of users. The results of data processing using multiple regression analysis resulted that all variables (content, accuracy, format, ease of use and timeliness) simultaneously influence the satisfaction variable of 68.8%. In other words, the content of information, the accuracy of the data produced, the appearance (format) of SIMAK application, ease of use and timeliness in producing data affect user satisfaction in using SIMAK. The results of data processing using simple linear regression analysis produced that the satisfaction variable has an effect of 30.4% on the variable loyalty. The result of this test will be a conclusion to determine the effect of five EUCS variables on the satisfaction of the Faculty of Teacher Training and Education of Majalengka of University students as user.

**Keywords:** Measurement; Satisfaction; Loyalty; the Information, Academic and Financial System; EUCS (End User Computing Satisfaction); SPSS for Windows version 25.0



## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR ISTILAH.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR SIMBOL.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1-1
1.1 Latar Belakang.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Lingkup Tugas Akhir.....	1-3
1.4 Tujuan Penelitian.....	1-3
1.5 Metodologi Tugas Akhir.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	2-1
2.1 Pengukuran.....	2-1
2.2 Kepuasan Pengguna.....	2-1
2.3 Sistem Informasi Akademik dan Keuangan (SIMAK) .....	2-2
2.4 Loyalitas.....	2-2
2.5 End User Computing Satisfaction.....	2-3
2.6 Diagram Fishbone.....	2-4
2.6.1 Karakteristik Fishbone Diagram.....	2-6
2.7 Populasi dan Sampel.....	2-6
2.7.1 Populasi.....	2-6
2.7.2 Sampel.....	2-7

2.8	Teknik Pengambilan Sampel.....	2-7
2.9	Intrumen Penelitian.....	2-7
2.9.1	Observasi.....	2-7
2.9.2	Wawancara.....	2-8
2.9.3	Kuesioner.....	2-8
2.9.4	Skala Likert.....	2-8
2.10	Analisis Data.....	2-9
2.10.1	Analisis Statistika Deskriptif.....	2-9
2.10.2	Uji Validitas.....	2-9
2.10.3	Uji Realibilitas .....	2-10
2.10.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	2-11
2.10.5	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	2-12
2.11	Uji Hipotesis.....	2-13
2.11.1	Merumuskan Hipotesis.....	2-13
2.11.2	Menentukan Tingkat Signifikan.....	2-14
2.11.3	Menentukan Nilai Kritis.....	2-14
2.11.4	Menghitung Statistik Uji.....	2-14
2.11.5	Membuat Kesimpulan.....	2-14
2.12	Penelitian Terdahulu.....	2-14
<b>BAB 3 SKEMA ANALISIS.....</b>		<b>3-1</b>
3.1	Alur Penyelesaian Tugas Akhir.....	3-1
3.2	Skema Analisis.....	3-3
3.3	Analisis Sebab dan Akibat Tugas Akhir.....	3-4
3.4	Analisis Persoalan.....	3-5
3.5	Analisis Solusi.....	3-6
3.6	Manfaat Tugas Akhir.....	3-7
3.7	Analisis Konsep.....	3-7
3.7.1	Konsep Pengukuran.....	3-7

3.7.2	Konsep Kepuasan Pengguna.....	3-7
3.7.3	Konsep Loyalitas.....	3-7
3.7.4	Konsep End User Computing Satisfaction.....	3-8
3.7.5	Konsep Populasi dan Sampel.....	3-8
3.7.6	Konsep Kuesioner.....	3-8
3.7.7	Konsep Pengujian Instrumen.....	3-8
3.8	Analisis Variabel Penelitian.....	3-9
3.9	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	3-10
3.9.1	Hipotesis Pengaruh Content (Isi) Terhadap Kepuasan Pengguna (H1) .....	3-11
3.9.2	Hipotesis Pengaruh Accuracy (Akurasi) Terhadap Kepuasan Pengguna (H2).....	3-11
3.9.3	Hipotesis Pengaruh Format (Bentuk) Terhadap Kepuasan Pengguna (H3) .....	3-12
3.9.4	Hipotesis Pengaruh Ease of Use (Kemudahan) Terhadap Kepuasan Pengguna (H4) .....	3-12
3.9.5	Hipotesis Pengaruh Timeliness (Tepat Waktu) Terhadap Kepuasan Pengguna (H5) .....	3-12
3.9.6	Hipotesis Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Loyalitas Pengguna (H6).....	3-12
3.10	Tempat Penelitian dan Objek Penelitian.....	3-12
3.10.1	Tempat Penelitian.....	3-13
3.10.2	Sejarah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Majalengka .....	3-13
3.10.3	Visi dan Misi Organisasi.....	3-14
3.10.4	Struktur Organisasi.....	3-14
3.10.5	Objek Penelitian.....	3-15
3.11	Pengguna SIMAK.....	3-15
3.12	Pengolahan Data.....	3-16

**BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA..... 4-1**

4.1	Perancangan Penelitian.....	4-1
4.1.1	Indikator Variabel Penelitian.....	4-1
4.1.2	Kerangka Pemikiran Teoretis.....	4-1
4.1.3	Populasi.....	4-2

4.1.4	Sampel.....	4-2
4.1.5	Desain Kuesioner.....	4-3
4.2	Pengumpulan Data.....	4-4
4.3	Pengujian Intrumen.....	4-5
4.3.1	Uji Validitas.....	4-5
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	4-6
4.4	Penyebaran Kuesione.....	4-7
4.5	Profil Responden Kuesioner.....	4-7
4.6	Statistik Deskriptif.....	4-7
4.6.1	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Isi (Content) .....	4-8
4.6.2	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Akurasi (Accuracy) .....	4-9
4.6.3	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Bentuk (Format).....	4-9
4.6.4	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Kemudahan (Ease of Use).....	4-10
4.6.5	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Ketepatan Waktu (Timeliness).....	4-10
4.6.6	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Kepuasan (Satisfaction).....	4-11
4.6.7	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Loyalitas (Loyalty).....	4-12
4.7	Analisis Regresi Linier Berganda.....	4-12
4.7.1	Uji Parsial (Uji t).....	4-13
4.7.2	Uji Simultan (Uji F).....	4-14
4.7.3	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	4-14
4.7.4	Persamaan Regresi Berganda.....	4-15
4.7.5	Nilai Kepuasan.....	4-16
4.8	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	4-16
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>5-1</b>
5.1	Kesimpulan.....	5-1
5.2	Saran.....	5-1
5.3	Rekomendasi.....	5-1
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		



# BAB 1

## PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir yang dilakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, lingkup dan batasan tugas akhir, maksud dan tujuan tugas akhir, metodologi tugas akhir, langkah-langkah pengerjaan dan sistematika penulisan tugas akhir.

### 1.1 Latar Belakang

Sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai sekumpulan komponen-komponen saling terhubung yang mengumpulkan (mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung kegiatan operasional dan manajerial, terutama dalam pengambilan dan pengendalian keputusan dalam sebuah organisasi [MAH15]. Teknologi informasi yang digunakan untuk menjalankan/mendukung sistem informasi, yang pada dasarnya terdiri atas teknologi komputer dan komunikasi semakin disempurnakan dari waktu ke waktu.

Semakin mudahnya akses internet turut mendorong berbagai instansi pemerintah maupun lembaga swasta dalam memanfaatkan sistem informasi dan teknologi informasi, tidak terkecuali perguruan tinggi. Hal ini terkait pada peningkatan kualitas akademik dan sebuah strategi unggul agar perguruan tinggi dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Salah satu penerapan sistem informasi dalam lingkungan perguruan tinggi yaitu sistem informasi akademik.

Sistem Informasi Akademik dan Keuangan (untuk selanjutnya disebut sebagai SIMAK) adalah sistem informasi akademik berbasis web yang bertujuan untuk mempermudah proses layanan akademik dan keuangan mahasiswa di lingkungan Universitas Majalengka. SIMAK dirancang pada pertengahan tahun 2011, akan tetapi mulai digunakan secara menyeluruh oleh civitas akademika Universitas Majalengka sejak tahun 2014. Berarti hingga saat ini SIMAK telah digunakan selama 4 tahun dengan adanya perbaikan dan pengembangan secara berkala sesuai dengan perkembangan kebutuhan seluruh civitas akademika Universitas Majalengka terutama untuk kebutuhan mahasiswa. Dalam penggunaannya SIMAK menghadapi beberapa kendala yang tentunya berdampak bagi pengguna sistem tersebut, salah satunya mahasiswa. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, ternyata beberapa mahasiswa masih mengeluhkan buruknya layanan SIMAK. Masalah tersebut timbul dari adanya ketidaksesuaian beberapa fitur perangkat lunak yang merupakan bagian dari sistem informasi. Pertama, mahasiswa mengeluhkan sering tidak dapat mengunduh *invoice* (dalam bentuk *file.pdf*) yang digunakan sebagai kode transaksi dalam pembayaran dana pengembangan pendidikan (DPP), meskipun halaman untuk mengunduh *invoice* tersebut berhasil diakses. Ketika ditelusur meskipun *file invoice.pdf* berhasil diunduh, namun ketika *file* tersebut dibuka ternyata isi *file* tersebut kosong. Kedua, mahasiswa sering menemui *error* ketika mengakses SIMAK pada waktu penting, seperti masa pengisian kartu rencana studi (KRS).

