



SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI FLIP MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION

IDA AYU ERNAWATI

NPM 21082010030

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.

Virdha Rahma Aulia, 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 FLIP MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION

IDA AYU ERNAWATI

NPM 21082010030

DOSEN PEMBIMBING

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

Virdha Rahma Aulia, 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 FLIP MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION

Oleh:

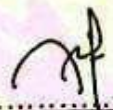
IDA AYU ERNAWATI

NPM. 21082010030

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada tanggal 11 Juli 2025.

Menyetujui

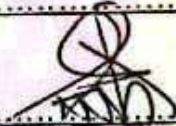
Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

 (Pembimbing I)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19981020 2024062 002

 (Pembimbing II)

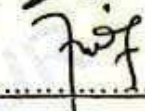
Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001

 (Ketua Penguji)

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 2022032 005

 (Anggota Penguji II)

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

 (Anggota Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.
NIP. 19681126 1994032 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI FLIP MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION

Oleh:

IDA AYU ERNAWATI

NPM. 21082010030

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

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

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Ida Ayu Ernawati
NPM : 21082010030
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa 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, 21 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Ida Ayu Ernawati

NPM. 21082010030

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Ida Ayu Ernawati / 21082010030
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip
Menggunakan Model End User Computing
Satisfaction
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
2. Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan keuangan melalui inovasi *financial technology (fintech)* seperti Flip. Aplikasi ini menawarkan layanan transfer antarbank tanpa biaya admin serta kemudahan transaksi seperti *top up e-wallet*, pembayaran tagihan, dan pengiriman uang ke luar negeri. Meski diminati, pengguna masih mengeluhkan keterlambatan transaksi dan respons layanan pelanggan yang kurang optimal. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pengguna menjadi penting untuk melihat kesenjangan antara harapan dan realitas layanan.

Oleh karena itu, skripsi ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisis kepuasan pengguna pada aplikasi Flip. Skripsi ini menggunakan model konseptual *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang mencakup lima variabel yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use*, dan *Timeliness*. Proses analisis dilakukan dengan teknik *Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM)* menggunakan *software SmartPLS 3* dengan melibatkan 415 responden.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengguna cenderung merasa puas terhadap aplikasi Flip. Selain itu, *content, format, ease of use*, dan *timeliness* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun pada *Accuracy* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: *Fintech, Flip, EUCS, SEM-PLS*

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Ida Ayu Ernawati / 21082010030
Thesis Title : Analysis of User Satisfaction of the Flip
Application in the End User Computing Satisfaction
Model
Advisor : 1. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
2. Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.

The advancement of digital technology has driven a transformation in financial services through the emergence of financial technology (fintech) innovations such as Flip. This application offers interbank transfer services with no administrative fees, as well as convenience in transactions such as e-wallet top-ups, bill payments, and international money transfers. Despite its popularity, some users have reported complaints regarding delayed transactions and suboptimal customer service responses. Therefore, measuring user satisfaction is essential to identify gaps between service expectations and actual performance.

This study aims to analyze user satisfaction with the Flip application. It adopts the conceptual model of End User Computing Satisfaction (EUCS), which includes five variables: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. The analysis was conducted using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique with SmartPLS 3 software, involving 415 respondents.

The results indicate that users tend to be satisfied with the Flip application. Furthermore, Content, Format, Ease of Use, and Timeliness have a significant positive effect on user satisfaction. However, Accuracy shows a positive but not significant influence on user satisfaction.

Keywords: *Fintech, Flip, EUCS, SEM-PLS*

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction***”. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan doa yang diberikan oleh berbagai pihak untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua penulis yaitu Bapak Dasup dan Ibu Endang Ismurah, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan serta kerja keras yang dilakukan Ayah dan Ibu untuk memberikan yang terbaik kepada penulis. Terima kasih atas kesabaran dalam mendidik, membimbing, dan kasih sayang tulus yang tak pernah putus serta selalu berusaha memenuhi segala kebutuhan penulis. Segala motivasi, dukungan, serta doa yang terus Ayah dan Ibu berikan dalam setiap keadaan telah menjadi kekuatan bagi penulis untuk terus bertahan dan melangkah setapak demi setapak dalam meraih mimpi di masa depan. Kepada Ayah dan Ibu, sekali lagi terimakasih banyak karena selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga akhirnya berhasil meraih gelar Sarjana Ilmu Komputer. Penulis berharap dengan terselesaikannya skripsi ini, dapat menjadi bentuk penghormatan dan apresiasi atas segala perjuangan dan kasih sayang yang telah kalian berikan. Semoga Allah senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, dan umur panjang kepada Ayah dan Ibu, serta menjadikan setiap doa yang telah kalian panjatkan untuk penulis sebagai jembatan menuju kesuksesan di dunia maupun di akhirat.

