

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
MOBILE BY.U MENGGUNAKAN METODE EUCS  
(*END USER COMPUTING SATISFACTION*) PADA  
PENGGUNA PROVIDER BY.U DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh:  
HANIF RYANDHIKA GINARIS  
17082010044**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
S U R A B A Y A  
2023**

SKRIPSI


ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
MOBILE BY.U MENGGUNAKAN METODE EUCS  
(END USER COMPUTING SATISFACTION) PADA  
PENGGUNA PROVIDER BY.U DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:  
**HANIF RYANDHIKA GINARIS**  
17082010044


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 08 September 2023

Pembimbing:

1.

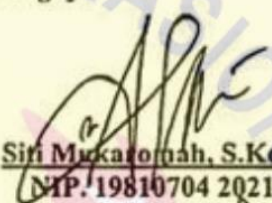
  
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 171199 10 320052

2.


  
Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19930316 2019032 020

Tim Penguji:


1.

  
Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19810704 2021212 011


2.

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

3.

  
Anindo Saka Fitri, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 212199/30 325268

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

  
Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.  
NIP. 19681126 199403 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
MOBILE BY.U MENGGUNAKAN METODE EUCS  
(END USER COMPUTING SATISFACTION) PADA  
PENGGUNA PROVIDER BY.U DI KOTA SURABAYA**

**Disusun Oleh:**

**HANIF RYANDHIKA GINARIS**

**17082010044**

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang September  
Periode 2023 pada Tanggal 08 September 2023**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**



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

**Dosen Pembimbing 2**



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

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom.**  
**NIP. 19851124 2021211 003**



**KEMENTERIAN 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 : HANIF RYANDHIKA GINARIS  
NPM : 17082010044  
Program Studi : Sistem Informasi  
Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 08 September 2023 dengan judul:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
MOBILE BY.U MENGGUNAKAN METODE EUCS  
(END USER COMPUTING SATISFACTION) PADA  
PENGGUNA PROVIDER BY.U DI KOTA SURABAYA**

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

Surabaya, 12 Oktober 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

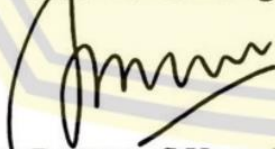
1. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19810704 2021212 011
2. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19870519 2018031 001
3. Anindo Saka Fitri, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 212199 30 325268

{  }

{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1



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

Dosen Pembimbing 2



Eristya Maya Safitri, 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 dibawah ini:

Nama : Hanif Ryandhika Ginaris

NPM : 17082010044

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE BY.U  
MENGUNAKAN METODE EUCS (END USER COMPUTING  
SATISFACTION) PADA PENGGUNA PROVIDER BY.U  
DI KOTA SURABAYA**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / 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 Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 14 November 2023

**Hormat saya,**



**Hanif Ryandhika Ginaris**  
**17082010044**

**Judul** : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE BY.U MENGGUNAKAN METODE EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION) PADA PENGGUNA PROVIDER BY.U DI KOTA SURABAYA

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

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

---

## ABSTRAK

Salah satu bentuk kemajuan teknologi yang banyak dikembangkan oleh perusahaan telekomunikasi adalah dalam bentuk layanan digital. Pengembangan layanan digital tidak lepas dari kebiasaan pengguna dalam menggunakan ponsel pintar serta keterjangkauan akses internet. Pengguna ponsel pintar menginginkan layanan yang dapat melakukan berbagai macam aktivitas dengan mudah termasuk dalam hal telekomunikasi. Peluang tersebut ditangkap oleh perusahaan telekomunikasi dengan membuat aplikasi provider untuk ponsel pintar. Berkaitan dengan hal tersebut, bahwa untuk layanan digital telekomunikasi yang terbaik juga dirasakan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkomsel) mengeluarkan produk provider terbaru bernama by.U sebuah layanan selular prabayar digital pertama di Indonesia .

