

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BCA MOBILE  
MENGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION DAN  
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**MICHAEL**

**NIM. 182111477**

**NICKY ANGTONIUS**

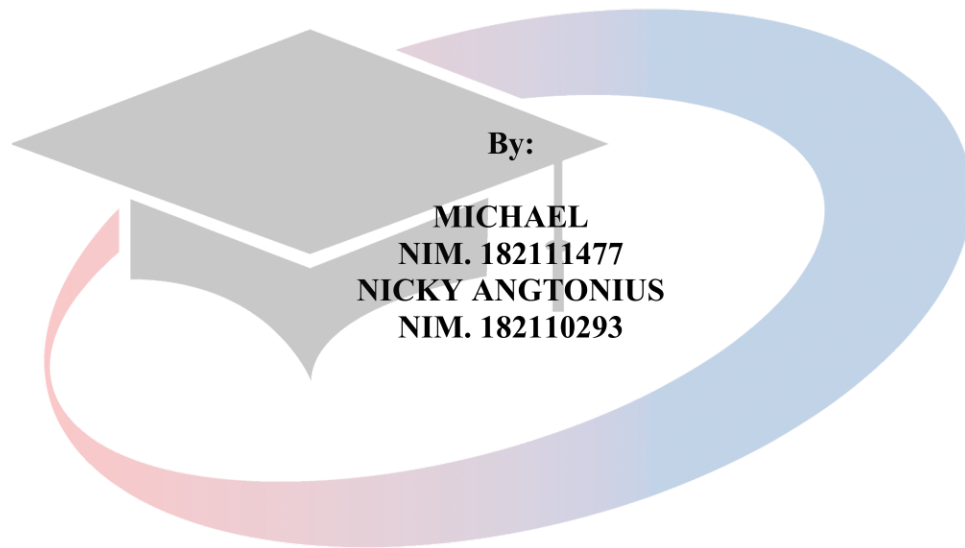
**NIM. 182110293**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2023**

**EVALUATION OF BCA MOBILE APPLICATION USER  
SATISFACTION USING END USER COMPUTING SATISFACTION  
AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL**

**FINAL RESEARCH**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM  
FACULTY OF INFORMATICS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2023**

LEMBARAN PENGESAHAN

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BCA MOBILE  
MENGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION DAN  
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL

SKRIPSI

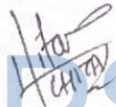
Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana  
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

**Michael**  
NIM. 182111477  
**Nicky Angtonius**  
NIM. 182110293

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

  
(Hita, S.Kom., M.TI.)

Medan, 26 Januari 2023  
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi  
S-1 Sistem Informasi



Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom.



## HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Nicky Angtonius  
NIM : 182110293

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

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Bca Mobile Menggunakan End User Computing Satisfaction Dan Technology Acceptness Model  
Tempat Penelitian : -  
Alamat Tempat Penelitian : -  
No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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 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 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, 26 Januari 2023

Saya yang membuat pernyataan,



*Nicky Angtonius*  
NICKY ANGTONIUS



## HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Michael  
NIM : 182111477

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

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Bca Mobile Menggunakan End User Computing Satisfaction Dan Technology Acceptness Model

Tempat Penelitian : -  
Alamat Tempat Penelitian : -  
No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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 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 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, 26 Januari 2023

Saya yang membuat pernyataan,

  
MICHAEL

# EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BCA MOBILE MENGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION DAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL

## Abstrak

*BCA Mobile merupakan aplikasi yang dibuat oleh PT Bank Central Asia Tbk sebagai layanan mobile banking mereka yang dapat diakses secara langsung oleh nasabah melalui telepon seluler/Handphone. Model TAM dan EUCS merupakan model yang cocok untuk mengukur kepuasan dari penggunaan suatu aplikasi. Penelitian ini akan mengevaluasi faktor-faktor yang mengukur kepuasan pengguna pada model TAM dan EUCS terhadap para pengguna BCA Mobile pada wilayah medan. Data dari 387 responden yang dikumpulkan melalui kuesioner dan diolah menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil dari penelitian membuktikan bahwa Perceived Usefulness berpengaruh positif terhadap Attitude Toward Using, Perceived Ease of Use berpengaruh positif terhadap Attitude Toward, Content berpengaruh positif terhadap User Satisfaction, Accuracy berpengaruh positif terhadap User Satisfaction, Timeliness berpengaruh positif terhadap User Satisfaction, Format tidak berpengaruh terhadap User Satisfaction, Ease of Use berpengaruh positif terhadap User Satisfaction, Attitude Toward Using tidak berpengaruh terhadap User Satisfaction. Hasil Koefisien determinasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 71.9% variasi Attitude Toward Using dan User Satisfaction dapat dijelaskan oleh variabel dari Attitude Toward Using, Content, Accuracy, Timeliness, Format, dan Ease of Use.*

**Kata Kunci:** *Keputusan Pengguna, TAM & EUCS, BCA Mobile*

## Abstract

*BCA Mobile is an application made by PT Bank Central Asia Tbk as their mobile banking service which can be accessed directly by customers via cell phones/mobile phones. The TAM and EUCS models are suitable models for measuring satisfaction from using an application. This study will evaluate the factors that measure user satisfaction in the TAM and EUCS models for BCA Mobile users in Medan. Data from 387 respondents were collected through questionnaires and processed using SPSS software. The results of the study prove that Perceived Usefulness has a positive effect on Attitude Toward Using, Perceived Ease of Use has a positive effect on Attitude Toward, Content has a positive effect on User Satisfaction, Accuracy has a positive effect on User Satisfaction, Timeliness has a positive effect on User Satisfaction, Format has no effect on Users Satisfaction, Ease of Use has a positive effect on User Satisfaction, Attitude Toward Using has no effect on User Satisfaction. The results of the coefficient of determination in this study show that 71.9% of the variation in Attitude Toward Using and User Satisfaction can be explained by variables from Attitude Toward Using, Content, Accuracy, Timeliness, Format, and Ease of Use.*

**Keyword:** *User Satisfaction, TAM & EUCS, BCA Mobile*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahannya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Bca Mobile Menggunakan End User Computing Satisfaction Dan Technology Acceptness Model”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Hita, S.Kom., M.TI. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, kritik, dan saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom. selaku Pendamping Pembimbing yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, kritik, dan saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ng Poi Wong, S.Kom., M.T.I., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan
5. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.
6. Teristimewa kepada kedua orang tua, saudara penulis, yang telah banyak memberikan bimbingan dan bantuan baik moril dan materil selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna serta memiliki beberapa kekurangan dan kelemahan, baik dari segi tata Bahasa maupun dari segi materi yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak agar dijadikan sebagai bahan perbaikan untuk selanjutnya.



Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkannya, Terima Kasih.

Medan, 26 Januari 2023

Penulis,



Nicky Angtonius

Michael

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

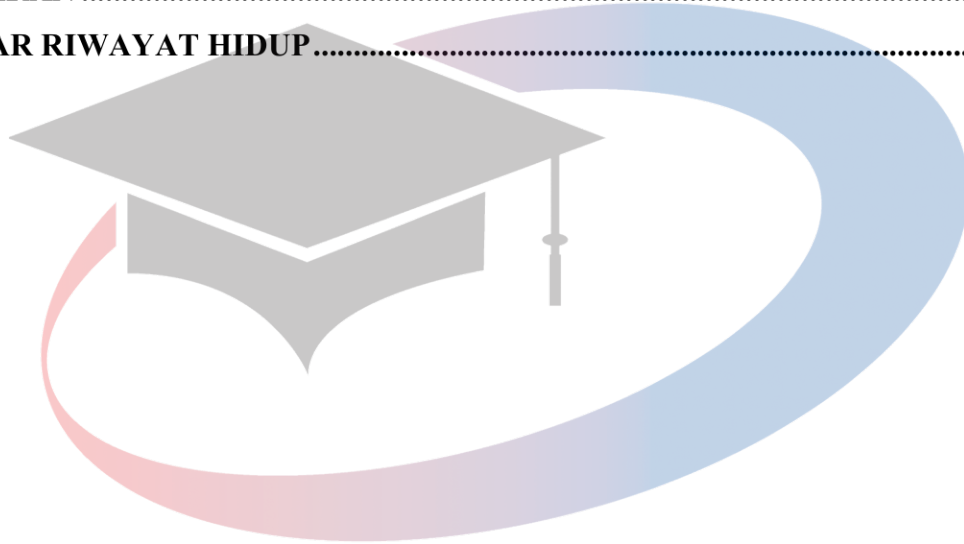
# DAFTAR ISI

<b>Abstrak</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan .....	3
1.4 Manfaat .....	3
1.5 Ruang Lingkup .....	3
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b> .....	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori .....	5
2.1.1 Mobile Banking ( <i>M-Banking</i> ).....	5
2.1.2 Kepuasan Pengguna .....	5
2.1.3 Metode Technology Acceptanes Model ( <i>TAM</i> ).....	6
2.1.4 Metode End-User Computing Satisfaction ( <i>EUCS</i> ) .....	6
2.1.5 Penggabungan TAM & EUCS.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu .....	8
2.3 Kerangka Konseptual.....	17
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	17
2.4.1 Persepsi Kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> ) dan Sikap Terhadap Penggunaan ( <i>Attitude Toward Using</i> ).....	18
2.4.2 Persepsi Kemudahan Sistem ( <i>Perceived Ease of Use</i> ) dan Sikap Terhadap Penggunaan ( <i>Attitude Toward Using</i> ) .....	18
2.4.3 Isi ( <i>Content</i> ) dan Tingkat Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	18
2.4.4 Ketepatan ( <i>Accuracy</i> ) dan Tingkat Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	18

