



SKRIPSI

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

FREESTON HAMONANGAN SINAGA

NPM 18082010019

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

2025



SKRIPSI

EVALUASI KEPUASAAN PENGGUNA WEBSITE SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

FREESTON HAMONANGAN SINAGA

NPM 18082010019

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
2025**

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 MENGUNAKAN METODE END USER SATISFACTION (EUCS)

Oleh:
FREESTON HAMONANGAN SINAGA
NPM 18082010019

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas
Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 5 Juni 2025

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

(Pembimbing I)

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

(Pembimbing II)

Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom.
NIP. 198710152022032005

(Ketua Penguji)

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

(Penguji II)

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA.
NIP. 19971012 2024062 001

(Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT

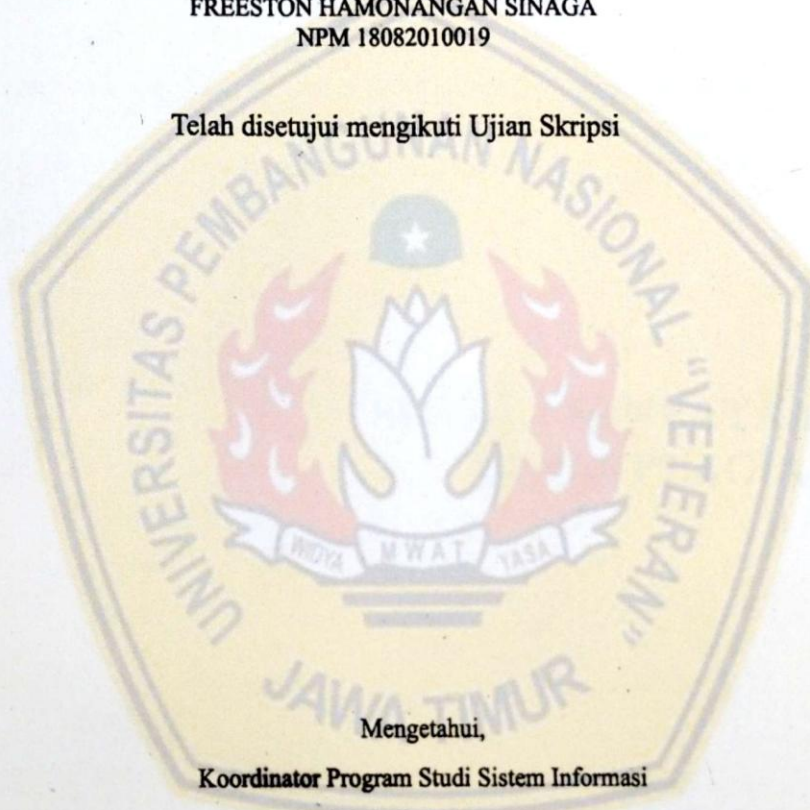
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 MENGUNAKAN METODE END USER SATISFACTION (EUCS)

Oleh:
FREESTON HAMONANGAN SINAGA
NPM 18082010019

Telah disetujui mengikuti Ujian Skripsi



Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom

NIP. 19851124 2021211 003

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Freeston Hamonangan Sinaga
NPM : 18082010019
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 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, 05 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Freeston Hamonangan Sinaga

NPM. 18082010019

“

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Freeston Hamonangan Sinaga
Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pengguna Website Sistem Informasi Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
2. Arista Pratama, S.Kom, M.Kom

Sistem Informasi Akademik sebagai alat penting untuk mengelola informasi akademik dalam institusi Pendidikan seperti menyediakan aksesibilitas, kecepatan, dan keakuratan data akademik, seperti data siswa, jadwal kuliah, nilai, pembayaran, absensi hingga hasil belajar mahasiswa. Salah satu masalah yang sering muncul adalah tampilan antarmuka SIAMIK dinilai belum cukup ramah pengguna, terutama bagi mahasiswa baru yang masih kesulitan memahami menu dan alur penggunaannya. Kendala lainnya yang juga sering terjadi adalah performa sistem yang menurun drastis ketika memasuki masa pengisian KRS, di mana akses yang tinggi menyebabkan sistem menjadi lambat bahkan tidak bisa diakses sama sekali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna SIAMIK dengan pendekatan model *End-User Computing Satisfaction*. yang dipadukan dengan pengukuran *system quality* oleh Eric dkk. penelitian ini dengan jumlah responden mahasiswa sebanyak 363 responden. Hasil analisis menggunakan SmartPLS 4 berdasarkan hasil R-square berpengaruh secara Moderate (Sedang) variabel *content, accuracy, format, ease of use, timeliness, system quality* terhadap end user satisfaction adalah 0,478 dengan nilai R-square adjusted 0,463. Hal ini dapat dijelaskan bahwa end user satisfaction dipengaruhi oleh variabel *content, accuracy, format, ease of use, timeliness, system quality* sebesar 47,8%.