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi by.U berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dari William J. Doll & Gholamreza Torkzadeh (1988) dengan enam variabel yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, dan *satisfaction*. Penelitian ini menggunakan *simple random random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 60 responden yang merupakan warga Kota Surabaya pengguna aplikasi by.U.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *content* dan *timeliness* berpengaruh langsung terhadap *satisfaction*. Sedangkan variabel *accuracy*, *format*, dan *ease of use* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *satisfaction*. *Timeliness* menjadi faktor paling berpengaruh terhadap *satisfaction* dilihat dari hasil uji hipotesis yang menghasilkan nilai *path coefficient* paling besar yaitu 0.268.

**Kata Kunci** : *End-User Computing Satisfaction*, aplikasi mobile provider

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas berkat limpahan Rahmat dan Ridhonya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang merupakan persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi S1/Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang selalu mendukung dan selalu mendoakan demi kelancaran skripsi ini, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua dan adik penulis yang telah memberikan doa, dukungan, materi dan hiburan sehingga penulis terus semangat dan termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Arista Pratama, S.Kom, M.Kom sebagai pembimbing pertama, yang telah memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi, memberikan saran-saran, dan memberikan solusi terbaik terhadap kesalahan yang muncul dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom sebagai pembimbing kedua, yang telah memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi, memberikan saran-saran, dan memberikan solusi terbaik terhadap kesalahan yang muncul dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom sebagai dosen wali, yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan hingga akhir untuk segera menyelesaikan skripsi, memberikan saran-saran, dan memberikan solusi terbaik terhadap kesalahan yang muncul dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner pada penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar.
8. Semua teman-teman kelas INSYDIOUS, yang selama ini tetap kompak dan menjadikan perkuliahan ini lebih seru, berkesan, dan menyenangkan.

9. Semua sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan, semangat serta doa hingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan guna terlaksananya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan skripsi ini masih banyak kekurangan, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat ikut menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu komputer.

Surabaya, November 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Batasan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.6 Relevansi SI.....</b>	<b>8</b>
<b>1.7 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Teknologi Informasi .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Aplikasi <i>Mobile</i> .....</b>	<b>11</b>
<b>2.3 Aplikasi <i>Mobile</i> by.U .....</b>	<b>12</b>
<b>2.4 Kepuasan.....</b>	<b>13</b>
<b>2.5 <i>End User Computing Satisfaction</i> .....</b>	<b>14</b>
<b>2.6 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>17</b>
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
<b>3.1 Alur Penelitian.....</b>	<b>20</b>
<b>3.2 Studi Literatur .....</b>	<b>21</b>
<b>3.3 Studi Lapangan.....</b>	<b>21</b>
<b>3.4 Identifikasi Masalah.....</b>	<b>21</b>
<b>3.5 Model Konseptual.....</b>	<b>22</b>
<b>3.5.1 Definisi Operasional .....</b>	<b>22</b>
<b>3.6 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>3.7 Menentukan Populasi dan Sampel .....</b>	<b>24</b>

3.7.1	Populasi .....	24
3.7.2	Sampel .....	25
3.7.3	Teknik Sampling .....	26
3.8	Penyusunan Instrumen Pertanyaan .....	28
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
3.9.1	Uji Validitas Instrumen Pertanyaan .....	31
3.9.2	Uji Reliabilitas Instrumen Pertanyaan .....	35
3.10	Pengumpulan Data .....	36
3.10.1	Data Primer .....	37
3.10.2	Data Sekunder .....	38
3.11	Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif.....	38
3.11.1	Analisis Deskriptif.....	38
3.11.2	Analisis Inferensial.....	38
3.11.3	Uji Hipotesis.....	41
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1	Data Demografis Responden .....	42
4.1.1	Usia Responden .....	42
4.1.2	Jenis Kelamin .....	43
4.1.3	Aplikasi by.U Sebagai Provider Utama .....	43
4.1.4	Fitur yang Sering Digunakan.....	44
4.2	Analisis Deskriptif .....	45
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i> .....	45
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> .....	47
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i> .....	48
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i> .....	50
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> .....	52
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Satisfaction</i> .....	53
4.3	Analisis Inferensial .....	55
4.3.1	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	55
4.3.2	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	60
4.3.3	Uji Hipotesis.....	64
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	66

