

**Analisis Kepuasan Pengguna Dalam
Penggunaan Aplikasi MyYOGYA
Menggunakan Metode EUCS**

*Analysis of User Satisfaction in Using the MyYOGYA
Application Using the EUCS Method*

Gilang Damar Maulana

2000016018

Skripsi diajukan kepada
Fakultas Sains Dan Teknologi Terapan
sebagai bagian persyaratan untuk meraih derajat

Sarjana Komputer

pada Program Studi Sistem Informasi



Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta

2024


Skripsi

**Analisis Kepuasan Pengguna Dalam
Penggunaan Aplikasi MyYOGYA Menggunakan
Metode EUCS**


Gilang Damar Maulana

2000016018


Dipertahankan di depan Dewan Penguji
tanggal 27 September 2024



Tawar, S.Si., M.Kom.
Ketua/Pembimbing



Dr. Arif Rahman, S.Kom., M.T.
Penguji 1



Prof. Dr. Ir. H. Imam Riadi, M.Kom.
Penguji 2

Diterima sebagai bagian persyaratan
untuk meraih derajat Sarjana
Komputer,



Dr. H. Yudi Ari Adi, S.Si., M.Si.
Dekan FAST

Pernyataan

Saya, **Gilang Damar Maulana** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan Saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar acuan.

Dinyatakan oleh



Nama: Gilang Damar Maulana

Nim: 2000016018

Tanggal: 27 September 2024

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gilang Damar Maulana

NIM : 2000016018

Email : gilang2000016018@webmail.uad.ac.id

Fakultas/Prodi : Sains dan Teknologi Terapan/Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Penggunaan Aplikasi MyYOGYA Menggunakan Metode EUCS

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini merupakan asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar keserjanaan baik Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya ini merupakan revisi terakhir dan sudah diajukan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar acuan.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia

menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta saksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan

Yogyakarta, 27 September 2024



Gilang Damar Maulana

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gilang Damar Maulana

NIM : 2000016018

Email : gilang2000016018@webmail.uad.ac.id

Fakultas/Prodi : Sains dan Teknologi Terapan/Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Penggunaan Aplikasi MyYOGYA Menggunakan Metode EUCS

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya **mengizinkan** karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

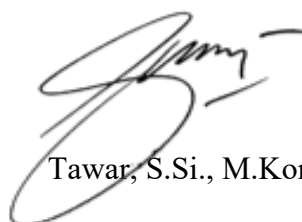
Yogyakarta, 27 September 2024



Gilang Damar Maulana

Mengetahui,

Pembimbing



Tawar, S.Si., M.Kom.

Motto dan Persembahan

"Tidak ada pemberian orang tua yang paling berharga kepada anaknya daripada pendidikan akhlak mulia." -HR. Bukhari

"Maka nikmat Tuhan yang manakah yang kamu dustakan?" -Q.S Ar Rahman: 13

"Destroyed my body in the gym. So I can be the hottest husband for my future wife." -Gilang Damar Maulana

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Dengan segala nikmat dan karunia-Nya serta rasa syukur atas kemudahan yang telah diberikan sehingga skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam yang selalu terlimpahkan untuk Baginda Nabi Muhammad SAW sebagai panutan yang patut diteladani.
2. Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga saya persembahkan karya kecil ini kepada Ibu, Ayah, dan juga kakakku "Muhammad Darma Aji" yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, selalu mendoakan dan selalu memberikan motivasi dalam setiap keadaan. Terima kasih keluargaku tercinta.

3. Bapak Tawar, S.Si.,M.Kom selaku dosen pembimbing skripsi saya. Terima kasih banyak pak telah dibantu selama ini, selalu memberikan arahan dalam membimbing dan selalu menasehati dalam hal kebaikan, saya tidak akan pernah lupa atas bantuan dan kesabaran dari bapak. Terima kasih Pak.
4. Seseorang yang tidak bisa disebutkan namanya yaitu seseorang yang pernah hadir dan melewati berbagai hal dalam hidup serta sebagai tanda cinta kasihku, ku persembahkan karya kecil ini untukmu. Terima kasih atas doa, kasih sayang, perhatian, pengertian dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih.
5. Teman – teman se-Almamater sekaligus sahabat dalam berbagai hal. Terima kasih telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Kata Pengantar

Bismillahirrahmaanirrahiim,

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Penggunaan Aplikasi MyYOGYA Menggunakan Metode EUCS**”.

