

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KAI ACCESS  
DI KOTA PEMATANGSIANTAR DENGAN MODEL *END USER  
COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**NATALIA  
NIM: 182111086  
NATASIA  
NIM: 182111094**

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2021**

**EVALUATION OF KAI ACCESS APPLICATION USER  
SATISFACTION IN PEMATANGSIANTAR CITY WITH THE  
*END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) MODEL***

**FINAL RESEARCH**

By:

**NATALIA  
NIM: 182111086  
NATASIA  
NIM: 182111094**



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM  
FACULTY OF INFORMATICS  
MIKROSKIL UNIVERSITY  
MEDAN  
2021**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KAI ACCESS  
DI KOTA PEMATANGSIANTAR DENGAN MODEL *END USER  
COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I, Dosen Pembimbing II,

Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D. Riche, S.Kom., M.MSI.

Medan, 2022  
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 Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Natalia  
NIM : 182111086  
Peminatan : e-Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Kai Access di Kota Pematangsiantar dengan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

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 mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas 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 Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan 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 menggunkan 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,

2022

Saya yang membuat pernyataan,

Natalia

## HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Natasia  
NIM : 182111094  
Peminatan : e-Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Kai Access di Kota Pematangsiantar dengan Model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

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 mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas 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 Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan 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 menggunkan 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, 2022  
Saya yang membuat pernyataan,

Natasia



# EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KAI ACCESS DI KOTA PEMATANGSIANTAR DENGAN MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

## **Abstrak**

*Aplikasi KAI Access merupakan aplikasi yang digunakan untuk membeli tiket kereta api secara daring yang memiliki beberapa platform seperti android, iOS, dan windows phone. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi KAI Access dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), yang mana terdapat lima variabel di dalamnya, yaitu Variabel Isi, Akurasi, Bentuk, Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu sebagai variabel independen dan yang menjadi variabel dependen merupakan Kepuasan Pengguna. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner secara online melalui media sosial. Populasi dalam penelitian ini merupakan semua pengguna Aplikasi KAI Access di Kota Pematangsiantar dengan jumlah sampel yang terkumpul adalah sebanyak 342 responden. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dari hasil penelitian ini, diperoleh dua hipotesis yang ditolak yakni variabel isi dan akurasi tidak berpengaruh positif dan signifikan, serta diperoleh tiga hipotesis yang diterima yakni variabel bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan.*

**Kata kunci :** *Aplikasi KAI Access, Metode EUCS, Kepuasan Pengguna*

## **Abstract**

*The KAI Access application is an application that is used to buy train tickets online which has several platforms such as Android, iOS, and Windows Phone. This study aims to determine the level of user satisfaction of the KAI Access Application by using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, in which there are five variables in it, namely Content Variables, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness as independent variables and which become the dependent variable is User Satisfaction. The method of data collection was done by distributing questionnaires online through social media. The population in this study were all users of the KAI Access Application in Pematangsiantar City with the number of samples collected as many as 342 respondents. This research method uses a quantitative approach. From the results of this study, two rejected hypotheses were obtained, namely the content and accuracy variables had no positive and significant effect, and three accepted hypotheses were obtained, namely the format, ease of use, and timeliness variables had a positive and significant effect.*

**Keywords :** *KAI Access Application, EUCS Method, User Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan KaruniaNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access di Kota Pematangsiantar dengan Model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*” di Universitas Mikroskil Medan.

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) untuk Program Studi Sistem Informasi dengan Peminatan e-Bisnis di Universitas Mikroskil.

Dalam proses penyusunan ini, penulis sadar bahwa tanpa adanya bantuan dan kerja sama pihak lain, skripsi ini sangat sulit untuk diselesaikan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang mana telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, nasihat dan pengarahan yang sangat teramat berharga kepada peneliti di dalam menempuh studi maupun selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1).
2. Bapak Riche, S.Kom., M.MSI., selaku Dosen Pembimbing II yang mana telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, nasihat dan pengarahan yang sangat teramat berharga kepada peneliti di dalam menempuh studi maupun selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1).
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.
6. Bapak Hanes, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Wali Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.
7. Ibu Sophya Hadini marpaung, S.Kom., M.M.S.I., selaku Dosen Wali Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.