Kata Kunci : *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, Sistem Informasi Akademik, UNTAG

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

ABSTRACT

Student Name / NPM : Freeston Hamonangan Sinaga
Thesis Title : Evaluation of User Satisfaction of Academic
Information System Website of August 17, 1945
University Using End-User Computing
Satisfaction (EUCS) Method
Advisors : 1. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
2. Arista Pratama, S.Kom, M.Kom

Academic Information System as an important tool for managing academic information in educational institutions such as providing accessibility, speed, and accuracy of academic data, such as student data, class schedules, grades, payments, attendance to student learning outcomes. One of the problems that often arises is that the SIAMIK interface is considered not user-friendly enough, especially for new students who still have difficulty understanding the menu and its usage flow. Another obstacle that also often occurs is the system performance which decreases drastically when entering the KRS filling period, where high access causes the system to be slow or even inaccessible at all. The purpose of this study is to measure the level of SIAMIK user satisfaction with the End-User Computing Satisfaction model approach. which is combined with system quality measurements by Eric et al. this study with a total of 363 student respondents. The results of the analysis using SmartPLS 4 based on the R-square results have a Moderate effect on the variables content, accuracy, format, ease of use, timeliness, system quality on end user satisfaction is 0.478 with an adjusted R-square value of 0.463. This can be explained that end user satisfaction is influenced by the variables content, accuracy, format, ease of use, timeliness, system quality by 47.8%.

Keywords: *End-User Computing Satisfaction (EUCS), Academic Information System, UNTAG*

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Website Sistem Informasi Akademik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Menggunakan Metode End User Computing Statisfication (EUCS)”** tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu dan memperoleh gelar Sarjana Komputer di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan baik. Dalam Penyusunan penelitian skripsi ini, penulis menyadari terdapatnya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus yang telah memberikan Rahmat, karunia dan jalan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat dikerjakan dengan baik
2. Kedua orang tua penulis, bapak Bilmar Sinaga dan mamak Resmin Sitanggang yang telah membesarkan dan mendidik penulis dan selalu memberikan dukungan, doa motivasi, serta materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
3. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom, selaku Koordinator Program studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu memperlancar dan memberikan motivasi agar penulis dapat Menyusun laporan skripsi
4. Asif Faruqi, S.Kom.,M.Kom selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membantu memperlancar dan memberikan motivasi agar penulis dapat Menyusun laporan skripsi
5. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membantu memperlancar dan memberikan motivasi agar penulis dapat Menyusun laporan skripsi
6. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan
7. Seluruh Sahabat MMA Aegis dan AEGIS 18 yang selalu memberikan dukungan, semangat dan menemani selama masa perkuliahan

8. Seluruh Pengurus UKKK dan Pembina yang selalu memberikan dukungan dan doa agar penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi
9. Kepada seluruh responden yang terhormat, terima kasih banyak karena sudah berpartisipasi dalam mengisi kuesioner dan sungguh sangat berarti bagi penulis
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat serta membantu dalam penyelesaian skripsi ini

Dalam pelaksanaan skripsi ini Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dalam penulisan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penulisan skripsi ini semoga dapat memberikan manfaat dan ikut serta dalam menunjang perkembangan pengetahuan di bidang Teknologi

Surabaya, November 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Relevansi SI.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSAKA	9
2.1 Sistem Informasi Manajemen.....	9
2.2 Sistem Informasi Akademik	10
2.3 Kepuasan	10
2.4 End-User Computing Satisfaction (EUCS).....	11
2.4.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.5 Profil Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.....	17
2.5.1 Sejarah Singkat	17
2.5.2 Visi dan Misi.....	19
2.5.3 Tujuan	19
2.6 Data	19
2.6.1 Data Primer.....	20
2.6.2 Data Sekunder.....	20