Sehingga penting untuk diperhatikan, apakah sistem yang diterapkan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum, sehingga dari sana akan terlihat keberhasilan penerapan SIMAK. Hal yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi tidak dapat dilepaskan dari kepuasan pengguna terhadap sistem yang mereka gunakan. Jika pengguna merasa tidak puas akan sistem informasi yang digunakan, maka dapat berakibat pada terganggunya tingkat kinerja pemakai sistem informasi [SUW16]. Sehingga keberlanjutan sistem informasi ini akan dipakai dalam jangka waktu yang lama atau sebaliknya diberhentikan (loyalitas).

Model pengukuran tidak langsung yang dapat digunakan adalah pengukuran kepuasan pengguna akhir dengan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Model pengukuran ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1991. Model EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada penggunanya. Dengan adanya kepuasan pengguna tersebut maka akan timbul penerimaan (*acceptance*) pada sistem informasi yang dipergunakan dalam organisasi tersebut. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada penggunanya. Doll dan Torkzadeh (1991) menemukan lima factor yang bisa diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna, yaitu : Isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), Bentuk (*format*), Kemudahan (*ease of use*) dan Ketepatan Waktu (*timeliness*) yang sekaligus sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen [DOL91].

Berdasarkan pemikiran tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang analisis kepuasan pengguna SIMAK dan dampaknya terhadap loyalitas pengguna di Universitas Majalengka, dengan fokus penelitian Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Majalengka.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap isi (*content*) SIMAK?
2. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap akurasi (*accuracy*) SIMAK?
3. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap kemudahan (*ease of use*) SIMAK?
4. Bagaimana kepuasan pengguna akhir terhadap bentuk (*format*) SIMAK?
5. Bagaimana kepuasan pengguna akhir terhadap ketepatan waktu (*timeliness*) SIMAK?
6. Bagaimana dampak kepuasan pengguna SIMAK terhadap loyalitas di FKIP Universitas Majalengka?

### 1.3 Lingkup Tugas Akhir

Dari permasalahan yang timbul maka penulis membatasi beberapa permasalahan diantaranya :

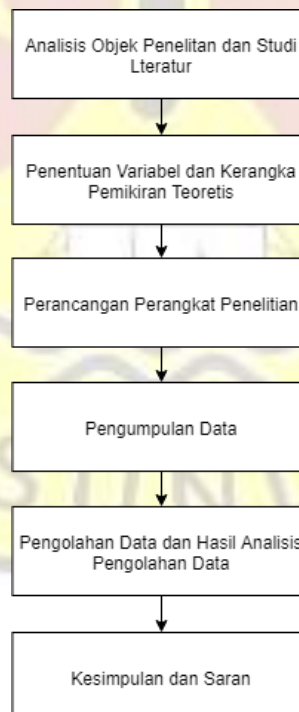
1. Objek penelitian adalah Sistem Informasi Akademik dan Keuangan (SIMAK).
2. Fokus penelitian dilakukan terhadap mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Majalengka sebagai pengguna SIMAK.
3. Analisis SIMAK menggunakan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang terdiri dari lima komponen pengukuran kepuasan pengguna akhir yaitu terdiri dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).
4. Pengolahan data penelitian menggunakan aplikasi IBM SPSS *for windows* 25.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna SIMAK dari sisi menu atau isi, akurasi, kemudahan, bentuk dan ketepatan waktu dari SIMAK (sistem informasi akademik dan keuangan) dan dampaknya terhadap loyalitas di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Majalengka.

