

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN WEBSITE SERTA
DAMPAKNYA LOYALITAS PENGGUNA MENGGUNAKAN
MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)
(Studi Kasus Website Bhinneka Sangkuriang)**

TUGAS AKHIR

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

oleh :

Bella Aprillia Handayani

NPM : 17.304.0019



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
AGUSTUS 2022**

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

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

Nama : Bella Aprillia Handayani

NPM : 17.304.0019

Dengan judul :

“PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN WEBSITE SERTA DAMPAKNYA LOYALITAS PENGGUNA MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)”



Bandung, 31 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing Utama

(Dr. Ayi Purbasari, S.T, M.T)

ABSTRAK

Bhinneka Sangkuriang adalah layanan Transportasi Cepat dari Pool ke Pool (*point to point*) Via TOL, Penumpang datang ke Pool Keberangkatan sesuai jadwal yang dipesan kemudian armada akan mengantar penumpang ke Pool tujuan tepat waktu. Pada website Bhinneka Sangkuriang belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, seperti fitur yang tidak berjalan dengan efektif, penempatan pada tombol yang kurang tepat, dan seringnya data yang tidak sinkron. Salah satu cara untuk mengetahui apakah website tersebut berkualitas atau tidak yaitu dengan cara melakukan pengukuran kepuasan pengguna. Pengukuran kepuasan pengguna itu sendiri untuk mengetahui kualitas dari produk tersebut serta untuk melihat tingkat kepuasan dari pengguna. Maka dari itu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan dampaknya terhadap loyalitas pengguna itu sendiri. Selain itu, pengukuran kepuasan dilakukan juga untuk mengetahui isi dari informasi yang diberikan dan semua fitur yang ada di aplikasi sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pada aplikasi transportasi Bhinneka Sangkuriang dengan menggunakan model dari Doll dan Torkzadeh (1988) yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUSC) yang terdiri dari 5 komponen seperti *Content, accuracy, format, easy of use* dan *timeliness*. Proses pengumpulan data terdiri dari uji instrument seperti uji validitas dan reliabilitas, lalu melakukan uji statistik deskriptif, analisis regresi linier berganda dan analisis regresi linier sederhana menggunakan IBM SPSS. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Bhinneka Sangkuriang. Dari populasi tersebut terpilih sebanyak 100 responden untuk menjadi sampel dalam penelitian ini. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa semua dimensi berada pada kategori puas, serta dimensi dari *End User Computing Satisfaction* (EUSC) memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan dampak terhadap loyalitas pengguna.

Kata Kunci: Pengukuran, Kepuasan Pengguna, Website Bhinneka Sangkuriang, *End User Computing Satisfaction* (EUSC), IBM SPSS.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR ISTILAH	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	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	1-2
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU	2-1
2.1 Teori yang digunakan	2-1
2.1.1 Pengukuran	2-1
2.1.2 Kepuasan Pengguna	2-1
2.1.3 Website	2-1
2.1.4 Pengertian Loyalitas Pengguna	2-2
2.1.5 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	2-2
2.1.6 Populasi dan Sampel	2-4
2.1.7 Teknik Pengumpulan Data	2-6
2.1.8 Analisis Data	2-6
2.1.9 Skala <i>Likert</i> (Skala Pengukuran Sikap)	2-8
2.2 Penelitian Terdahulu	2-8
BAB 3 SKEMA PENELITIAN	3-1
3.1 Alur dan Tahap Penelitian	3-1
3.2 Perumusan Masalah	3-2
3.2.1 Analisis Sebab Akibat	3-2
3.2.2 Solusi Masalah	3-3
3.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	3-3
3.3.1 Gambaran Produk TA	3-3
3.3.2 Perumusan Hipotesis	3-5
3.4 Profil Penelitian	3-7
3.4.1 Objek Penelitian	3-7
3.4.2 Tempat Penelitian	3-7

