

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* POS
INDONESIA MENGGUNAKAN MODEL *END-USER*
COMPUTING SATISFACTION WILAYAH KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi
Disusun Oleh:**



**MUHAMMAD AJMAL SHABICHUN NUR
19082010087**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2023**

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE POS INDONESIA
MENGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION
WILAYAH KOTA SURABAYA**

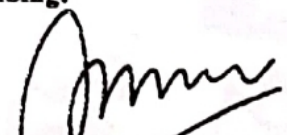
Disusun Oleh:

MUHAMMAD AJMAL SHABICHUN NUR
19082010087

**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 29 Mei 2023**

Pembimbing:

1.



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom
NPT. 171199 10 320052

2.

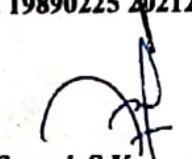

Eristya Maya S., S.Kom., M.Kom
NIP.19930316 2019032 020

Tim Penguji:

1.


Tri Lathif Mardi S., S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001

2.


Asif Farogi, S.Kom., M.Kom
NIP. 19870519 2018031 001

3.


Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.
NIP. 19920514 2022032 007

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Ir. Novrina Hendrasarie, M.T.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE POS INDONESIA
MENGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION
WILAYAH KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

MUHAMMAD AJMAL SHABICHUN NUR

19082010087

**Telah Disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Mei
Periode 2023 pada Tanggal 29 Mei 2023**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



**Arista Pratama, S.Kom., M.Kom
NPT. 171199 10 320052**

Dosen Pembimbing 2



**Eristya Mava S., S.Kom., M.Kom
NIP. 19930316 2019032 020**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom

NIP. 19851124 2021211 003



**KEMENTRIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Muhammad Ajmal Shabichun Nur

NPM : 19082010087

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 29 Mei 2023 dengan judul :


**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE POS INDONESIA
MENGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION
WILAYAH KOTA SURABAYA**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 29 Mei 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:


1. Tri Lathif Mardi S., S.Kom., M.T. {  }

2. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom {  }

3. Reisa Permatasari, S.T., M.Kom. {  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom
NPT. 171199 10 320052

Dosen Pembimbing II



Eristya Maya S., S.Kom., M.Kom
NIP. 19930316 2019032 020



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ajmal Shabichun Nur
NPM : 19082010087
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE POS INDONESIA
MENGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION
WILAYAH KOTA SURABAYA**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan Produk / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Instansi Pendidikan lain. Jika dinyatakan dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 29 Mei 2023

hormat Saya,



Muhammad Ajmal Shabichun Nur
19082010087

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna *Website* Pos Indonesia
Menggunakan Model *End-User Computing Satisfaction*
Wilayah Kota Surabaya

Pembimbing 1 : Arista Pratama, S.Kom, M.Kom.

Pembimbing 2 : Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* Pos Indonesia dengan menggunakan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) sehingga pengelola *website* dapat memperoleh gambaran tentang tingkat kepuasan pengguna dan juga sebagai bahan evaluasi kedepannya. *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diisi oleh 400 pengguna *website* Pos Indonesia meliputi 19 pertanyaan yang berhubungan dengan lima variabel yang diteliti. Data yang didapat dari hasil kuesioner diolah menggunakan *software* SPSS. Dari analisis yang dilakukan, menunjukkan sebanyak 88,13% pengguna merasa puas menggunakan *website* Pos Indonesia. Dan berdasarkan uji F menunjukkan lima variabel secara simultan/bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Pos Indonesia.

Kata Kunci: Kepuasan pengguna, *Website*, Pos Indonesia, EUCS, SPSS

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* POS INDONESIA MENGGUNAKAN MODEL *END-USER COMPUTING SATISFACTION* WILAYAH KOTA SURABAYA”**. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN “Veteran” Jawa Timur, Surabaya. Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan Saudara penulis yang senantiasa mengantarkan doa, dukungan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
2. Bapak Arista Pratama, S.Kom, M.Kom. dan Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom. selaku dosen pembimbing atas bimbingan, saran dan motivasi yang diberikan.
3. Bapak Agung Brastama Putra, S,Kom, M.Kom. selaku koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Segenap Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah berbagi ilmu kepada penulis selama perkuliahan dilaksanakan.
5. Pihak dari Kantor Pos Indonesia Kota Surabaya selaku yang memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada responden yang akan terlibat.
6. Teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2019 atas motivasi yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Amiin.

Surabaya, Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Relevansi SI.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Sistem Informasi.....	9
2.2 <i>Website</i>	10
2.3 <i>Website</i> Pos Indonesia	11
2.4 Kantor Pos Indonesia.....	12
2.4.1 Visi, Misi, dan Tujuan.....	14
2.4.2 Struktur Organisasi.....	14

2.5	End-User Computing Satisfaction.....	15
2.6	Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Alur Penelitian	22
3.2	Identifikasi dan Perumusan Masalah	22
3.3	Studi Literatur	23
3.4	Penyusunan Model Konseptual.....	23
3.5	Penyusunan Hipotesis	24
3.5.1	<i>Content</i>	24
3.5.2	<i>Accuracy</i>	25
3.5.3	<i>Format</i>	25
3.5.4	<i>Ease of Use</i>	26
3.5.5	<i>Timeliness</i>	26
3.5.6	Definisi Operasional.....	27
3.6	Penentuan Populasi dan Sampel.....	27
3.6.1	Populasi.....	27
3.6.2	Ukuran Sampel.....	28
3.6.3	Teknik Sampling	29
3.7	Penyusunan Instrumen Penelitian	29
3.7.1	Skala Likert	32
3.8	Penyebaran Kuesioner.....	33

3.9 Uji Validitas	33
3.10 Uji Reliabilitas	34
3.10 Uji Multikolinearitas	35
3.11 Pengolahan dan Analisis Data.....	35
3.11.1 Analisis Deskriptif	35
3.11.2 Regresi Linear Berganda.....	36
3.11.3 Uji Hipotesis.....	36
3.12 Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Data Demografi Responden	38
4.1.1 Umur	38
4.1.2 Jenis Kelamin.....	39
4.1.3 Pendidikan Terakhir.....	39
4.1.4 Pekerjaan.....	40
4.1.5 Layanan Yang Sering Digunakan	41
4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif.....	41
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i>	42
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel Accuracy	44
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel Format	45
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel Ease of Use	47
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel Timeliness.....	49

4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel User Satisfaction	51
4.3	Uji Validitas.....	53
4.4	Uji Reliabilitas.....	55
4.5	Uji Multikolinearitas	56
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
4.7	Uji Hipotesis.....	60
4.5.1	Uji t.....	60
4.5.2	Uji F	62
4.5.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64
4.8	Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		71
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		79

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	27
Tabel 3. 2 Variabel dan Indikator Penelitian	29
Tabel 3. 3 Skala Likert	33
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel Content.....	42
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel Content.....	43
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Accuracy	44
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel Accuracy	45
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Format.....	46
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel Format	47
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Ease of Use	48
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel Ease of Use	49
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel Timeliness.....	50
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel Timeliness	51
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel Satisfaction	52
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel Satisfaction.....	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4. 16 Hasil Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	63
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Halaman Utama Website Pos Indonesia	2
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi.....	14
Gambar 2. 2 Instrumen EUCS oleh Doll & Torkzadeh (1988).....	15
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	22
Gambar 3. 2 Hipotesis Penelitian.....	24
Gambar 4. 1 Umur Responden.....	38
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden	39
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden	39
Gambar 4. 4 Pekerjaan Responden	40
Gambar 4. 5 Layanan yang Sering Digunakan Responden.....	41