2. Kakak tercinta Muhammad Naja Eza Avianto, terima kasih sudah menjadi kakak terbaik yang selalu hadir memberi warna dalam hidup penulis. Terima kasih atas segala dukungan moril, materiil, semangat, kasih sayang, dan perhatian yang telah diberikan selama ini. Kehadiran kakak khususnya di masa-masa tersulit, menjadi kekuatan tersendiri yang membuat penulis mampu terus melangkah dan tidak menyerah.
3. Seorang anak bungsu berusia 22 tahun yang terus melangkah meski jalan tak selalu mudah, hingga akhirnya berhasil menyelesaikan skripsi ini, dia adalah saya sendiri, Ida Ayu Ernawati. Terima kasih telah berjuang keras meyakinkan dan menguatkan diri bahwa kamu mampu menyelesaikan studi ini, meski rasa putus asa sering kali datang menyapa. Terima kasih karena tetap jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut itu membatasi langkah. Karena keberanian bukanlah ketiadaan rasa takut, melainkan keputusan untuk tetap bergerak meski takut masih melekat erat, dan yang paling penting, terima kasih karena sudah berani memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai.
4. Bapak Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom., selaku dosen promotor sekaligus dosen pembimbing I, yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyampaikan ilmunya kepada penulis sehingga seluruh laporan skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan berharga dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Prisa Marga Kusumantara, S.Kom., M.Kom. selaku dosen wali yang telah memotivasi penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
7. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom. selaku koordinator program studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas segala kebijakan, dukungan, dan arahnya selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sistem Informasi, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan wawasan yang sangat berharga bagi penulis selama menempuh pendidikan.

9. NPM 21082010036 Adibah Dewi Satriani sebagai teman seperjuangan sejak awal menjadi mahasiswa baru hingga saat ini, terima kasih telah menjadi teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh teman seperjuangan Sistem Informasi 2021, atas kebersamaan, dukungan, serta kerja sama yang telah terjalin selama masa studi ini.
11. Seluruh responden penelitian, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Kontribusi kalian sangat berarti bagi kelancaran penelitian ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan yang tak ternilai selama proses ini. Terima kasih atas segala kebaikan dan kontribusi yang telah diberikan untuk memperlancar perjalanan penulis hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan di masa mendatang. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi pembaca secara umum maupun bagi penulis khususnya.

Surabaya, Juni 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.....	xxi
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Relevansi Sistem Informasi.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Aplikasi Flip	11
2.2 Kepuasan Pengguna	13
2.3 EUCS.....	14
2.4 PLS-SEM.....	15
2.5 Penelitian Terdahulu.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Alur Penelitian.....	31
3.2 Studi Observasi.....	32

3.3	Identifikasi Masalah.....	32
3.4	<i>Literature Review</i>	33
3.5	Menentukan Model Konseptual.....	33
3.5.1	Definisi Operasional.....	34
3.6	Hipotesis Penelitian	35
3.6.1	Terdapat Pengaruh <i>Content</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	35
3.6.2	Terdapat Pengaruh <i>Accuracy</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	36
3.6.3	Terdapat Pengaruh <i>Format</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	36
3.6.4	Terdapat Pengaruh <i>Ease of Use</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	37
3.6.5	Terdapat Pengaruh <i>Timeliness</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	37
3.7	Merencanakan Penelitian.....	38
3.7.1	Metode Pengumpulan Data	38
3.7.2	Sumber Pengumpulan Data	39
3.7.3	Populasi	39
3.7.4	Ukuran Sampel	40
3.7.5	Teknik Sampling	41
3.7.6	Skala Likert	41
3.8	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	42
3.9	Pengujian Instrumen Penelitian	45
3.9.1	Uji Validitas.....	45
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	49
3.10	Penyebaran Instrumen Penelitian.....	50
3.11	Pengolahan dan Analisis Data	50
3.11.1	Statistik Deskriptif.....	50
3.11.2	Statistik Inferensial	51
3.12	Penarikan Kesimpulan dan Saran	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Data Demografi Responden	55
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	55
4.1.2 Usia Responden.....	56
4.1.3 Pekerjaan Responden	57
4.1.4 Pendapatan Responden.....	58
4.1.5 Lama Penggunaan Aplikasi Flip	59
4.1.6 Fitur yang Sering Digunakan	60
4.2 Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif	61
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i>	62
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	64
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i>	65
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i>	67
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	69
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	70
4.3 Pembahasan Hasil Analisis Inferensial	72
4.3.1 <i>Outer Model</i>	72
4.3.2 <i>Inner Model</i>	77
4.3.3 Pengujian Hipotesis.....	79
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
4.4.1 Hubungan <i>Content</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	82
4.4.2 Hubungan <i>Accuracy</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	84
4.4.3 Hubungan <i>Format</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	86
4.4.4 Hubungan <i>Ease of Use</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	88
4.4.5 Hubungan <i>Timeliness</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93