8. Seluruh Dosen Universitas Mikroskil Medan yang telah memberi ilmu, pembelajaran, semangat, dan motivasi yang sangat teramat berharga kepada penulis selama menempuh studi.
9. Orang tua yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi, serta dukungan kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
10. Lidya Jania selaku kakak kandung peneliti yang selalu memberikan saran, dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi sampai selesai.
11. Semua teman-teman, kakak-kakak, adik-adik yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu, Kakak Kelas, Om, Tante.
12. Terima kasih kepada pihak-pihak yang telah bersedia memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran untuk meningkatkan kualitas skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna, memberi manfaat, serta menjadi sumber informasi bagi pembaca. Sebelum dan sesudahnya peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL  
Medan, 2022

Natalia

Natasia



## DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	i
1.1 Latar Belakang.....	i
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	5
1.4.1 Tujuan.....	5
1.4.2 Manfaat.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ).....	7
2.1.2 <i>Mobile Commerce</i> .....	9
2.1.3 Aplikasi <i>Mobile</i> .....	10
2.1.4 <i>E-Ticketing</i> .....	11
2.1.5 KAI Access.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Kerangka/Model Konseptual.....	26
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.4.1 Hubungan Variabel Isi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access.....	27
2.4.2 Hubungan Variabel Akurasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access.....	28
2.4.3 Hubungan Variabel Bentuk Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access.....	28
2.4.4 Hubungan Variabel Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access.....	29

2.4.5	Hubungan Variabel Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access.....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>32</b>
3.1	Metodologi Penelitian.....	32
3.2	Desain Penelitian.....	33
3.3	Objek Penelitian.....	33
3.4	Populasi dan Sampel.....	33
3.4.1	Populasi.....	33
3.4.2	Sampel.....	34
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	36
3.7	Teknik Analisis Data.....	38
3.7.1	Statistik Deskriptif.....	39
3.7.2	Pengujian Kualitas Data.....	39
3.7.3	Pengujian Asumsi Klasik.....	40
3.7.4	Uji Hipotesis.....	42
3.7.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>43</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	43
4.1.1	Hasil Pengumpulan Data.....	43
4.1.2	Gambaran Umum Responden (Demografi).....	43
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif.....	46
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data.....	48
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis.....	56
4.1.7	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
4.2	Pembahasan.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>63</b>
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA.....	65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	104



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Evaluasi End User Computing Satisfaction.....	8
Gambar 2.2 Kerangka / Model Konseptual Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Histogram.....	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas – Probability Plot.....	55
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas Grafik Scatterplot.....	56



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu .....	13
Tabel 3.1 Skala Likert.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif.....	47
Tabel 4.6 Hasil <i>Corrected Item Total Correlation</i> SPSS.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Isi ( <i>Content</i> ).....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Akurasi ( <i>Accuracy</i> ).....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Bentuk ( <i>Format</i> ).....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> )...50	
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ).....51	
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )..51	
Tabel 4.13 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> SPSS.....	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF.....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi pada Kelima Variabel.....	58
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Contoh Pengisian Kuesioner.....	68
Lampiran 1.2 Contoh Pengisian Kuesioner (Lanjutan).....	69
Lampiran 1.3 Tambahan Bukti Karakteristik Responden.....	76
Lampiran 1.4 Hasil Tabulasi Data.....	81
Lampiran 1.5 Tabel Jumlah Responden untuk Setiap Pernyataan.....	94
Lampiran 1.6 Gambar Umum Responden.....	95
Lampiran 1.7 Hasil Statistik Deskriptif.....	97
Lampiran 1.8 Hasil Uji Validitas .....	97
Lampiran 1.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	98
Lampiran 1.10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	99
Lampiran 1.11 Analisis Grafik.....	99
Lampiran 1.12 Grafik Plot .....	100
Lampiran 1.13 Hasil Uji T (Uji Signifikan Parsial).....	101
Lampiran 1.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	101
Lampiran 1.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	102