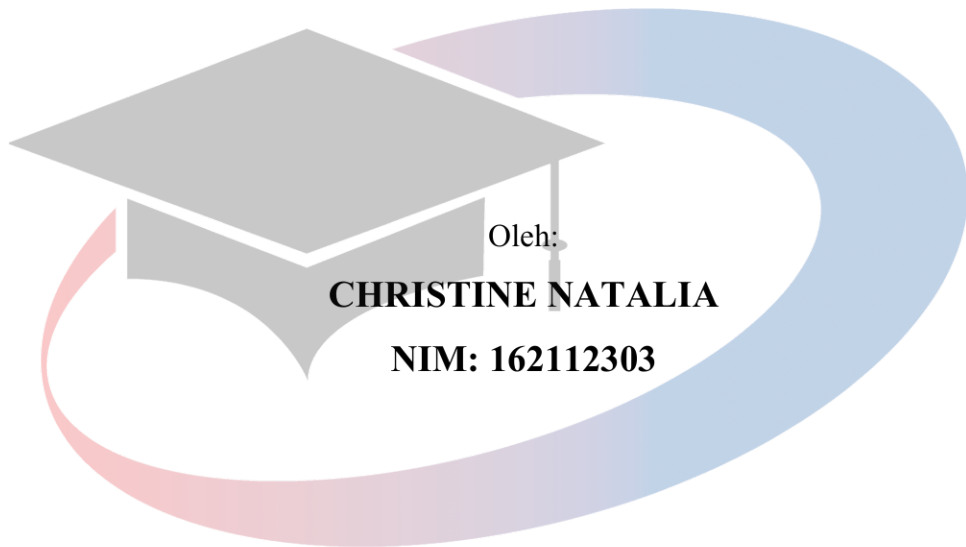


**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TIKET.COM
DENGAN MENGGUNAKAN MODEL EUCS PADA
PENGGUNA DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI



Oleh:

CHRISTINE NATALIA

NIM: 162112303

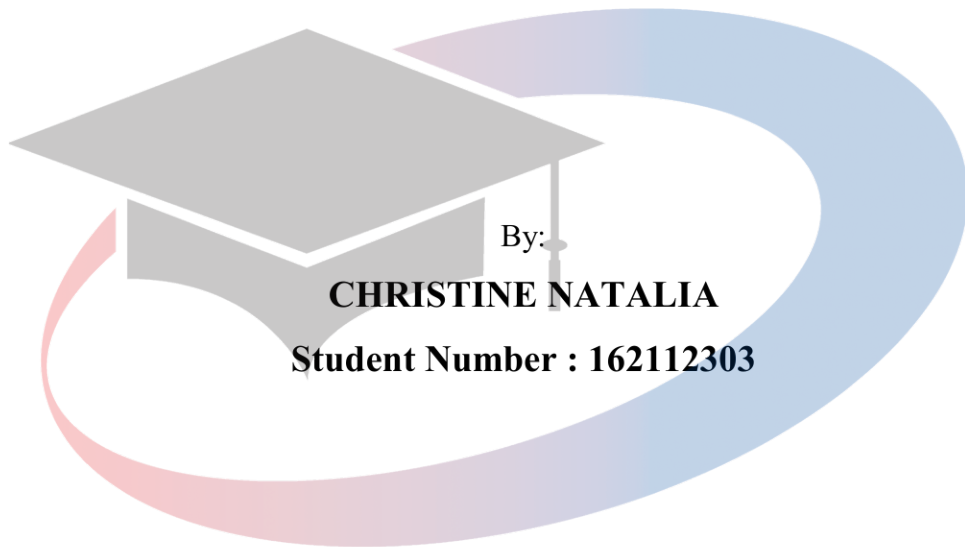
UNIVERSITAS

MIKROSKIL

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION ON TIKET.COM
APPLICATIONS USING EUCS MODEL IN USERS IN THE
CITY OF MEDAN.**

FINAL RESEARCH



UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TIKET.COM
DENGAN MENGGUNAKAN MODEL EUCS PADA
PENGGUNA DI KOTA MEDAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh :

CHRISTINE NATALIA

NIM : 162112303

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

UNIVERSITAS

Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D

Desi Arisandy, S.Kom., M.M.

MIKROSKIL

Medan, Juli 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi

Sistem Informasi,

Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : CHRISTINE NATALIA
NIM : 16.211.2303
Peminatan : e-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
TIKET.COM DENGAN MENGGUNAKAN EUCS
PADA PENGGUNA DI KOTA MEDAN

Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Rights) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Christine Natalia

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TIKET.COM DENGAN MENGUNAKAN MODEL EUCS PADA PENGGUNA DI KOTA MEDAN ABSTRAK

Model EUCS dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam memahami tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi yang digunakan. Penelitian ini, dikembangkan dengan mengadopsi model EUCS untuk melihat kepuasan pengguna. Objek pada penelitian ini adalah sistem informasi aplikasi tiket.com dengan populasi pengguna di Kota Medan. Model EUCS terdiri dari lima variabel bebas yaitu Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) serta satu variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara *online* melalui *google form* kepada 399 responden. Dan data tersebut memenuhi persyaratan dalam pengolahan data. Data diolah dan dianalisis dengan dengan teknik regresi linier berganda dengan menggunakan *tool software SPSS Versi 21* sebagai alat pengujian. Berdasarkan 5(lima) hipotesis yang diajukan ada 4(empat) yang memiliki pengaruh positif dan signifikan dan ada 1(satu) yang tidak berpengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci: *EUCS, Isi, Akurasi, Tampilan, Kemudahan Penggunaan, Ketepatan Waktu, Kepuasan Pengguna.*

