

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DISCORD DI KOTA MEDAN MENGGUNAKAN METODE EUCS

SKRIPSI

Oleh:

**JEFFREY HALIM
NIM. 221120117
VINCENT WIMANHO
NIM. 221120222**



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

EVALUATION OF USER SATISFACTION WITH DISCORD APPLICATION IN MEDAN CITY USING THE EUCS METHOD

UNDERGRADUATE THESIS

By:

**JEFFREY HALIM
ID NUMBER. 221120117
VINCENT WIMANHO
ID NUMBER. 221120222**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBARAN PENGESAHAN

Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Discord di Kota Medan Menggunakan Metode EUCS

SKRIPSI

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

Oleh:

JEFFREY HALIM
NIM. 221120117
VINCENT WIMANHO
NIM. 221120222

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,


Handoko, S.Kom., M.MSI.

Dosen Pembimbing II,


Elly, S.Kom., M.TI.

Medan, 20 Juli 2026
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi,


Tri Wulandari Ginting, 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 : Jeffrey Halim

NIM : 221120117

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

Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Discord di Kota Medan Menggunakan Metode EUCS

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi 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 Skripsi 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 Skripsi 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 Skripsi 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, 30 Juni 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Jeffrey Halim

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Vincent Wimanho

NIM : 221120222

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

Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Discord di Kota Medan Menggunakan Metode EUCS

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi 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 Skripsi 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 Skripsi 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 Skripsi 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, 30 Juni 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Vincent Wimanho

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DISCORD DI KOTA MEDAN MENGGUNAKAN METODE EUCS

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Discord di Kota Medan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Topik penelitian dipilih berdasarkan pesatnya pertumbuhan pengguna Discord, serta adanya keluhan pengguna terkait navigasi channel yang kompleks, pengaturan permission yang membingungkan, dan tampilan antarmuka yang kurang ramah bagi pengguna baru. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebar kepada pengguna Discord di Kota Medan. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda, uji hipotesis parsial dan simultan, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness, masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($\text{sig.} < 0,001$). Secara simultan, kelima variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan juga dapat menjelaskan variasi kepuasan pengguna sebesar 61,1% ($\text{Adjusted R Square} = 0,611$), sedangkan 38,9% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Seluruh variabel memperoleh nilai mean dalam kategori puas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi Discord.

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

Abstract

This study aims to evaluate user satisfaction with the Discord application in Medan City using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The topic was chosen based on the rapid growth of Discord users, as well as user complaints regarding complex channel navigation, confusing permission settings, and an interface considered unfriendly for new users. This study uses a quantitative method with data collected through questionnaires distributed to Discord users in Medan City. Data were analyzed using multiple linear regression, partial and simultaneous hypothesis testing, and coefficient of determination. The results show that all EUCS dimensions, namely Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness, each have a positive and significant effect on user satisfaction ($\text{sig.} < 0.001$). Simultaneously, the five variables have a significant effect on user satisfaction and are also able to explain 61.1% of the variation in user satisfaction ($\text{Adjusted R Square} = 0.611$), while the remaining 38.9% is explained by other factors outside the model. All variables obtained mean scores in the satisfied category. These findings are expected to serve as an evaluation basis for improving service quality and user satisfaction of the Discord application.

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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan selesai tepat waktu yang berjudul " Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Discord di Kota Medan Menggunakan Metode EUCS".

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan dari akademik untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Informatika di Universitas Mikroskil Medan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyaknya rintangan dan hambatan yang terjadi selama proses pengerjaan tugas akhir, namun berkat adanya dukungan, motivasi, doa, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