2.7 Definisi Structural Equation Modelling (SEM)	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Alur Penelitian.....	23
3.2 Studi Literatur	23
3.3 Studi Observasi	24
3.4 Identifikasi Masalah	24
3.5 Model Konseptual	25
3.5.1 Definisi Operasional	25
3.6 Penyusunan Hipotesis Penelitian	27
3.6.1 Variabel <i>Content</i>	27
3.6.2 Variabel <i>Accuracy</i>	27
3.6.3 Variabel <i>Format</i>	27
3.6.4 Variabel <i>Ease Of Use</i>	28
3.6.5 Variabel <i>Timeliness</i>	28
3.6.6 Variabel Kualitas Sistem.....	28
3.7 Penetapan Populasi dan Sampling.....	29
3.7.1 Populasi	29
3.7.2 Teknik Sampling.....	29
3.7.3 Ukuran Sample	30
3.7.4 Skala Likert.....	31
3.7.5 Sumber Pengumpulan Data	31
3.8 Penyusunan Instrumen Pertanyaan.....	31
3.9 Pengujian Instrumen.....	37
3.9.1 Uji Validitas	37
3.9.2 Uji Reliabilitas	40
3.10 Penyebaran Kusioner.....	41
3.11 Pengolahan Data Dan Analisis	42
3.11.1 Analisis Deskriptif	42
3.11.2 Analisis Inferensial	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Data Demografis Responden.....	45
4.1.1 Jenis Kelamin.....	45

4.1.2 Angkatan Masuk	46
4.1.3 Program Studi	46
4.1.4 Fitur Yang Sering Digunakan	47
4.2 Analisis Deskriptif.....	48
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i>	48
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	50
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i>	51
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	53
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease Of Use</i>	54
4.2.6 Frekuensi Jawaban <i>System Quality</i>	55
4.3 Analisis Inferensial	57
4.3.1 <i>Outer Model</i>	57
4.3.2 <i>Inner Model</i>	63
4.3.3 Uji Hipotesis	65
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	68
4.4.1 Pengaruh Variabel <i>Content</i> terhadap <i>Satisfaction</i> Pengguna Web SIAMIK UNTAG	68
4.4.2 Pengaruh Variabel <i>Accuracy</i> terhadap <i>Satisfaction</i> Pengguna Web SIAMIK UNTAG	69
4.4.3 Pengaruh Variabel <i>Format</i> terhadap <i>Satisfaction</i> Pengguna Web SIAMIK UNTAG	70
4.4.4 Pengaruh Variabel <i>Ease Of Use</i> terhadap <i>Satisfaction</i> Pengguna Web SIAMIK UNTAG	70
4.4.5 Pengaruh Variabel <i>Timeliness</i> terhadap <i>Satisfaction</i> Pengguna Web SIAMIK UNTAG	71
4.4.6 Pengaruh Variabel <i>System Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i> Pengguna Web SIAMIK UNTAG	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	81

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Model)	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional	25
Tabel 3.2 Skala Likert.....	31
Tabel 3.3 Instrumen Pertanyaan	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Content</i>	38
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Accuracy</i>	39
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Format</i>	39
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Timeliness</i>	39
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Ease Of Use</i>	40
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>System Quality</i>	40
Tabel 4.0 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i>	48
Tabel 4.2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Content</i>	49
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	50
Tabel 4.4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	51
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>format</i>	51
Tabel 4.6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Format</i>	52
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	53
Tabel 4.8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	54
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease Of Use</i>	54
Tabel 4.10 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Ease Of Use</i>	55
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	56
Tabel 4.12 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	57
Tabel 4.13 Nilai <i>Loading Factor</i>	58
Tabel 4.15 Hasil Nilai AVE	59
Tabel 4.16 Hasil <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	60
Tabel 4.17 Hasil <i>Cross Loading</i>	60
Tabel 4.16 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	62
Tabel 4.17 Hasil <i>Composite Reliability</i>	63
Tabel 4.18 Hasil <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	64

Tabel 4.19 Hasil <i>R-square</i>	65
Tabel 4.20 Path Coefficient	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Halaman Utama SIAMIK UNTAG	10
Gambar 2.1 Model EUCS Doll dan Torkzadeh [10]	11
Gambar 3.1 Alur Penelitian	23
Gambar 3.2 Model Konseptual EUCS dan McLean	25
Gambar 4.1 Jenis Kelamin	45
Gambar 4.2 Angkatan Masuk	46
Gambar 4.3 Program Studi Responden	46
Gambar 4.4 Fitur Yang Sering Digunakan	47
Gambar 4.5 Hasil Uji Hipotesis Model	65

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perizinan.....	81
Lampiran 2. Surat Balasan Perizinan	82
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 4. Hasil <i>Outer Loading</i>	87
Lampiran 5. Hasil <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	87
Lampiran 6. Hasil Nilai VIF	88
Lampiran 7. Hasil Nilai Cronbach's Alpha, rho_C, Composite Reliability, AVE88	
Lampiran 8. Hasil Nilai Path-Coefficients, T-Statistic, P-Values	89

“Halaman ini sengaja dikosongkan”