

**Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Bimbingan
Mahasiswa Pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dengan
Metode *Ende User Computing Satisfaction***

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Modestus Nathaniel Rajendra Pramudithya

NPM: 201710875

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM BIMBINGAN MAHASISWA PADA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA DENGAN METODE END USER COMPUTING
SATISFACTION

Yogyakarta, 6 Juli 2024

Modestus Nathaniel R.P
201710875

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

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

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

Penguji I

Penguji II

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

Prof. Ir. A. Djoko Budiyanto SHR., M.Eng.,
Ph.D.
NPP

Mengetahui,
Kepala Program Studi Sistem Informasi

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

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM BIMBINGAN MAHASISWA PADA UNIVERSITAS
ATMA JAYA YOGYAKARTA DENGAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION

yang disusun oleh

Modestus Nathaniel Rajendra Pramudithya

201710875

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 08 Agustus 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Prof. Ir. A. Djoko Budiyanto SHR., M.Eng., Ph.D.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 08 Agustus 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Modestus Nathaniel Rajendra P
NPM : 201710875
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Bimbingan Mahasiswa Pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dengan Metode End User Computing Satisfaction

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, 6 Juli 2024

Yang menyatakan,



Modestus Nathaniel R.P

201710720

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Bimbingan Mahasiswa Pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dengan Metode End User Computing Satisfaction”. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan sarjana komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak yang telah membantu baik secara waktu dan tenaga. Maka, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu menyertai serta memberikan kelancaran selama pengerjaan tugas akhir ini hingga tugas akhir ini selesai.
2. Orang tua dan segenap keluarga, yang selalu memberikan dukungan moral dan materiil kepada penulis.
3. Bapak Julius Galih Prima Negara S.Kom., M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi serta selaku Dosen Pembimbing I. Terima kasih banyak atas waktu dan tenaga yang diberikan untuk mau mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian tugas akhir.
4. Ibu Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng., selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih banyak atas waktu dan tenaga yang diberikan untuk mau mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian tugas akhir.
5. Seluruh teman – teman seperjuangan di Prodi Sistem Informasi Angkatan 2020 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaannya, rasa kekeluargaan dan kebahagiaan yang selama ini sudah terjalin.

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna terhadap sistem bimbingan mahasiswa di Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan menggunakan model End User Computing Satisfaction yang memiliki 5 variabel yaitu variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Bimbingan Mahasiswa terhadap sistem bimbingan mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah End User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1991 menggunakan teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner kepada 112 mahasiswa aktif yang menggunakan sistem bimbingan mahasiswa. Hasil responden yang diterima lalu dianalisis menggunakan uji asumsi klasik serta pengujian hipotesis. Hasil dari analisis yang telah dilakukan sebelumnya yaitu menyatakan bahwa terdapat 3 variabel yang mempengaruhi secara positif kepuasan pengguna yaitu variabel content, accuracy, dan timeliness sedangkan 2 variabel lainnya yaitu format, dan ease of use tidak berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: *Kepuasan Pengguna, End User Computing Satisfaction (EUCS), Sistem Bimbingan Mahasiswa.*

ABSTRACT

This research focuses on user satisfaction with the student guidance system at Atma Jaya Yogyakarta University using the End User Computing Satisfaction model which has 5 variables, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness variables. This study aims to determine the level of satisfaction of Student Guidance System users with the student guidance system at Atma Jaya University Yogyakarta. The method used in this research is End User Computing Satisfaction (EUCS) developed by Doll and Torkzadeh in 1991 using data collection techniques in the form of distributing questionnaires to 112 active students who use the student guidance system. The results of the respondents received were then analyzed using the classical assumption test and hypothesis testing. The results of the previously conducted analysis state that there are 3 variables that positively affect user satisfaction, namely the content, accuracy, and timeliness variables while the other 2 variables, namely format, and ease of use, do not have a positive effect on user satisfaction.

Keywords: *User Satisfaction, End User Computing Satisfaction (EUCS), Student Guidance System.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Bagan Keterikatan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Dasar Teori.....	13
2.2.1 Analisis Kepuasan Pengguna.....	13
2.2.2 Sistem Bimbingan Mahasiswa	14
2.2.3 <i>End-User Computing Satisfaction</i>	15
2.3 Kerangka Konseptual	17
2.3.1 Hipotesis	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Tahapan Penelitian	22
3.2 Desain Penelitian	22
3.2.1 Jenis Penelitian	22
3.2.2 Pendekatan Penelitian	23
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.4 Populasi dan Sampel.....	23
3.4.1 Populasi.....	23

3.4.2 Sampel	23
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	24
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.7 Sumber dan Jenis Data.....	29
3.8 Teknik Pengumpulan Data	29
3.9 Pengolahan Data	29
3.9.1 Uji Validitas	30
3.9.2 Uji Reliabilitas	30
3.10 Analisis Data.....	31
3.10.1 Analisis Deskriptif Responden	31
3.10.2 Analisis Deskriptif Variabel	31
3.10.3 Uji Asumsi Klasik	32
3.11 Pengujian Hipotesis.....	34
3.11.1 Uji Simultan (F).....	34
3.11.2 Uji Parsial (t).....	35
3.12 Koefisien Determinasi (R^2)	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Data	37
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	37
4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel	40
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	47
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	47
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
4.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	52
4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
4.3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	54
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.3.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	56
4.3.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.4 Pembahasan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66

5.2 Saran	66
REFERENSI	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Bagan Keterikatan.....	4
Gambar 2. 1. Dashboard Sistem Bimbingan Mahasiswa.....	15
Gambar 2. 2. Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 3. 1. Tahapan Penelitian.....	22
Gambar 4. 1. Diagram Jenis Kelamin.....	37
Gambar 4. 2. Diagram Usia.....	38
Gambar 4. 3. Diagram Angkatan.....	38
Gambar 4. 4. Diagram Fakultas.....	39
Gambar 4. 5. Diagram Tingkat Penggunaan Sistem Bimbingan Mahasiswa.....	39
Gambar 4. 6. Uji Grafik Normalitas.....	52
Gambar 4. 7. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 1. Pengukuran Skala Likert.....	25
Tabel 3. 2. Tabel Definisi Variabel	25
Tabel 3. 3. Tabel Skala Likert	32
Tabel 4. 1. Tabel Skala Data Variabel	40
Tabel 4. 2. Variabel Conten (X1).....	41
Tabel 4. 3. Variabel Accuracy (X2)	42
Tabel 4. 4. Variabel Format (X3).....	43
Tabel 4. 5. Variabel Ease of use (X4)	45
Tabel 4. 6. Variabel Timeliness (X5).....	46
Tabel 4. 7. Variabel User Satisfaction (Y).....	47
Tabel 4. 8. Hasil Uji Validitas Variabel Content (X1).....	48
Tabel 4. 9. Hasil Uji Validitas Variabel Accuracy (X2)	48
Tabel 4. 10. Hasil Uji Variabel Format (X3).....	49
Tabel 4. 11. Hasil Uji Validitas Variabel Ease of use (X4).....	49
Tabel 4. 12. Hasil Uji Validitas Variabel Timeliness (X5).....	50
Tabel 4. 13. Hasil Uji Validitas Variabel User Satisfaction (Y).....	50
Tabel 4. 14. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4. 15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4. 16. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4. 17. Hasil Uji F.....	56
Tabel 4. 18. Hasil Uji t.....	57
Tabel 4. 19. Hasil Uji Koefisien Dterminasi.....	59