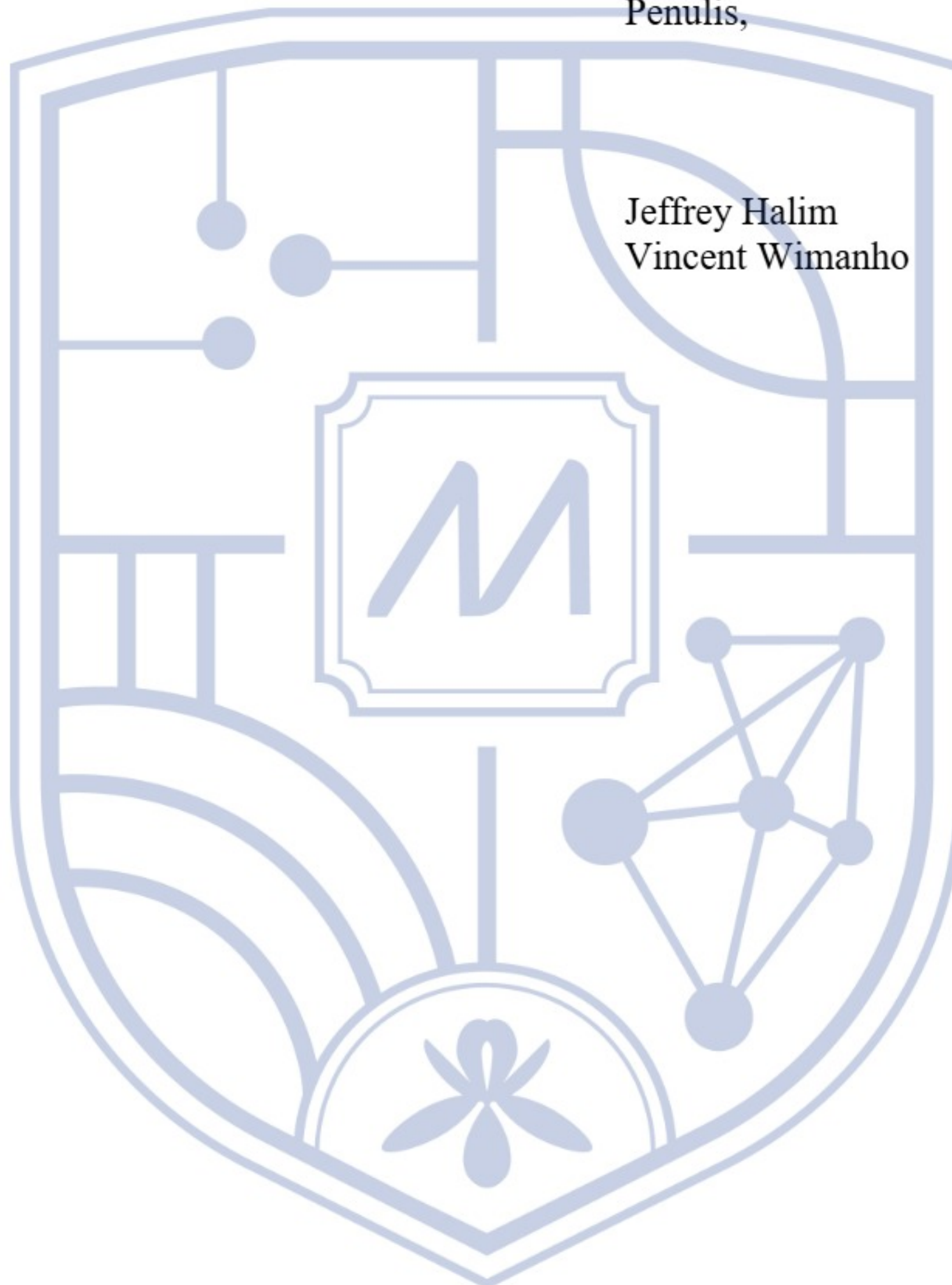
1. Bapak Handoko, S.Kom., M.MSI., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bantuan berupa bimbingan, pengetahuan dan arahan selama proses penulisan skripsi ini.
2. Ibu Elly, S.Kom., M.TI., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bantuan berupa bimbingan, pengetahuan dan arahan selama proses penulisan skripsi ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Bapak Ricky Paian Limbong, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Wali Sistem Informasi B Sore.
7. Kepada seluruh dosen Universitas Mikroskil yang telah banyak memberikan pelajaran serta ilmu yang berharga kepada penulis selama duduk dibangku kuliah.
8. Kepada orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan bimbingan, semangat, doa dan dukungan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 30 Juni 2026

Penulis,

Jeffrey Halim
Vincent Wimanho



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	5
2.1 Komunikasi Virtual	5
2.2 Komunitas Virtual	5
2.3 Kepuasan Pengguna.....	6
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna.....	6
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna.....	7
2.3.3 Kepuasan Pengguna dalam Konteks Media Sosial.....	7
2.3.4 Dampak Kepuasan Pengguna	8
2.3.5 Indikator Kepuasan Pengguna	8
2.4 <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	8
2.4.1 Model EUCS dalam Penelitian	10
2.5 Kerangka Pemikiran	11
2.6 Tools Penelitian	12

2.7 Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Objek Penelitian	18
3.1.1 Pesan Teks (<i>Text Chat</i>).....	18
3.1.2 <i>Voice Chat, Video Call, dan Streaming</i>	19
3.1.3 <i>Server dan Channel</i>	20
3.1.4 <i>Mini Channel (Sub-Channel)</i>	21
3.2 Tahapan Pelaksanaan.....	21
3.3 Populasi dan Sampel.....	24
3.4 Teknik Analisis Data	25
3.4.1 Analisis Mean dan Interpretasi Tingkat Kepuasan	25
3.4.2 Uji Validitas	26
3.4.3 Uji Reliabilitas	27
3.4.4 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	28
3.4.6 Pengujian Hipotesis	29
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.6 Rancangan Kuesioner.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Hasil Pengumpulan Data	34
4.2 Kriteria Penyaringan Responden.....	34
4.2.1 Kriteria Domisili	34
4.2.2 Kriteria Penggunaan Aplikasi Discord	35
4.3 Karakteristik Responden.....	35
4.3.1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	35
4.4 Mean, Max, Min dan Standar deviasi.....	36
4.5 Hasil Uji Instrumen	39

4.5.1 Uji Validitas	39
4.5.2 Uji Reliabilitas	41
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	42
4.6.1 Uji Normalitas	42
4.6.2 Uji Multikolinearitas	43
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Penguji Glejser	44
4.7 Hasil Pengujian Hipotesis	45
4.7.1 Uji T	45
4.7.2 Uji F	47
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	48
4.8.1 Pengaruh <i>Content</i> terhadap Kepuasan Pengguna	48
4.8.2 Pengaruh <i>Accuracy</i> terhadap Kepuasan Pengguna	49
4.8.3 Pengaruh <i>Format</i> terhadap Kepuasan Pengguna	50
4.8.4 Pengaruh <i>Ease of Use</i> terhadap Kepuasan Pengguna	51
4.8.5 Pengaruh <i>Timeliness</i> terhadap Kepuasan Pengguna	52
4.8.6 Pengaruh Simultan Variabel EUCS terhadap Kepuasan Pengguna	53
BAB V PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	12
Gambar 3.1 Pesan Teks	19
Gambar 3.2 Voice Chat, Video Call dan Streaming	20
Gambar 3.3 Server dan Channel.....	21
Gambar 3.4 Sub Channel.....	21
Gambar 3.5 Tahapan Pelaksanaan.....	22
Gambar 4.1 Diagram Domisili	34
Gambar 4.2 Diagram Penggunaan Aplikasi Discord.....	35
Gambar 4.3 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	36
Gambar 4.4 Mean, Max, Min, dan Standar Deviasi	37
Gambar 4.5 Mean Per Indikator Dimensi EUCS	38
Gambar 4.6 Uji Normalitas	42
Gambar 4.7 Grafik Normal P-P Plot	43
Gambar 4.8 Uji Multikolinearitas.....	43
Gambar 4.9 Uji Heteroskedastisitas	45
Gambar 4.10 Uji T.....	46
Gambar 4.11 Uji F.....	47
Gambar 4.12 Uji Koefisien Determinasi	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Skala Likert	25
Tabel 3.2 Rentang Skala.....	26
Tabel 3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.4 Rancangan Kuesioner	31
Tabel 4.1 Nilai Rata-rata Dimensi EUCS.....	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 2 Tabel.....	68