5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN		105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Pengguna Aplikasi Flip.....	2
Gambar 1. 2 <i>Rating</i> dan <i>Review</i> Pengguna Aplikasi Flip	3
Gambar 1. 3 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi	7
Gambar 2. 1 <i>User Interface</i> Aplikasi Flip.....	12
Gambar 2. 2 Diagram EUCS (Doll & Torkzadeh, 1988).....	15
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	31
Gambar 3. 2 Model Konseptual EUCS	34
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	56
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	57
Gambar 4. 3 Pekerjaan Responden	58
Gambar 4. 4 Pendapatan Responden.....	59
Gambar 4. 5 Lama Penggunaan Aplikasi Flip	60
Gambar 4. 6 Fitur yang Sering Digunakan	61
Gambar 4. 7 Hasil <i>Bootstrapping</i>	79

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Model Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	34
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran.....	42
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian	42
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel <i>Content</i>	46
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel <i>Accuracy</i>	47
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel <i>Format</i>	47
Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel <i>Ease of Use</i>	48
Tabel 3. 8 Uji Validitas Variabel <i>Timeliness</i>	48
Tabel 3. 9 Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i>	49
Tabel 3. 10 Uji Reliabilitas Pra Kuesioner	49
Tabel 3. 11 Kriteria Model Pengukuran.....	52
Tabel 3. 12 Kriteria Model Struktural.....	53
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i>	62
Tabel 4. 2 Statistik Variabel <i>Content</i>	63
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	64
Tabel 4. 4 Statistik Variabel <i>Accuracy</i>	64
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i>	66
Tabel 4. 6 Statistik Variabel <i>Format</i>	66
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i>	67
Tabel 4. 8 Statistik Variabel <i>Ease of Use</i>	68
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	69
Tabel 4. 10 Statistik Variabel <i>Timeliness</i>	70
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	71
Tabel 4. 12 Statistik Variabel <i>User Satisfaction</i>	71
Tabel 4. 13 Nilai <i>Outer Loadings</i>	73
Tabel 4. 14 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	74
Tabel 4. 15 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	75
Tabel 4. 16 Nilai <i>Cross Loadings</i>	75

Tabel 4. 17 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	77
Tabel 4. 18 Hasil <i>R-square</i>	78
Tabel 4. 19 Nilai <i>F-square</i>	78
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Izin Penelitian	105
Lampiran 2. Formulir Kuesoiner	106
Lampiran 3. Hasil Pra Kuesioner	115
Lampiran 4. Bukti Penyebaran Kuesioner	117
Lampiran 5. Hasil Analisis Deskriptif	118
Lampiran 6. Hasil <i>Outer Loadings</i>	122
Lampiran 7. Hasil <i>Construct Reliability</i> dan <i>Validity</i>	123
Lampiran 8. Hasil <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	123
Lampiran 9. Hasil <i>Cross Loadings</i>	124
Lampiran 10. Hasil <i>R-Square</i>	125
Lampiran 11. Hasil <i>F-Square</i>	125
Lampiran 12. Hasil <i>Path Coefficients Uji Bootstrapping</i>	125
Lampiran 13. Hasil <i>Bootstrapping</i>	126

Halaman ini sengaja dikosongkan