

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI
DANA MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Maria Della Strada Chyntia Tan

NPM: 201710842

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode
End User Computing Satisfaction (EUCS)

Yogyakarta, 12 Juni 2024

Maria Della Strada Chyntia Tan
201710842

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.
NPP

Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.
NPP

Penguji I

Penguji II

Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.
NPP

Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.
NPP

Mengetahui,
Kepala Program Studi Sistem Informasi

Julius Galih Prima Negara, S.Kom., M.Kom.
NPP

LEMBAR PERNYATAAN
Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Maria Della Strada Chyntia Tan
NPM : 201710842
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi
Dana Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 12 Juni 2024
Yang menyatakan,

Maria Della Strada Chyntia Tan
201710842

PRAKATA

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”. Proses pengerjaan tugas akhir ini tentunya tidak jauh dari tantangan dan hambatan yang ada. Namun, oleh karena pertolongan dan penyertaan Tuhan serta bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan serangkaian proses pengerjaan tugas akhir dan melewati hambatan yang ada. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala penyertaan, pertolongan, dan berkat-Nya kepada penulis.
2. Kedua orang tua penulis serta keluarga yang selalu mendukung, memberikan semangat, dan mendoakan penulis untuk dapat menyelesaikan pengerjaan tugas akhir.
3. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng, selaku dosen pembimbing akademik serta dosen pembimbing tugas akhir satu yang telah memberikan bimbingan, dukungan, motivasi, saran, kepedulian dan banyak kebaikan kepada penulis selama proses perkuliahan sampai pada proses pengerjaan tugas akhir hingga selesai dengan baik.
5. Ibu Elisabeth Marsella, SS, M.Li, sebagai dosen pembimbing tugas akhir dua yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan saran kepada penulis selama proses pengerjaan tugas akhir hingga dapat selesai dengan baik.
6. Bapak dan Ibu dosen, staf maupun karyawan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta khususnya Program Studi Sistem Informasi.
7. Teman-teman penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta ilmu baru kepada penulis.
8. Seluruh responden yang telah terlibat memberikan bantuan dalam pengisian kuesioner.

Dalam proses pengerjaan tugas akhir ini, penulis menyadari akan adanya kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima segala saran yang dapat membantu perbaikan kedepannya. Penulis berharap laporan ini dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca.

Yogyakarta, 21 Mei 2024

Penulis,

Maria Della Strada Chyntia Tan

ABSTRAK

Aplikasi DANA merupakan salah satu dompet digital yang dapat digunakan untuk transaksi dan memiliki beberapa jenis layanan transaksi. Namun berdasarkan data persentase pengguna dompet digital, jumlah pengguna aplikasi DANA masih berada di bawah beberapa dompet digital lainnya. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA berdasarkan sudut pandang penggunanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh dalam menentukan kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 101 sampel yang merupakan pengguna aplikasi DANA. Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menguji hubungan antara lima variabel bebas dalam model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan pengguna yang merupakan variabel terikat. Kesimpulan yang ditarik berdasarkan hasil analisis menunjukkan variabel *Accuracy* dan *Format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan, variabel *Content*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna; Aplikasi DANA; End User Computing Satisfaction (EUCS)

ABSTRACT

DANA is one of the digital wallets that can be used for transactions and has several types of transaction services. However, based on data on the percentage of digital wallet users, the number of DANA application users is still below several other digital wallets. Therefore, it is necessary to analyze the level of user satisfaction with the DANA application based on the user's point of view. The purpose of this study is to find out what variables influence in determining user satisfaction with the DANA application. The number of samples used in this study was 101 samples who were users of the DANA application. In this study, the analysis method used is multiple linear regression analysis by examining the relationship between five independent variables in the End User Computing Satisfaction (EUCS) model to user satisfaction which is a dependent variable. The conclusions drawn based on the results of the analysis show that the variables Accuracy and Format have a positive and significant effect on user satisfaction. Meanwhile, the Content, Ease of Use, and Timeliness variables do not have a positive and significant effect on user satisfaction.

Keywords: *User Satisfaction; DANA application; End User Computing Satisfaction (EUCS)*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
PRAKATA	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan	3
1.4. Batasan Masalah	3
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Bagan Keterkaitan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Studi Sebelumnya	6
2.2. Dasar Teori	12
2.2.1. Aplikasi Dana.....	12
2.2.2. Kepuasan Pengguna.....	12
2.2.3. End User Computing Satisfaction	13
2.3. Pengembangan Hipotesis	16
2.3.1. Penyusunan Hipotesis.....	16
2.3.2. Model Penelitian.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1. Waktu Penelitian.....	19
3.2. Objek Penelitian.....	19
3.3. Metode Penelitian	19
3.4. Tahapan Penelitian	19
3.4.1. Mengidentifikasi Masalah.....	20
3.4.2. Melakukan Studi Literatur	21
3.4.3. Menentukan Data	21
3.4.3.1. Sampel.....	21
3.4.3.2. Skala Pengukuran	23

3.4.4.	Melakukan Penyusunan Konstruk Penelitian	23
3.4.4.1.	Konstruk Penelitian	23
3.4.5.	Melakukan Pengumpulan Data.....	27
3.4.6.	Melakukan Analisis Data.....	28
3.4.6.1.	Uji Instrumen.....	28
3.4.6.2.	Analisis Deskriptif.....	29
3.4.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	30
3.4.6.4.	Analisis Regresi Linear Berganda	31
3.4.6.5.	Uji Hipotesis	31
3.4.7.	Membuat Kesimpulan.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1.	Analisis Data.....	33
4.1.1.	Uji Instrumen	33
4.1.2.	Analisis Deskriptif.....	35
4.1.2.1.	Demografi Responden.....	35
4.1.2.2.	Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	37
4.1.3.	Uji Asumsi Klasik	44
4.1.4.	Analisis Regresi Linear Berganda	46
4.1.5.	Uji Hipotesis	49
4.2.	Analisis Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		57
5.1.	Kesimpulan.....	57
5.2.	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA		59
Form Revisi Tugas Akhir		65
Lampiran		66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan.....	5
Gambar 2.1. Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	15
Gambar 2.2. Model Penelitian.....	18
Gambar 3.1. Alur Tahapan Penelitian.....	20

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Studi Sebelumnya/Terdahulu.....	9
Tabel 3.1. Konstruk Penelitian.....	25
Tabel 3.2. Skala Interval.....	30
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4.3. Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.4. Usia.....	36
Tabel 4.5. Jumlah Penggunaan Aplikasi DANA per Bulan.....	36
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel <i>Content</i>	37
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel <i>Accuracy</i>	38
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel <i>Format</i>	39
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel <i>Ease of Use</i>	41
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel <i>Timeliness</i>	42
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna.....	44
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45
Tabel 4.14. Hasil Uji Multikolinieritas.....	46
Tabel 4.15. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
Tabel 4.16. Hasil Uji F.....	49
Tabel 4.17. Hasil Uji T.....	50
Tabel 4.18. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	51