4.4.1	Hubungan <i>Content</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	66
4.4.2	Hubungan <i>Accuracy</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	68
4.4.3	Hubungan <i>Format</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	70
4.4.4	Hubungan <i>Ease Of Use</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	72
4.4.5	Hubungan <i>Timeliness</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>77</b>
5.1	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>77</b>
5.2	<b>Saran.....</b>	<b>78</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	22
Tabel 3.2 Instrumen Pertanyaan EUCS .....	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Content</i> .....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Accuracy</i> .....	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Format</i> .....	34
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Ease Of Use</i> .....	34
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Timeliness</i> .....	35
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	35
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Setiap Variabel.....	36
Tabel 3.10 Bobot Penilaian Skala Likert .....	38
Tabel 3.11 <i>Rule of Thumbs</i> Evaluasi Model Pengukuran.....	39
Tabel 3.12 <i>Rule of Thumbs</i> Evaluasi Model Struktural .....	40
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i> .....	45
Tabel 4.2 Hasil Statistik Variabel <i>Content</i> .....	46
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> .....	47
Tabel 4.4 Hasil Statistik Variabel <i>Accuracy</i> .....	48
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i> .....	49
Tabel 4.6 Hasil Statistik Variabel <i>Format</i> .....	50
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i> .....	50
Tabel 4.8 Hasil Statistik Variabel <i>Ease of Use</i> .....	51
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> .....	52
Tabel 4.10 Hasil Statistik Variabel <i>Timeliness</i> .....	53
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Satisfaction</i> .....	53
Tabel 4.12 Hasil Statistik Variabel <i>Satisfaction</i> .....	54
Tabel 4.13 <i>Outer Loading</i> Awal.....	56
Tabel 4.14 <i>Outer Loading</i> Baru .....	57
Tabel 4.15 Nilai AVE Awal dan Baru .....	58
Tabel 4.16 Nilai <i>Discriminant Validity</i> (AVE) .....	58
Tabel 4.17 Nilai <i>Discriminant Validity</i> (Cross Loading) .....	59

<b>Tabel 4.18 Nilai Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4.19 Nilai Uji Multikolinieritas (VIF) .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4.20 Nilai <i>R-Square</i> .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.21 Nilai <i>Q-Square</i> .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.22 Nilai <i>Effect Size (f-square)</i>.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4.23 Nilai Uji Hipotesis.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Halaman Awal Aplikasi By. U.....</b>	<b>2</b>
<b>Gambar 1.2 Fitur-Fitur Aplikasi by.U.....</b>	<b>3</b>
<b>Gambar 1.3 Manajemen Sistem Informasi.....</b>	<b>8</b>
<b>Gambar 2.1 Halaman Awal Aplikasi Mobile By.U.....</b>	<b>13</b>
<b>Gambar 2.2 Model EUCS Doll and Torkzadeh (1988).....</b>	<b>15</b>
<b>Gambar 3.1 Alur Penelitian .....</b>	<b>20</b>
<b>Gambar 3.2 Model Konseptual.....</b>	<b>22</b>
<b>Gambar 3.3 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Usia Responden .....</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden.....</b>	<b>43</b>
<b>Gambar 4.3 Diagram Lingkaran by.U Sebagai Provider Utama .....</b>	<b>43</b>
<b>Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Fitur yang Sering Digunakan.....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 4.5 Model Konseptual.....</b>	<b>55</b>
<b>Gambar 4.6 Hasil Pengujian Model .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1. Tampilan Kuesioner Online.....</b>	<b>83</b>
<b>Lampiran 2. Pengujian Data Demografi Responden.....</b>	<b>91</b>
<b>Lampiran 3. Analisis Deskriptif Variabel.....</b>	<b>92</b>
<b>Lampiran 4. Analisis Inferensial dan Uji Hipotesis.....</b>	<b>98</b>