Skripsi ini merupakan syarat ilmiah untuk menyelesaikan pendidikan komputer di jurusan Sistem Informasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Yudi Ari Adi, S.Si., M.Si. selaku dekan Fakultas Sains dan Teknologi Terapan Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Sri Handayaningsih, S.T., M.T. selaku ketua jurusan Sistem Informasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Bapak Tawar, S.Si., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing mulai dari awal sampai akhir dan memberikan saran, semangat, nasehat serta motivasi.
4. Bapak Dr. Arif Rahman, S.Kom., M.T. selaku dosen penguji dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Prof.Dr.Ir. Imam Riadi, M.Kom. selaku dosen penguji dalam penyusunan skripsi ini.
6. Orang tua beserta keluarga untuk doa yang tiada henti mereka panjatkan.
7. Teman-teman, sahabat serta semua pihak yang telah membantu dan selalu mendukung dalam banyak hal.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya baik dalam penulisan maupun penyajian materinya. Untuk itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan di masa yang akan datang.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pengembangan pengetahuan.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Yogyakarta, 27 September 2024



Gilang Damar Maulana

Daftar Isi

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Pernyataan	iii
Pernyataan Tidak Plagiat.....	iv
Pernyataan Persetujuan Akses.....	vi
Motto dan Persembahan.....	vii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiv
Daftar Tabel	xvi
Abstrak	xviii
Bab 1. Pendahuluan	1
1.1. Latarbelakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Ruang Lingkup	4
1.4. Rumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	5

1.6.	Manfaat Penelitian	5
Bab 2.	Kajian Teori	6
2.1.	Kajian Penelitian Terdahulu	6
2.2.	Kajian Teori	11
2.2.1.	Pengertian Analisis	11
2.2.2.	MyYOGYA	11
2.2.3.	Kepuasan Konsumen	12
2.2.4.	Kualitas Layanan	14
2.2.5.	EUCS (End User Computing Satisfaction)	15
2.2.6.	Pelayanan	18
2.2.7.	Aplikasi	18
2.2.8.	Populasi dan Sampel	19
2.2.9.	Skala Likert	20
2.2.10	Metode Penelitian Kuantitatif	22
Bab 3.	Metodologi	24
3.1.	Objek Penelitian	24
3.2.	Subjek Penelitian	24
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.4.	Spesifikasi Kebutuhan	26
3.5.	Pengumpulan Data	26
3.6.	Alur Penelitian	28

Bab 4.	Hasil dan Pembahasan.....	32
4.1.	Identifikasi Aplikasi MyYOGYA.....	32
4.2.	Wawancara.....	34
4.3.	Kuesioner	36
4.3.1	Pembuatan Kuesioner dengan EUCS	37
4.3.2	Pengujian Kuesioner.....	38
4.3.3	Penyebaran dan Pengumpulan data Kuesioner.....	51
4.4.	Analisis Hasil.....	63
4.4.1	Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian	63
4.4.2	Pembahasan	74
4.4.3	Pemberian Rekomendasi	77
Bab 5.	Penutup	83
5.1.	Kesimpulan	83
5.2.	Saran	84
Daftar Acuan	85
Lampiran	87

Daftar Gambar

	Halaman
Gambar 2.1. End User Computing Satisfaction (EUCS)	16
Gambar 3.1. Alur Penelitian	28
Gambar 4.1 Hasil Uji Realibilitas	50
Gambar 4.2 Tampilan Diagram Persentase C1	52
Gambar 4.3 Tampilan Diagram Persentase C2	52
Gambar 4.4 Tampilan Diagram Persentase C3	53
Gambar 4.5 Tampilan Diagram Persentase C4	53
Gambar 4.6 Tampilan Diagram Persentase C5	54
Gambar 4.7 Tampilan Diagram Persentase C6	54
Gambar 4.8 Tampilan Diagram Persentase C7	55
Gambar 4.9 Tampilan Diagram Persentase C8	55
Gambar 4.10 Tampilan Diagram Persentase A1	56
Gambar 4.11 Tampilan Diagram Persentase A2	56
Gambar 4.12 Tampilan Diagram Persentase A3	57
Gambar 4.13 Tampilan Diagram Persentase A4	57
Gambar 4.14 Tampilan Diagram Persentase F1	58
Gambar 4.15 Tampilan Diagram Persentase F2	58