2.4.5 Keakuratan Waktu ( <i>Timeliness</i> ) dan Tingkat Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	19
2.4.6 Format ( <i>Format</i> ) dan Tingkat Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	19
2.4.7 Kemudahan Sistem ( <i>Ease of Use</i> ) dan Tingkat Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	20
2.4.8 Sikap Terhadap Penggunaan ( <i>Attitude Toward Using</i> ) dan Tingkat Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Desain Penelitian .....	21
3.1.1 Metode Penelitian .....	22
3.2 Objek Penelitian.....	23
3.3 Populasi dan Sampel.....	24
3.3.1 Populasi.....	24
3.3.2 Sampel .....	24
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.5 Variabel Penelitian.....	25
3.6 Teknik Analisis Data .....	30
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	30
3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	30
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	32
3.6.4 Pengujian Hipotesis .....	33
3.7 Analisis Jalur.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	35
4.1.1 Pengiriman Dan Penerimaan Kuisisioner.....	35
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	35
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	38
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data .....	42
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	44
4.1.6 Hasil Regresi Linear Berganda.....	50
4.1.7 Uji Hipotesis .....	53



4.1.8 Analisis Jalur .....	57
4.1.9 Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna .....	58
4.2 Pembahasan .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>72</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>94</b>



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	6
Gambar 2.2 Model <i>End-user computing satisfaction</i> (EUCS) .....	7
Gambar 2.3 Integrasi Konsep TAM dan EUCS.....	17
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	22
Gambar 3.2 Wilayah Medan, Sumatera Utara .....	23
Gambar 3.3 Rumus Koefisien Korelasi Rank Spearman.....	31
Gambar 3.4 Rumus Reabilitas .....	31
Gambar 3.5 Analisis Jalur.....	34
Gambar 4.1 Google Form Kuisisioner Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi BCA Mobile... 35	
Gambar 4.2 Koefisien Jalur X1, X2 Terhadap Y1.....	57
Gambar 4.3 Koefisien Jalur X3, X4, X5, X6, X7, Y1 terhadap Y2 .....	58



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 3.1 Skala Likert.....	21
Tabel 3.2 Variabel Penelitian Metode TAM.....	25
Tabel 3.3 Variabel Penelitian Metode EUCS .....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan usia .....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan domisili .....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan lama penggunaan BCA Mobile.....	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna BCA Mobile .....	38
Tabel 4.6 Deskripsi Data Penelitian.....	39
Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji Validitas .....	42
Tabel 4.8 Tabel Hasil Uji Realibitas.....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Kolmogrov - Smirnov X1, X2 Terhadap Y1 .....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Kolmogrov - Smirnov X3, X4, X5, X6, X7, Y1 terhadap Y2 .	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas X1, X2 terhadap Y1 .....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas X3, X4, X5, X6, X7, Y1 terhadap Y2 .....	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas <i>Spearman</i> X1, X2 Terhadap Y1.....	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas <i>Spearman</i> X3, X4, X5, X6, X7, Y1 terhadap Y2 ....	48
Tabel 4.15 Analisis Regresi Berganda X1, X2 Terhadap Y1 .....	50
Tabel 4.16 Analisis Regresi Berganda X3, X4, X5, X6, X7, Y1 terhadap Y2.....	51
Tabel 4.17 Uji T X1, X2 Terhadap Y1 .....	53
Tabel 4.18 UJI T X3, X4, X5, X6, X7, Y1 terhadap Y2 .....	54
Tabel 4.19 UJI F X1, X2 Terhadap Y1.....	55
Tabel 4.20 Uji F X3, X4, X5, X6, X7, Y1 terhadap Y2 .....	55
Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi X1, X2 Terhadap Y1 .....	56
Tabel 4.22 Uji Koefisien Determinasi X3, X4, X5, X6, X7, Y1 terhadap Y2 .....	56
Tabel 4.23 Interval Penilaian Skala Likert .....	58
Tabel 4.24 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pengguna .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2 Tabel Responden <i>Percieved Usefullness</i> (X1) .....	76
Lampiran 3 Tabel Responden <i>Percieved Usefullness</i> (X2) .....	78
Lampiran 4 Tabel Responden <i>Attitude Toward Using</i> (Y1) .....	80
Lampiran 5 Tabel Responden <i>Content</i> (X3).....	82
Lampiran 6 Tabel Responden <i>Accuracy</i> (X4) .....	84
Lampiran 7 Tabel Responden <i>Timeliness</i> (X5) .....	86
Lampiran 8 Tabel Responden <i>Format</i> (X6).....	88
Lampiran 9 Tabel Responden <i>Ease of Use</i> (X7) .....	90
Lampiran 10 Tabel Responden <i>User Satisfaction</i> (Y2).....	92



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL