



SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
DANA MENGGUNAKAN MODEL EUCS
DENGAN METODE CSI DAN IPA**

ADIBAH DEWI SATRIANI

21082010036

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faruqi, S.Kom, M.Kom.

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom, M.Kom.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SURABAYA

2025



SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
DANA MENGGUNAKAN MODEL EUCS
DENGAN METODE CSI DAN IPA**

ADIBAH DEWI SATRIANI

21082010036

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom.

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom, M.Kom.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SURABAYA

2025

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA MENGUNAKAN MODEL EUCS DENGAN METODE CSI DAN IPA

Oleh:

ADIBAH DEWI SATRIANI

NPM. 21082010036

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 16 Juni 2025

Menyetujui

Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198705192018031001

:  (Pembimbing I)

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199602032024062001

:  (Pembimbing II)

Tri Lathif Mardi Survanto, S.Kom., M.T.
NIP. 198902252021211001

:  (Ketua Penguji)

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198107042021212011

:  (Anggota Penguji II)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199810202024062002

:  (Anggota Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T
NIP. 19681126 1994032 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA
MENGUNAKAN MODEL EUCS DENGAN METODE CSI DAN IPA**

Oleh:

ADIBAH DEWI SATRIANI

NPM. 21082010036

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Koordinator Prodi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer



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

NIP. 19851124 2021211 003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Adibah Dewi Satriani
NPM : 21082010036
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 16 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan,



Adibah Dewi Satriani
NPM. 21082010036

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : ADIBAH DEWI SATRIANI / 21082010036
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana
Menggunakan Model EUCS Dengan Metode CSI
dan IPA
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

Perkembangan teknologi digital telah mendorong masyarakat untuk beralih ke transaksi non-tunai, salah satunya melalui penggunaan dompet digital seperti aplikasi Dana. Namun, di tengah meningkatnya jumlah pengguna, muncul tantangan terkait keamanan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Dana menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Customer satisfaction index (CSI)*, serta mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan melalui *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi Dana. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan berdasarkan lima dimensi EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, yang dianalisis menggunakan metode CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan, serta metode IPA untuk mengetahui atribut layanan yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan pengguna CSI sebesar 78,8%, yang termasuk dalam kategori "puas". Namun, hasil analisis IPA mengidentifikasi empat indikator yang berada dalam kuadran prioritas perbaikan *High Importance, Low Performance*, yaitu C2 (konten belum memenuhi kebutuhan), C4 (kelengkapan informasi), A3 (akurasi sistem yang dirasakan belum optimal), dan T1 (penyajian informasi belum tepat waktu). Keempat indikator ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja yang perlu segera diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

Kata kunci: EUCS, CSI, IPA, Kepuasan Pengguna, Aplikasi Dana

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : ADIBAH DEWI SATRIANI / 21082010036
Thesis Title : *User Satisfaction Analysis of the Dana Application Using the EUCS Model with the CSI and IPA Methods.*
Advisor : 1. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

The advancement of digital technology has encouraged society to shift toward cashless transactions, one of which is through the use of digital wallets such as the Dana application. However, alongside the growing number of users, challenges related to security and user satisfaction have also emerged. This study aims to analyze user satisfaction with the Dana application using the End User Computing Satisfaction (EUCS), Customer satisfaction index (CSI), as well as to identify service improvement priorities through Importance-Performance Analysis (IPA).

The research method employed is a quantitative approach by distributing questionnaires to active users of the Dana application. User satisfaction was measured based on five EUCS dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness, which were analyzed using the CSI method to determine overall satisfaction, and the IPA method to identify service attributes that should be prioritized for improvement.

The results show that the CSI user satisfaction score reached 78.8%, which falls into the "satisfied" category. However, the IPA analysis identified four indicators in the High Importance, Low Performance quadrant, namely C2 (content does not fully meet user needs), C4 (incomplete information), A3 (perceived system accuracy is suboptimal), and T1 (untimely delivery of information). These four indicators reflect a significant gap between user expectations and actual performance, which should be addressed to enhance overall user satisfaction.