Gambar 4.16	Tampilan Diagram Persentase F3	59
Gambar 4.17	Tampilan Diagram Persentase F4	59
Gambar 4.18	Tampilan Diagram Persentase E1	60
Gambar 4.19	Tampilan Diagram Persentase E2	60
Gambar 4.20	Tampilan Diagram Persentase E3	61
Gambar 4.21	Tampilan Diagram Persentase E4	61
Gambar 4.22	Tampilan Diagram Persentase T1	62
Gambar 4.23	Tampilan Diagram Persentase T2	62

Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 2.1. Kajian Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.2. Contoh Skala Likert	21
Tabel 3.1. Alat	26
Tabel 4.1 Tabel Pertanyaan Wawancara	34
Tabel 4.2 Hasil Akhir Wawancara Pengguna Aplikasi MyYOGYA.....	35
Tabel 4.3 Pendataan Responden.....	39
Tabel 4.4 Jawaban Uji Coba Kuesioner	39
Tabel 4.5 Daftar R Tabel.....	43
Tabel 4.6 Tampilan Output Pengujian Validitas Variabel Content (C)	45
Tabel 4.7 Tampilan Output Pengujian Validitas Variabel Accuracy (A)	46
Tabel 4.8 Tampilan Output Pengujian Validitas Variabel Format (F).....	47
Tabel 4.9 Tampilan Output Pengujian Validitas Variabel Ease Of Use (E) .	48
Tabel 4.10 Tampilan Output Pengujian Validitas Variabel Timeliness (T)....	49
Tabel 4.11 Data Responden.....	51
Tabel 4.12 Tabel Persentase Data Angket.....	63
Tabel 4.13 Data Kuesioner pada Variabel (<i>Content</i>)	63
Tabel 4.14 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel (<i>Content</i>).....	65

Tabel 4.15 Data Kuesioner pada Variabel (<i>Accuracy</i>).....	66
Tabel 4.16 Tabel Distribusi Frekuensi (<i>Accuracy</i>)	66
Tabel 4.17 Data Kuesioner pada Variabel (<i>Format</i>).....	67
Tabel 4.18 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel (<i>Format</i>).....	68
Tabel 4.19 Data Kuesioner pada Variabel (<i>Ease Of Use</i>).....	69
Tabel 4.20 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel (<i>Ease Of Use</i>).....	70
Tabel 4.21 Data Kuesioner pada Variabel (<i>Timeliness</i>).....	71
Tabel 4.22 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel (<i>Timeliness</i>).....	72
Tabel 4.23 Tabel Distribusi Keseluruhan.....	73
Tabel 4.24 Data Kuesioner pada Variabel Konten.....	77
Tabel 4.25 Data Kuesioner pada Variabel Keakuratan	78
Tabel 4.26 Data Kuesioner pada Variabel Format	79
Tabel 4.27 Data Kuesioner pada Variabel Penggunaan Sistem	80
Tabel 4.28 Data Kuesioner pada Variabel Ketepatan Waktu.....	81

Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Penggunaan Aplikasi MyYOGYA Menggunakan Metode EUCS

Analysis of User Satisfaction in Using the MyYOGYA Application Using the EUCS Method

Abstrak

Di era perkembangan teknologi yang pesat ini, sektor pemasaran juga dituntut untuk memahami kondisi pasar dan mencari peluang untuk inovasi baru. PT. Akur Pratama (Yogya Group) merilis aplikasi belanja bernama MyYOGYA untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan harian dan bulanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur taraf kepuasan serta efek kepuasan pengguna aplikasi MyYOGYA menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).

Metode EUCS melibatkan lima variabel, yakni konten, ketepatan, format, penggunaan sistem, serta akuratnya waktu. Tahapan pada temuan ini meliputi observasi terhadap aplikasi MyYOGYA, perancangan dan uji angket, serta sebaran dan mengumpulkan data angket. Uji kuesioner dilaksanakan dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil akhir dari pengolahan data menunjukkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyYOGYA. Kelebihan dari EUCS ini adalah metode ini sangat cocok digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan karena variabel dan indikator sesuai dengan permasalahan yang terdapat pada aplikasi MyYOGYA dan metode EUCS ini lebih efektif dibandingkan metode lain yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan suatu sistem atau aplikasi.

Dari hasil analisis, ditemukan bahwa 73% pengguna merasa puas dengan aplikasi MyYOGYA. Rekomendasi diberikan berdasarkan variabel dalam metode EUCS yang masih memiliki tingkat kepuasan yang rendah.

Kata kunci: MyYOGYA, EUCS, Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan