

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI OJEK ONLINE MENGGUNAKAN
MODEL *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*
(STUDI KASUS OJEK ONLINE BANYUMAS)**



SKRIPSI

HESTIANA ANDRIANI

1903040064

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2023

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI OJEK ONLINE MENGGUNAKAN
MODEL *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*
(STUDI KASUS OJEK ONLINE BANYUMAS)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer

HESTIANA ANDRIANI

1903040064

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Hestiana Andriani
Nim : 1903040064
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Ojek Online
Menggunakan Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus Ojek Online Banyumas)

Telah diterima dan disetujui

Purwokerto, 21 Desember 2023

PEMBIMBING



Agung Purwo Wicaksono, S.T., M.Kom.

NIK. 2160518

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Hestiana Andriani
Nim : 1903040064
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Ojek Online Menggunakan Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus Ojek Online Banyumas)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang di perlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.) pada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 (Pembimbing) : Agung Purwo Wicaksono, S.T., M.Kom.
Penguji 2 : Achmad Fauzan, S.Kom., M.Cs.
Penguji 3 : Mukhlis Prasetyo Aji, S.T., M.Kom.
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 4 Januari 2024

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik dan Sains

Dr. T. Ir. Iskahar, S.T., M.T.

NIK. 2160207

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hestiana Andriani
Nim : 1903040064
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 15 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Hestiana Andriani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hestiana Andriani
Nim : 1903040064
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*No-exclusive Royalty-FreeRight*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Ojek Online
Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS)
(Studi Kasus Ojek Online Banyumas)**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasi skripsi saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 15 Januari 2024
Yang menyatakan,



Hestiana Andriani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang selalu memberikan hikmah kemudahan serta kelancaran sehingga dapat diselesaikannya skripsi ini, tidak lupa pula sholawat serta salam kita kepada Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam. Peneliti mempersembahkan karya tulis ini untuk mereka yang menyertai Penelitian ini.

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran proses penelitian skripsi.
2. Kepada orang tua saya ibu Sabaryatin dan keluarga saya yang telah berjuang untuk pendidikan anaknya dan selalu mendoakan disetiap kondisi apapun.
3. Kepada dosen pembimbing saya bapak Agung Purwo Wicaksono S.T., M.Kom. yang sudah membimbing saya hingga menyelesaikan penelitian saya, serta memberikan masukan yang membangun mengenai ilmu yang sangat bermanfaat.
4. Kepada para dosen Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah banyak memberikan ilmu serta motivasinya.
5. Kepada rekan-rekan angkatan 2019 yang sudah memberikan banyak pengalaman dalam hidup saya.

HALAMAN MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan anugerah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan penulisan Laporan Skripsi dengan judul “Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Aplikasi Ojek Online Menggunakan Model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* (Studi Kasus Ojek Online Banyumas)” dengan baik. Skripsi inimerupakan salah satu persyaratan untuk mendapat gelar strata 1 pada Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Dalam pelaksanaan Skripsi dan pembuatan laporan, penyusun tidak lepas dari bantuan yang berupa fasilitas dan bimbingan secara materiil dan spiritual. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat melalui tulisan ini, penyusun ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Agung Purwo Wicaksono, S.T., M.Kom. selaku Ketua Program Studi (Kaprodi) Informatika, Fakultas Teknik dan Sains (FTS), Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Bapak Agung Purwo Wicaksono, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah memberi arahan, bimbingan dan petunjuk dengan kesabaran selama pengerjaan skripsi ini.
3. Seluruh dosen program studi Teknik informatika yang telah memberikan bekal bagi penulis dalam Menyusun skripsi ini.
4. Mamah serta keluarga yang telah memberikan dukungan berupa materiil dan non materiil serta doa yang tiada henti sampai selesainya skripsi ini.
5. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusun menyelesaikan laporan ini

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi ilmu pengetahuan. Terima kasih.

Purwokerto, 12 Oktober 2023

Penulis

ABSTRAK

Kepuasan pengguna masih menjadi prioritas pertama dalam dunia e-commerce dan menjadi faktor yang sangat penting dalam kesuksesan e-commerce. Ojek online merupakan perusahaan e-commerce yang menyediakan layanan transportasi online seperti penjemputan, pengantaran, dan pengantaran, pengantaran, atau belanja bahan makanan di area tersebut. Namun dalam implementasinya terdapat permasalahan yang sering dialami oleh pengguna antara lain, aplikasi ngeblank, aplikasi juga sering force close, loading lambat, paylater tidak bias digunakan walaupun saldo ada, setelah melakukan pembaruan namun tidak bias digunakan, titik maps sering tidak sesuai dan navigasi tidak akurat sehingga masuk jalan buntu. sehingga dilakukan penelitian ini dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi transportasi online dan variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir aplikasi transportasi online. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) dengan sample yang digunakan sejumlah 100 orang pengguna aplikasi online di wilayah Banyumas. Hasil penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi transportasi online sebesar sebesar 0,744 atau 74,4%, sedangkan 25,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini. Kemudian secara parsial dan secara simultan semua variabel (Content, Accuracy, Format, Ease of Use dan Timeliness) terdapat hubungan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir (user satisfaction) aplikasi transportasi online.