Keywords: EUCS, CSI, IPA, User Satisfaction, Dana Application

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, kekuatan, serta kesempatan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Menggunakan Model EUCS Dengan Metode CSI dan IPA”** Skripsi ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terselesainya laporan ini tidak lepas dari dukungan dan kontribusi berbagai pihak yang telah membantu penulis selama proses penelitian hingga penulisan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada Bapak Moch.Syaiful Absari dan Ibu Neneng Maharani Suci Kurniawati tercinta. Terima kasih atas segala bentuk pengorbanan dan kerja keras yang telah Ayah dan Ibu berikan demi memenuhi setiap kebutuhan penulis dalam mendidik, membimbing, serta mencurahkan kasih sayang yang tak pernah putus. Dukungan, motivasi, dan doa yang tulus dari Ayah dan Ibu senantiasa menjadi kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah satu per satu, dalam menggapai cita-cita di masa depan. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas kehadiran Ayah dan Ibu yang selalu menjadi alasan utama untuk bertahan dan menyelesaikan skripsi ini hingga berhasil meraih gelar Sarjana Ilmu Komputer. Semoga Ayah dan Ibu selalu diberi kesehatan, umur panjang, karena kehadiran Ayah dan Ibu sangat berarti di setiap langkah hidup penulis. Terima kasih banyak.
2. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada saudara-saudara tercinta, Nadya Nurul Falah dan Dea Sefiana Adelia Putri, atas semangat, dukungan, dan kebersamaan yang selalu menjadi penguat dalam setiap langkah perjuangan. Kehadiran kalian menjadi sumber kebahagiaan dan motivasi tersendiri bagi penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

3. NPM 21082010036 sang penulis skripsi yaitu diri saya sendiri, Adibah Dewi Satriani. Seorang anak sulung berusia 21 tahun. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini, walaupun kadang merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih karna memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, dan telah menyelesaikan dengan baik dan semaksimal mungkin. Berbahagialah selalu dimanapun berada, akan ada rintangan dan proses yang akan dihadapi kedepannya, jangan pernah menyerah. Dan yang paling penting, tetaplah menjadi pribadi yang baik, rendah hati, penuh empati, serta bermanfaat bagi orang lain. Karena sebaik-baiknya manusia adalah ketika kehadiranmu membawa kebaikan bagi sekitar.
4. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom., selaku pembimbing I, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan, koreksi, dan ilmu yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom., selaku pembimbing II, atas bimbingan yang sabar, saran yang membangun, serta pendampingan yang berkelanjutan hingga tugas akhir ini dapat dirampungkan dengan baik.
6. Bapak M. Irwan Afandi, S.T., M.Sc., sebagai dosen wali yang telah memberikan motivasi dan perhatian selama masa studi.
7. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang telah mendukung dan memfasilitasi proses akademik penulis selama masa perkuliahan.
8. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman berharga yang sangat bermanfaat dalam pengembangan kemampuan akademik dan pribadi penulis.
9. Kepada NPM 21082010030 Ida Ayu Ernawati sebagai teman seperjuangan terima kaih atas kontribusinya yang membantu dan menemani penulis dari awal masa perkuliahan sampai dengan menyelesaikan skripsi ini, selalu menguatkan satu sama lain.
10. Seluruh mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2021, atas semangat, kerja sama, dan solidaritas yang terus terjaga selama perjalanan studi.

11. Para responden yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian ini, sehingga data yang dibutuhkan dapat terkumpul dan dianalisis dengan baik.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan dukungan, bantuan, dan dorongan yang sangat berarti. Terima kasih atas kebaikan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi bahan pembelajaran yang berharga.

Surabaya, Mei 2025

Penulis

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Relevansi SI.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
1.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Aplikasi Dana	11
1.1.2 Kepuasan.....	13
1.1.3 EUCS	13
2.1.4 <i>Customer satisfaction index (CSI)</i>	15

2.1.5 Importance Performance Analysis (IPA).....	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1 Alur Penelitian	41
3.1.1 Identifikasi Masalah	41
3.1.2 Studi Literatur	42
3.1.3 Menentukan Model Konseptual	42
3.1.4 Menentukan Riset Penelitian.....	43
3.1.5 Penyusunan Instrument	46
3.1.6 Pengujian Instrument.....	48
3.1.7 Penyebaran Kuisisioner	56
3.1.8 Pengolahan Data.....	56
3.1.9 Kesimpulan dan Saran.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Data Demografi.....	63
4.1.1 Jenis Kelamin	63
4.1.2 Usia Responden.....	64
4.1.3 Pendidikan Terakhir	64
4.1.4 Pekerjaan	65
4.1.5 Intensitas penggunaan aplikasi Dana	66
4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif	66
4.2.1 Frekuensi jawaban variabel <i>Content</i> pada <i>Performance</i>	66
4.2.2 Frekuensi jawaban variabel <i>Accuracy</i> pada <i>Performance</i>	68
4.2.3 Frekuensi jawaban variabel <i>Format</i> pada <i>Performance</i>	70
4.2.4 Frekuensi jawaban variabel <i>Ease of use</i> pada <i>Performance</i>	71
4.2.5 Frekuensi jawaban variabel <i>Timeliness</i> pada <i>Performance</i>	73

4.2.6 Frekuensi jawaban variabel <i>Content</i> pada <i>Importance</i>	75
4.2.7 Frekuensi jawaban variabel <i>Accuracy</i> pada <i>Importance</i>	77
4.2.8 Frekuensi jawaban variabel <i>Format</i> pada <i>Importance</i>	79
4.2.9 Frekuensi jawaban variabel <i>Ease of use</i> pada <i>Importance</i>	81
4.2.10 Frekuensi jawaban variabel <i>Timeliness</i> pada <i>Importance</i>	82
4.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	84
4.3.1 Uji Validitas.....	84
4.3.2 Uji Reliabilitas	89
4.4 <i>Customer satisfaction index (CSI)</i>	91
4.5 <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	93
4.5.1 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	94
4.5.2 Analisis GAP	98
4.5.3 Diagram <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	100
BAB V PENUTUP	109
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	118

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna (Keamanan)	2
Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna (UI)	2
Gambar 1. 3 Berita Saldo Pengguna Hilang	3
Gambar 1. 4 Manajemen Sistem Informasi.....	8
Gambar 2. 1 Model EUCS Doll and Torkzadeh (1988).....	14
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius IPA	18
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	41
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	63
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	64
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden	64
Gambar 4. 4 Pekerjaan Responden	65
Gambar 4. 5 Intensitas penggunaan aplikasi Dana	66

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Interpretasi CSI	15
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 3. 2 Tabel Instrument	46
Tabel 3. 3 Skala Likert	48
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Content</i> pada <i>Perfomance</i>	49
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Accuracy</i> pada <i>Perfomance</i>	50
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Format</i> pada <i>Perfomance</i>	50
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Ease of use</i> pada <i>Perfomance</i>	51
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Timeliness</i> pada <i>Perfomance</i>	51
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Content</i> pada <i>Importance</i>	52
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Accuracy</i> pada <i>Importance</i>	52
Tabel 3. 11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Format</i> pada <i>Importance</i>	53
Tabel 3. 12 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Ease of use</i> pada <i>Importance</i>	53
Tabel 3. 13 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Timeliness</i> pada <i>Importance</i>	54
Tabel 3. 14 Hasil Uji Reliabilitas pada <i>Performance</i>	55
Tabel 3. 15 Hasil Uji Reliabilitas pada <i>Importance</i>	55
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i> pada <i>Perfomance</i>	67
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Content</i> pada <i>Perfomance</i>	68
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> pada <i>Perfomance</i>	68
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> pada <i>Perfomance</i>	69
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i> pada <i>Perfomance</i>	70
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Format</i> pada <i>Perfomance</i>	71
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of use</i> pada <i>Perfomance</i>	72
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Ease of use</i> pada <i>Perfomance</i>	72
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timelines</i> pada <i>Perfomance</i>	73
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> pada <i>Perfomance</i>	74
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i> pada <i>Importance</i>	75
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Content</i> pada <i>Importance</i>	76
Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> pada <i>Importance</i>	77
Tabel 4. 14 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> pada <i>Importance</i>	78

Tabel 4. 15 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i> pada <i>Importance</i>	79
Tabel 4. 16 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Format</i> pada <i>Importance</i>	80
Tabel 4. 17 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of use</i> pada <i>Importance</i>	81
Tabel 4. 18 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Ease of use</i> pada <i>Importance</i>	82
Tabel 4. 19 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timelines</i> pada <i>Importance</i>	83
Tabel 4. 20 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> pada <i>Importance</i>	83
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas EUCS pada <i>Perfomance</i>	85
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas EUCS pada <i>Importance</i>	87
Tabel 4. 23 Hasil Uji Reliabilitas	90
Tabel 4. 24 Tabel Perhitungan CSI	91
Tabel 4. 25 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	94
Tabel 4. 26 Hasil Gap <i>Anlysis</i>	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	119
Lampiran 2. Email Izin Penelitian	120
Lampiran 3 Bukti Sebar Kuisisioner	129
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pra-Kuisisioner.....	130
Lampiran 5 Hasil Frekuensi dan Statistik Deskriptif.....	140
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pra-Kuisisioner.....	149
Lampiran 7 Hasil Perhitungan <i>Customer satisfaction index</i>	159
Lampiran 8 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	159
Lampiran 9 Hasil Perhitungan Gap <i>Analysis</i>	160
Lampiran 10 Gambar Diagram Kartesius SPSS	160

Halaman ini sengaja dikosongkan