### 1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metodologi tugas akhir merupakan sekumpulan kegiatan untuk menyelidiki/ menyelesaikan suatu masalah atau tata cara/tahapan dalam melakukan sebuah penelitian. Metode penelitian pada penyusunan tugas akhir ini secara garis besar digambarkan dengan diagram alur pada gambar 1.1 :



Gambar 1-1 Metodologi Tugas Akhir



Penjelasan metodologi tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Analisis Objek Penelitian dan Studi Literatur  
Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal, paper dan bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian dan pengumpulan data pada objek penelitian dengan cara mengumpulkan fakta-fakta yang terjadi dan berkaitan dengan judul penelitian.
2. Penentuan Variabel dan Kerangka Pemikiran Teoretis  
Pada tahap ini menentukan variabel-variabel dan menggambarkan hubungan antar variabel (kerangka pemikiran teoretis) untuk kepuasan pengguna SIMAK.
3. Perancangan Perangkat Penelitian  
Pada tahap ini merancang penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengukur persepsi setiap variabel dan mendesain kuesioner dengan membuat pertanyaan berdasarkan variabel teramati dan memberikan skor untuk setiap pertanyaan yang telah dibuat, menentukan jumlah sampel yang akan digunakan sebagai responden.
4. Pengumpulan Data  
Pada tahap ini melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.
5. Pengolahan Data dan Analisis Hasil Pengolahan Data  
Pada tahap ini melakukan pengolahan data dari data yang telah diperoleh seperti:
  1. Deskripsi objek penelitian
  2. Ststistik Deskriptif
  3. Hasil Pengujian Data
6. Kesimpulan Hipotesis  
Setelah dilakukan perhitungan ststistik, maka pada tahap ini akan diambil kesimpulan dan hipotesis.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir dibuat secara jelas, ringkas dan padat, antara bab satu dengan bab yang lainnya saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan dari suatu laporan. Sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir yang dilakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, lingkup tugas akhir, tujuan tugas akhir, metodologi tugas akhir, langkah-langkah pengerjaan dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori yang mendukung dan mendasari penulisan ini yaitu mengenai konsep yang diperlukan dalam penelitian. Dalam hal ini menurut teori yang berkaitan



dengan SIMAK, analisis tingkat kepuasan pengguna, end user computing satisfaction (EUCS), populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, analisis regresi linear berganda dan analisis regresi linear sederhana.

### **BAB 3 SKEMA ANALISIS**

Bab ini memberikan penjelasan mengenai kerangka tugas akhir, peta analisis, analisis persoalan, analisis solusi, manfaat tugas akhir, analisis konsep, kerangka pemikiran teoretis, objek penelitian, dan analisis proses bisnis.

### **BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, statistik deskriptif, hasil pengujian hipotesis, dan hasil penelitian.

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian atau tugas akhir serta saran untuk memberikan rekomendasi aplikasi Data Penyelidikan yang lebih baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- [DOL91] Doll, WH dkk. 1991. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues*. MIS Quarterly. Vol. 12: 259.
- [ITM14] Itmamudin. 2014. *Analisis Kepuasan Pengguna OPAC Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Di Perpustakaan Salatiga*. Tesis. Interdisciplinary Islamic Studies. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- [JOG05] Jogiyanto. 2015. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- [KAD13] Kadir, Abdul dkk. 2013. *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- [MAH15] Mahendra, Yhony. 2015. *Hubungan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. Diambil dari: <http://ycgroup.blogspot.com/2015/12/hubungan-sistem-informasi-dan-teknologi.html>. (10 Desember 2018)
- [MAJ18] Majalengka, Universitas. 2018. *Buku Panduan Wisuda Sarjana & Magister Tahun Akademik 2017/2018 Semester Genap Universitas Majalengka*. Majalengka: Universitas Majalengka.
- [RUD14] Rudy, LJ. 2014. *Memulai Dengan Analisa Sebab Dan Akibat Menggunakan Diagram Fishbone*. Diambil dari: <https://business.tutsplus.com/id/tutorials/what-is-the-definition-of-brainstorming--cms-27997>. (12 Desember 2018)
- [SIM15] Simangunsong, Seprina. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction) (Studi Kasus : Aplikasi Pos Indonesia Online di Kantor Pos Cihapit)*. Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan.
- [SUC17] Suci, Panggil Gita. 2017. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Assitium Menggunakan Pendekatan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus : Unit Assessment Center Indonesia – PT. Telekomunikasi Indonesia)*. Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan.
- [SUG10] Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [SUG12] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [SUW16] Suwardi. 2016. *Pengaruh End User Computing Satisfaction (EUCS) Terhadap Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan (SIMPUS) Menggunakan Kerangka PIECES Di Perpustakaan Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*. Tesis. Interdisciplinary Islamic Studies. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.