Kata kunci : Kepuasan Pengguna, Ojek Online, Metode *EUCS*

ABSTRACT

User satisfaction is still the first priority in the world of e-commerce and is a very important factor in e-commerce success. Online motorcycle taxis are e-commerce companies that provide online transportation services such as pick-up and delivery, and drop-off, delivery, or grocery shopping in the area. However, in its implementation there are problems that are often experienced by users, including, the application is blank, the application often force closes, loading is slow, paylater cannot be used even though the balance is available, after updating it cannot be used, map points often do not match and navigation is inaccurate so you enter a dead end. So this research was carried out with the aim of measuring the level of user satisfaction with online transportation applications and what variables influence the satisfaction of end users of online transportation applications. The method used in this research uses the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method with a sample of 100 online application users in the Banyumas area. The results of this research showed that the level of user satisfaction with online transportation applications was 0.744 or 74.4%, while 25.6% was influenced by other factors not examined in this research. Then, partially and simultaneously, all variables (Content, Accuracy, Format, Ease of Use and Timeliness) have a relationship and have a positive effect on end user satisfaction (user satisfaction) of online transportation applications.

Keywords: User Satisfaction, Online Motorbike Taxi, EUCS Method

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Landasan Teori.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Waktu dan Tempat Penelitian	22
C. Kerangka Pikir	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Penyusunan Kuesioner	36
B. Tahap Pengembangan Sistem	38
C. Penyebaran Kuesioner.....	56

D. Analisis Data	57
E. Kesimpulan	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	71
A. Simpulan	71
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Pustaka.....	19
Tabel 3.1 Kuesioner Penelitian EUCS.....	26
Tabel 3.2 Skala Likert.....	27
Tabel 3.3 Hipotesis Penelitian.....	34
Tabel 3.4 Pengujian sistem.....	47
Tabel 4.1 Kuesioner Penelitian EUCS.....	36
Tabel 4.2 Skala Likert.....	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Content.....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Accuary.....	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Format.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Ease Of Use.....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Timeliness.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel User Satisfaction.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Content.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Accuary.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Format.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ease Of Use.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Timeliness.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel User Satisfaction.....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas.....	57
Tabel 4.17 Hasil Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedatisitas.....	62
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	63
Tabel 4.20 Hasil Uji T variabel Contents terhadap User Satisfaction.....	63
Tabel 4.21 Hasil Uji T variabel Accuracy terhadap User Satisfaction.....	64
Tabel 4.22 Hasil Uji T variabel Format terhadap User Satisfaction.....	65
Tabel 4.23 Hasil Uji T variabel Ease Of Use terhadap User Satisfaction.....	66
Tabel 4.24 Hasil Uji T variabel Timeliness terhadap User Satisfaction.....	67
Tabel 4.25 Hasil Uji F.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model EUCS	14
Gambar 3.1 Alur Kerangka Penelitian	23
Gambar 3.2 Metode Waterfall.....	29
Gambar 3.3 Hipotesis Penelitian Model EUCS	34
Gambar 4.1 Flowchart Halaman Login.....	40
Gambar 4.2 Flowchart Survey	41
Gambar 4.3 Flowchart Hasil Survey.....	42
Gambar 4.4 ER Diagram Kuesioner	43
Gambar 4.5 Halaman Login	44
Gambar 4.6 Halaman Dashboard	45
Gambar 4.7 Halaman Beranda	45
Gambar 4.8 Halaman Formulir	46
Gambar 4.9 Halaman Kuesioner	47
Gambar 4.10 Halaman Hasil Kuesioner.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Source Code Login	75
Lampiran 2 Source Code Dashboard	77
Lampiran 3 Source Code Halaman Beranda	78
Lampiran 4 Source Code Halaman Formulir	79
Lampiran 5 Source Code Halaman Kuesioner	82
Lampiran 6 Source Code Hasil Kuesioner	86
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Content SPSS 25	94
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Accuracy SPSS 25	94
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Format SPSS 25	95
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Ease Of Ue SPSS 25	96
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Timeliness SPSS 25	96
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Satisfaction SPSS 25	97
Lampiran 13 Hasil Uji Reliability Content SPSS 25	97
Lampiran 14 Hasil Uji Reliability Accuracy SPSS 25	97
Lampiran 15 Hasil Uji Reliability Format SPSS 25	97
Lampiran 16 Hasil Uji Reliability Ease Of Use SPSS 25	97
Lampiran 17 Hasil Uji Reliability Timeliness SPSS 25	98
Lampiran 18 Hasil Uji Reliability Satisfaction SPSS 25	98
Lampiran 19 Tabel R	99
Lampiran 20 Tabel T	100
Lampiran 21 Uji F	101
Lampiran 22 Tabel Tabulasi Data Kuisioner Content dan Accuracy	102
Lampiran 23 Tabel Tabulasi Data Kuisioner Format dan Ease Of Use	105
Lampiran 24 Tabel Tabulasi Data Kuisioner Timeliness dan Satisfaction	108