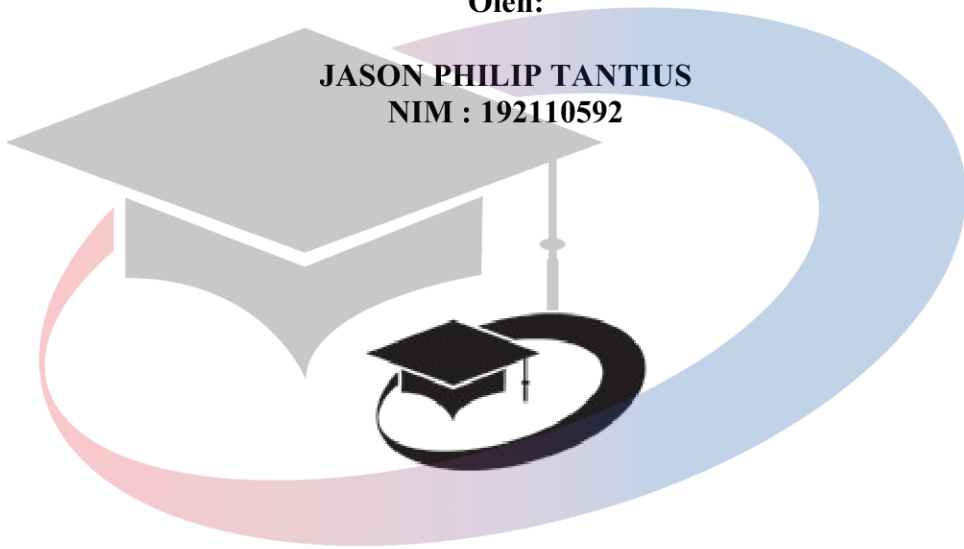


**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI GOPAY
MENGUNAKAN METODE EUCS**

SKRIPSI

Oleh:

**JASON PHILIP TANTIUS
NIM : 192110592**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

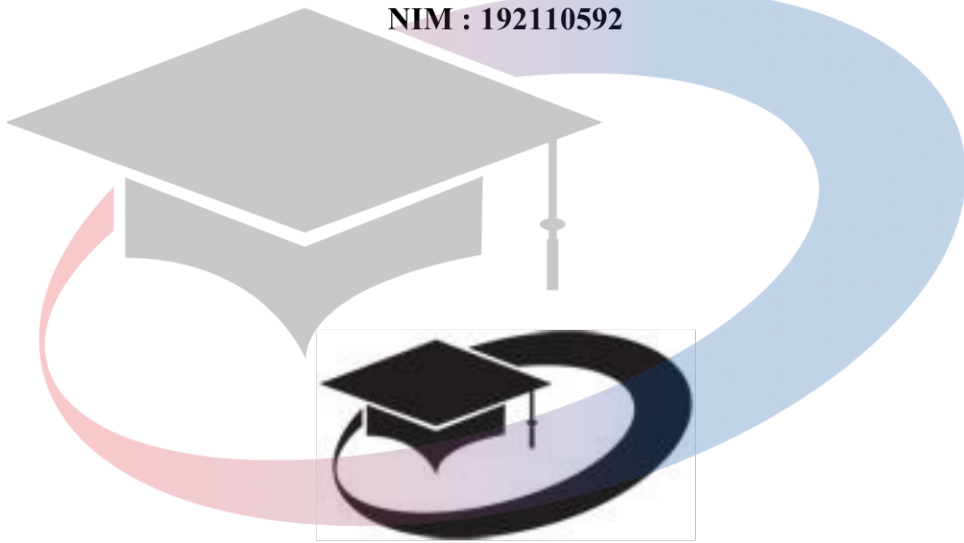
**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

**EVALUATION OF USER SATISFACTION OF THE GOPAY
APPLICATION USING THE EUCS METHOD**

FINAL RESEARCH

By:

**JASON PHILIP TANTIUS
NIM : 192110592**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**MAJOR OF S-1 INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

LEMBARAN PENGESAHAN

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI GOPAY
MENGUNAKAN METODE EUCS

SKRIPSI

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

Oleh:

JASON PHILIP TANTIUS
NIM : 192110592

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.

Dosen Pembimbing II,



Riche, S.Kom., M.MSI.

Medan, 05 Agustus 2024
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi,



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Yuni Marlina Saragih, 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 : JASON PHILIP TANTIUS

NIM : 192110592

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

Judul Tugas Akhir : EVALUASI KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI GOPAY MENGGUNAKAN METODE EUCS

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, 05 Agustus 2024

Saya yang membuat pernyataan,



Jason Philip

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI GOPAY MENGUNAKAN METODE EUCS

Abstrak

GOPAY sebagai salah satu dompet digital terkemuka di Indonesia yang diluncurkan pada tahun 2023 telah mengalami pertumbuhan signifikan dalam penggunaannya sehingga penting untuk memahami sejauh mana pengguna merasa puas dengan berbagai aspek aplikasi ini. Metode EUCS dipilih karena dinilai mampu dalam mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel utama: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu.

Data dikumpulkan melalui survei yang disebarluaskan menggunakan Google Form kepada pengguna GOPAY di Kota Medan yang kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS v.21. Analisis statistik menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa semua dimensi yang dievaluasi berperan penting dalam menentukan kepuasan keseluruhan pengguna aplikasi GOPAY.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi peningkatan layanan dalam industri dompet digital, khususnya dalam konteks pasar Indonesia, serta menambah literatur mengenai evaluasi kepuasan pengguna aplikasi finansial.