Abstract

The EUCS Model can be used as a benchmark to understanding the level of end user satisfaction with the information system used. This research, was developed with adopting the EUCS model to see user satisfaction. The object on this research is the information system of Tiket.com application with user population in Medan City. The EUCS Model consist of five independent variables namely Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness, and one dependent variable is User Satisfaction. Data was collected through spread online questionnaires through Google Form to 399 respondents. And data meets the requirements in data processing. The data is managed and analyzed by using multiple linear regression techniques with using SPSS Version 21 software tool as a testing tool. Based on 5(five) hypotheses proposed there are

4(four) which have a positive and significant influence and there is 1(one) which has a non-positive and significant effect.

Keyword : *EUCS, Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, User Satisfaction.*



UNIVERSITAS MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat, hidayah, dan karunianya maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Tugas akhir ini berjudul : **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Tiket.com dengan menggunakan Model EUCS pada pengguna di Kota Medan”**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Komputer. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki.

Selama menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini penulis telah banyak bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya :

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D. selaku dosen pembimbing pertama yang telah banyak melakukan bimbingan, saran serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M., selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak melakukan bimbingan, saran serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.M.Kom selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom.,M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Ibu Chaterine Sylvia, S.Kom., M.MSI., selaku Wakil Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak dan Ibu Dosen STMIK Mikroskil Medan yang telah mendidik dan memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

7. Teristimewa kepada orangtua penulis dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moril dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Kepada sahabat-sahabat kami dan seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan moril.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat menghargai saran dan kritikan dari pembaca dan semua pihak yang mengarah pada perbaikan laporan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa/i dan pihak yang membutuhkan.



Medan, Juli 2020

Penulis,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL
Christine Natalia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	5
1.4.1 Tujuan	5
1.4.2 Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	6
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1 Sistem Informasi	6
2.1.2 Sejarah PT. Global Tiket Network.....	7
2.1.3 Model EUCS (End User Computing Satisfaction).....	9
2.2. Penelitian Terdahulu	11
2.3. Kerangka/ Model Konseptual	29
2.4. Pengembangan Hipotesis	30
2.4.1 Pengaruh Isi (<i>Content</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Tiket.com di Kota Medan.....	30

2.4.2 Pengaruh Akurasi (<i>Accuracy</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Tiket.com di Kota Medan	31
2.4.3 Pengaruh Tampilan (<i>Format</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Tiket.com di Kota Medan	32
2.4.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (<i>Easy of Use</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Tiket.com di Kota Medan.....	33
2.4.5 Pengaruh Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Tiket.com di Kota Medan	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1. Desain Penelitian	35
3.2. Objek Penelitian	36
3.3. Populasi dan Sampel	36
3.3.1. Populasi.....	36
3.3.2. Sampel.....	36
3.4. Metode Pengumpulan Data	37
3.5. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	38
3.6. Teknik Analisis Data	44
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif	45
3.6.2. Pengujian Kualitas Data.....	45
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik	46
3.6.4. Pengujian Hipotesis.....	49
3.6.5. Koefesien Determinasi	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Pengiriman dan Pengambilan Kuesioner	51
4.1.2 Gambaran Umum Responden	51

4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif.....	53
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	55
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	66
4.1.7	Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.2	Pembahasan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....		76
LAMPIRAN.....		79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		176



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat Tiket.com di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	30
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas - Histogram	61
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas - P.Plot.....	62
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas - Grafik Scatterplot	65



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Skala Likert	36
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Bebas	38
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Terikat	43
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	51
Tabel 4. 2 Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4. 3 Tabel Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4. 4 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 5 Tabel Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan (Dalam Seminggu)	53
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas - Kolmogorov Smirnov	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas - Glesjer	65
Tabel 4. 12 Hasil uji Signifikan Partial - Uji T	66
Tabel 4. 13 Tabel R Square	69

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Kuesioner	79
Lampiran 2 Tampilan Aplikasi Tiket.com	86
Lampiran 3 Uji Deskriptif Content	90
Lampiran 4 Uji Deskriptif Accuracy.....	91
Lampiran 5 Uji Deskriptif Format	91
Lampiran 6 Uji Deskriptif Ease Of Use	92
Lampiran 7 Uji Deskriptif Timeliness	92
Lampiran 8 Uji Deskriptif Ease Of Use.....	92
Lampiran 9 Uji Normalitas - Analisis Grafik	93
Lampiran 10 Uji Normalitas Analisis Grafik - Kolmogorov Smirnov	94
Lampiran 11 Uji Multikolinieritas	95
Lampiran 12 Uji Heteroskedastisitas - Analisis Grafik	95
Lampiran 13 Uji Heteroskedastisitas - Analisis Statistik Glejser	96
Lampiran 14 Uji Signifikansi Partial (Uji T)	96
Lampiran 15 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	97
Lampiran 16 Data Penelitian.....	97

UNIVERSITAS
MIKROSKIL