3.4.3	Sejarah Singkat Penelitian.....	3-8
3.4.4	Struktur Organisasi	3-8
3.4.5	Struktur Menu.....	3-9
BAB 4 PENGUMPULAN dan PENGOLAHAN DATA		4-1
4.1	Perancangan Penelitian.....	4-1
4.1.1	Populasi.....	4-1
4.1.2	Sampel	4-1
4.1.3	Kuesioner	4-2
4.2	Pengumpulan Data	4-4
4.3	Pengujian Instrumen	4-4
4.3.1	Uji Validitas	4-4
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	4-5
4.4	Statistik Deskriptif.....	4-5
4.4.1	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel <i>Content</i>	4-6
4.4.2	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel <i>Accuracy</i>	4-6
4.4.3	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel <i>Format</i>	4-7
4.4.4	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel <i>Easy of Use</i>	4-7
4.4.5	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel <i>Timeliness</i>	4-8
4.4.6	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna.....	4-8
4.4.7	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Loyalitas Pengguna	4-8
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	4-9
4.5.1	Uji Parsial (Uji t)	4-9
4.5.2	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	4-10
4.5.3	Uji Simultan (Uji F).....	4-11
4.5.4	Koefisien Determinasi (R^2)	4-11
4.6	Analisis Regresi Linier Sederhana	4-12
4.7	Kesimpulan Pengolahan Data	4-13
4.7.1	Variabel Content (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	4-13
4.7.2	Variabel Accuracy (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	4-14
4.7.3	Variabel Format (X3) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	4-14
4.7.4	Variabel Easy of Use (X4) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	4-14
4.7.5	Variabel Timeliness (X5) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	4-14
4.7.6	Variabel Kepuasan Pengguna (Y) Terhadap Loyalitas Pengguna (Z).....	4-15
BAB 5 PENUTUP		5-1
5.1	Kesimpulan	5-1
5.2	Saran.....	5-1
5.3	Rekomendasi	5-2

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab awal yang berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir. Penjelasan tersebut berisi latar belakang permasalahan tugas akhir, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan transportasi di Indonesia tergolong pesat saat ini. Hal ini terbukti dari semakin banyaknya usaha travel transportasi di Indonesia. Maka perusahaan travel transportasi saling berlomba untuk menjadi yang terbaik untuk mendapatkan kepercayaan pengguna. Bhinneka Sangkuriang sudah memiliki segmentasi pasar yang sangat luas di Karawang menuju ke beberapa daerah seperti Jakarta, Cirebon, Bandung, Kuningan, Depok, Indramayu dll. Pada Kab. Karawang saja terdapat beberapa perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama, diantaranya Selamat Trans, Wb Trans, Day Trans dll. Oleh sebab itu dalam persaingan yang demikian, perusahaan tersebut dituntut agar bisa memuaskan penggunaannya dengan menghasilkan produk ataupun jasa yang berkualitas sesuai dengan harapan pengguna.

Pada website Bhinneka Sangkuriang belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, seperti fitur yang tidak berjalan dengan efektif, penempatan pada tombol yang kurang tepat, dan seringnya data yang tidak sinkron. Salah satu cara untuk mengetahui apakah website tersebut berkualitas atau tidak yaitu dengan cara melakukan pengukuran kepuasan pengguna. Pengukuran kepuasan pengguna itu sendiri untuk mengetahui kualitas dari produk tersebut serta untuk melihat tingkat kepuasan dari pengguna. Selain itu untuk mengetahui apakah isi, jenis huruf yang digunakan, tata letak menu dan informasi yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan membantu pengguna. Dari pengukuran kepuasan pengguna tersebut dapat mengetahui dampaknya terhadap loyalitas pengguna. Loyalitas seorang pengguna sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan itu sendiri, dimana saat ini sangat banyak pesaing dalam bidang yang sama dan mengharuskan perusahaan menjaga tingkat loyalitas penggunaannya agar perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Dari latar belakang diatas, penelitian ini dilakukan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna terhadap website Bhinneka Sangkuriang menggunakan metode EUCS. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada website Bhinneka Sangkuriang dengan menggunakan metode EUCS, sehingga terciptanya kesesuaian desain user interface secara fungsional.

Oleh karena itu, dilakukannya pengukuran kepuasan pengguna pada *website* dengan menggunakan salah satu metode yaitu menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *End User Computing Satisfaction* atau biasa disingkat dengan EUCS merupakan model untuk mengukur bagaimana cara pengguna memandang sistem informasi secara nyata dengan lebih menekankan kepuasan akhir terhadap aspek teknologi. Pada model *End User Computing Satisfaction* memiliki beberapa komponen yaitu Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Kemudahan dalam menggunakan (*Easy of Use*), Bentuk (*Format*) dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). [DOL91] Dari hasil analisa tersebut

dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas website tersebut dilihat dari sisi kepuasan pengguna.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna website Bhinneka Sangkuriang
2. Bagaimana cara mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan lima komponen yaitu *Content, Accuracy, Easy of Use, Format, Timeliness* yang terdapat pada model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* ?
3. Bagaimana dampak hasil kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian adalah didapatkannya sebuah kesimpulan tingkat kepuasan pengguna website Bhinneka Sangkuriang dari sisi *Content, Accuracy, Easy of Use, Format, Timeliness* dan dampaknya terhadap loyalitas pengguna website.

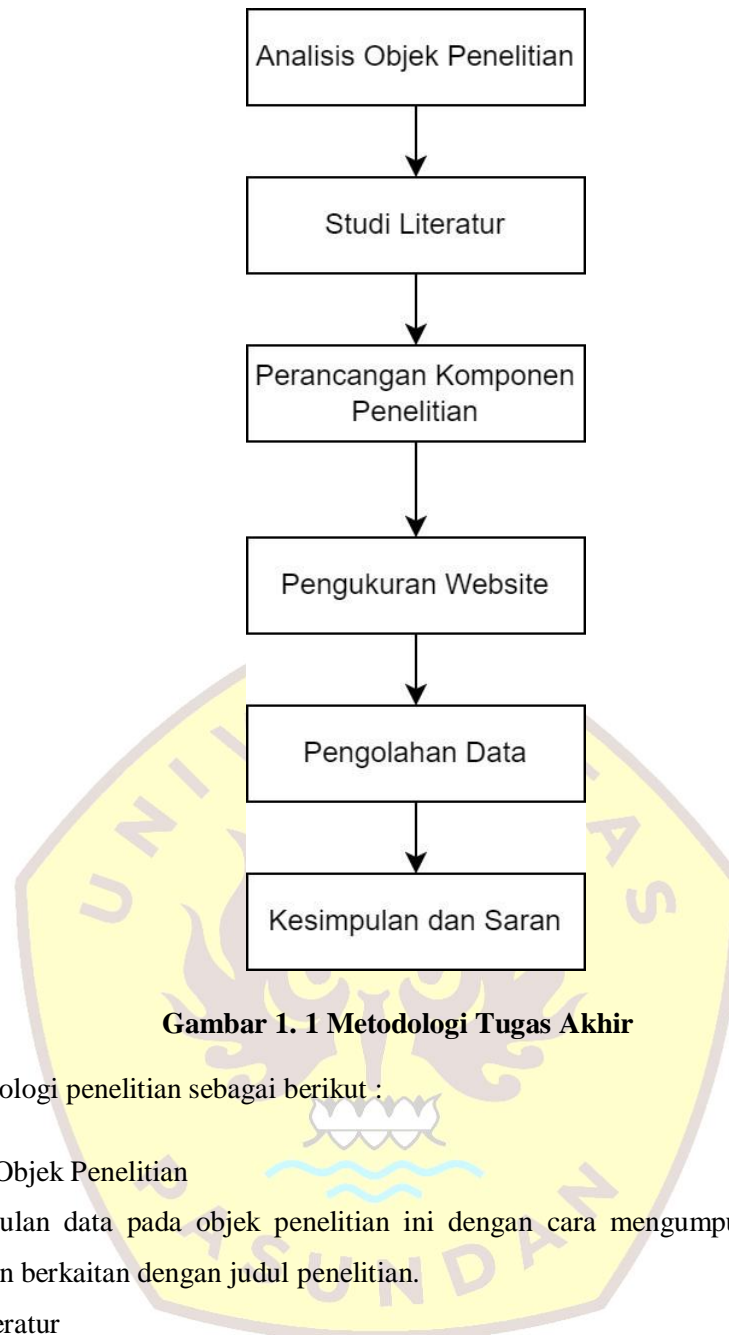
1.4 Lingkup Tugas Akhir

Penyelesaian tugas akhir ini memiliki lingkup, berikut merupakan batasan dalam penyelesaian tugas akhir :

1. Pengguna website Bhinneka Sangkuriang sebagai objek penelitian.
2. Analisis tugas akhir menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang terdiri dari beberapa komponen yaitu *Content, Accuracy, Easy of Use, Format, Timeliness*.
3. Menggunakan skala likert.
4. Pengolahan data penelitian menggunakan aplikasi IBM SPSS
5. Hasil Penelitian tugas akhir berupa kesimpulan tingkat kepuasan serta dampaknya terhadap pada pengguna website Bhinneka Sangkuriang

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Tahapan-tahapan metodologi ini dibuat untuk acuan dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir, dapat dilihat pada gambar 1.1 :



Gambar 1. 1 Metodologi Tugas Akhir

Penjelasan metodologi penelitian sebagai berikut :

1. Analisis Objek Penelitian
Pengumpulan data pada objek penelitian ini dengan cara mengumpulkan fakta-fakta yang terjadi dan berkaitan dengan judul penelitian.
2. Studi Literatur
Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang relevan secara teoritis untuk menunjang tahap analisis serta pengolahan data yang dibutuhkan untuk penelitian. Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal, paper dan bacaan-bacaan yang berkaitan dengan judul penelitian.
3. Perancangan Komponen Penelitian
Pada tahap perancangan komponen penelitian yaitu merancang semua komponen yang diperlukan dalam penelitian seperti perancangan kuesioner yang sesuai dengan variabel yang telah ditentukan serta menentukan jumlah sampel dari jumlah populasi yang telah ada.
4. Pengukuran Website
Pada tahap pengukuran website ini dilakukannya penyebaran kuesioner kepada responden berdasarkan jumlah yang telah ditentukan.

5. Pengolahan Data

Pada tahap ini melakukan pengolahan data dari data yang telah diperoleh seperti:

1. Deskripsi objek penelitian
2. Statistik Deskriptif
3. Hasil Pengujian Data

6. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap kesimpulan saran penulis akan menyimpulkan dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan serta memberikan saran untuk prospek penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir ini digunakan untuk memudahkan penulis dalam menjelaskan bab - bab pada laporan tugas akhir. Berikut sistematika penulisan tugas akhir :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan 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 DAN PENELITIAN TERDAHULU

Bab ini berisi definisi, teori-teori serta konsep yang diperlukan dalam pengerjaan tugas akhir. Bab ini juga membahas mengenai jurnal-jurnal ilmiah terdahulu yang memiliki kemiripan dengan tugas akhir yang dikerjakan.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai kerangka tugas akhir, peta analisis, analisis persoalan, analisis solusi, analisis konsep, kerangka pemikiran teoritis, dan objek penelitian.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

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

BAB 5 PENUTUP

Berisi mengenai kesimpulan dan saran yang didapat dalam penelitian. Diharapkan menjadi masukan sebagai prospek penelitian selanjutnya dan dapat diterapkan bagi instansi bersangkutan.

Daftar Pustaka

- [AMA19] Amanda, Livia; Yanuar, Ferra; Devianto, Dodi. Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 2019.
- [ARI11] Arief M Rudianto. 2011. *Pemrograman Web Dinamis menggunakan PHP dan MySQL*. C.V ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- [ARY17] Aryadita, H., Widyastuti, D. A., & Wardani, N. H. (2017). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 10(1).
- [DOL91] Doll, WH dkk. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues*. *MIS Quarterly*.
- [DOL88] Doll, W.J. and Torkzadeh, G. (1988) *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*.
- [DAR19] Darwi, A. R., & Efrizon, E. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7(1), 25-31.
- [GHO11] Ghozali, I.(2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Edisi Kelima.
- [HAR17] Hartawan, Muhammad Syarif. (2017) “Evaluasi Kepuasan User Interface Desain Aplikasi Android Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Aplikasi Android Sciencom. Incomtech”,
- [JAN21] Janna, Nilda Miftahul; HERIANTO, H. *Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS*. 2021.
- [KAT17] Katemba, P., & Djoh, R. K. (2017). Prediksi Tingkat Produksi Kopi Menggunakan Regresi Linear. *Jurnal ilmiah FLASH*, 3(1), 42-51.
- [NAP16] Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi kualitas website universitas XYZ dengan pendekatan webqual [Evaluation of XYZ university website quality based on Webqual approach].
- [PRI17] Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabet
- [SUY20] Suyatno, Dwi Fatrianto; Rochana, Ika Hanim.(2020) “Pengukuran kepuasan Pengguna Website Dengan Menggunakan Usability Testing”. *Journal Information Engineering and Educational Technology*).
- [SID17] Sidiq, B. (2017). *Pemograman Web dengan PHP*. Bandung: Informatika.
- [SUG12] Sugiyono, 2010, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*.
- [SUG13] Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- [SUG18] Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung.

- [SUY15] Suyono. Analisis Regresi Untuk Penelitian. Yogyakarta: Deeppublish. 2015.
- [SAH16] Sahir, Syafrida Hafni; Ramadhani, Atika; TARIGAN, Eka Dewi Setia. Pengaruh gaya hidup, label halal dan harga terhadap keputusan pembelian kosmetik wardah pada mahasiswa program studi manajemen fakultas ekonomi universitas medan area medan. JKBM (jurnal konsep bisnis dan manajemen), 2016, 3.1.
- [TJI07] Tjiptono, Fandy. 2007. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media.
- [WEE13] Weenas, Jackson RS. Kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian Spring Bed Comforta. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2013, 1.4.
- [WYN97] Wynne W.Chin (1997). On The Formation of End-User Computing Satisfaction: A Proposed Model And Measurement Instrument. Faculty of Management University.of.Calgary,melalui:<https://pdfs.semanticscholar.org/abc0/06240d68ed60f7457cdafd1bcb5f6d547fe1.pdf>.