Kata kunci: *GOPAY, Kepuasan Pengguna, End User Computing Satisfaction*

Abstract

GOPAY as one of the leading digital wallets in Indonesia which was launched in 2023 has experienced significant growth in its users so it is important to understand the extent to which users are satisfied with various aspects of this application. The EUCS method was chosen because it was considered capable of measuring user satisfaction based on five main variables: content, accuracy, format, ease of use and timeliness.

Data was collected through a survey distributed using Google Form to GOPAY users in Medan City which was then processed using the SPSS v.21 application. Statistical analysis shows that the five variables, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness have a positive and significant effect on user satisfaction. These results indicate that all evaluated dimensions play an important role in determining the overall satisfaction of GOPAY application users.

It is hoped that this research can contribute to the development of service improvement strategies in the digital wallet industry, especially in the context of the Indonesian market, as well as adding to the literature regarding evaluation of user satisfaction of financial applications.

Keywords: *GOPAY, User Satisfaction, End User Computing Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Ucapan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” EVALUASI KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI GOPAY MENGGUNAKAN METODE EUCS”

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Sistem Informasi di Universitas Mikroskil.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan dan dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan kerja sama dari pihak lainnya. Oleh sebab itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, bimbingan, saran dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Riche, S.Kom., M.MSI., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, bimbingan, saran dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan 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 Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Wali.
7. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan serta doa dan restu sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Teman dan sahabat-sahabat penulis yang memberikan motivasi dan dukungan selama penulisan Tugas Akhir.
9. Pihak-pihak lain yang telah bersedia memberikan bantuan secara langsung ataupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai saran dan kritikan melalui pembaca dan semua pihak untuk perbaikan Tugas Akhir ini agar menjadi lebih baik dan bermanfaat.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Medan, 05 Agustus 2024

Penulis,

Jason Philip Tantius



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup	6
BAB II	7
2.1 Kajian Literatur	7
2.1.1 Dompot Digital (<i>E-Wallet</i>)	7
2.1.2 Kepuasan Penggunaan	9
2.1.3 EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>)	9
2.1.4 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kerangka Koseptual	17
2.3 Pengembangan Hipotesis	18
2.3.1 Pengaruh Isi (<i>Content</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay	18
2.3.2 Pengaruh Ketepatan (<i>Accuracy</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay ..	19
2.3.3 Pengaruh Bentuk (<i>Format</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay	19
2.3.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay	20
2.3.5 Pengaruh Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay	20
BAB III	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Objek penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel	23
3.4 Metode Pengumpulan Data	25

3.4.1 Sumber Data	25
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	25
3.5 Variabel Penelitian dan Defisini Operasional Variabel	25
3.6 Teknik Analisis Data	27
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	28
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	28
3.6.2.1 Uji Validitas.....	28
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik	29
3.6.3.1 Uji Multikolonieritas	29
3.6.3.2 Uji Normalitas	30
3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	32
3.7 Pengujian Hipotesis	32
3.7.1 Uji T (Uji Signifikan Parsial)	33
3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)	34
BAB IV	35
4.1 Hasil.....	35
4.1.1 Analisis Karakteristik Responden dan Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
4.1.2 Pengujian Kualitas Data	45
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	52
4.1.4 Pengujian Hipotesis	56
4.2 Pembahasan	59
4.2.1 Pengaruh <i>Content</i> Terhadap Kepuasan Pengguna.....	59
4.2.2 Pengaruh <i>Accuracy</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	60
4.2.3 Pengaruh <i>Format</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	60
4.2.4 Pengaruh <i>Ease of Use</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	61
4.2.5 Pengaruh <i>Timeliness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	61
4.2.6 Kepuasan Pengguna menggunakan Metode EUCS.....	61
BAB V	63
PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Dompot Digital Terbaik dan Populer 2023	3
Gambar 2.1 Variabel EUCS	10
Gambar 2.2 Kerangka Koseptual Penelitian.....	17
Gambar 4.1 Histogram Dependent Variabel	53
Gambar 4.2 P-Plot	55
Gambar 4.3 Scatterplot.....	55



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Proporsi Pilihan Metode Pembayaran Digital yang Digunakan Tahun 2023	2
Tabel 2.1 Perbedaan Uang Elektronik Berbasis Server dan Berbasis Chip.....	8
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert.....	23
Tabel 3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi GoPay ..	36
Tabel 4.4 Hasil Jawab Responden Variabel Isi (Content)	37
Tabel 4.5 Hasil Jawab Responden Variabel Akurasi (Accuracy).....	38
Tabel 4.6 Hasil Jawab Responden Variabel Bentuk (Format).....	40
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Variabel Kemudahan Penggunaan (Ease of Use) ...	41
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Variabel Ketepatan (Timeliness)	43
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna	44
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Content (X1).....	45
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Accuracy (X2)	47
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Format (X3).....	47
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Ease of Use (X4)	48
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Timeliness (X5)	49
Tabel 4.15 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	50
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Variabel Content (X1)	50
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Variabel Accuracy (X2)	51
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Variabel Format (X3)	51
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Variabel Ease of Use (X4).....	51
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Variabel Timeliness (X5)	51
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	52
Tabel 4.22 Uji Multikolinieritas.....	52
Tabel 4.23 Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.24 Uji Heterokedastisitas Glejser	56
Tabel 4.25 Uji T (Uji Signifikansi Parsial).....	57
Tabel 4.26 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.27 Koefisien Determinasi	59