

# ANALISIS APLIKASI OJEK ONLINE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE EUCS

## TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**RIWANUL ROIHAN**

**11653101179**



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2023**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSETUJUAN

### ANALISIS APLIKASI OJEK ONLINE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE EUCS

#### TUGAS AKHIR


Oleh:

**RIWANUL ROIHAN**

**11653101179**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 04 Agustus 2023

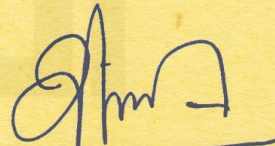
**Ketua Program Studi**



**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 198307162011011008**

**Pembimbing**



**Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**

**NIP. 197905132007102005**



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS APLIKASI OJEK ONLINE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE EUCS

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**RIWANUL ROIHAN**

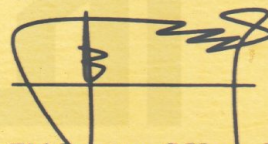
**11653101179**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 25 Juli 2023

Pekanbaru, 25 Juli 2023

Mengcsahkan,

Ketua Program Studi



**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 198307162011011008**



**Dekan**  
**Dr. Hartono, M.Pd.**  
**NIP. 196403011992031003**

#### DEWAN PENGUJI:

**Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.**

**Sekretaris : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**

**Anggota 1 : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.**

**Anggota 2 : Saide, S.Kom., M.Kom., M.I.M., Ph.D.**

## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## LEMBAR PERNYATAAN

Saya dengan ini menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang telah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya karya apa pun yang ditulis atau diterbitkan oleh siapa pun selain naskah ini yang dirujuk secara tertulis dan juga disebutkan dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 25 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



**RIWANUL ROIHAN**

**NIM. 11653101179**

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah.. Alhamdulillah.. Alhamdulillahirabbil'alamiin.*

Kami berterima kasih atas semua berkah iman, kesehatan dan kebahagiaan di dunia ini yang telah Engkau berikan kepada kami ya Allah. Cinta dan kasih sayang, rahmat dan bimbingannya memberikan saya kekuatan, semangat, ketekunan dan kenyamanan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Saya harap ini adalah langkah pertama bagi kita masing-masing untuk mencapai impian besar kita. Kupersembahkan karya sederhana ini untuk ayah dan ibu tersayang. Cahaya hidupku selalu ada di sisiku setia dalam suka dan duka, aku akan memberikannya padamu. Hal di atas harus menentukan apa hasilnya. ” Terima kasih atas cinta, kasih sayang, dan doa yang tiada henti setiap kali putramu bersujud. Saya akan terus melakukan yang terbaik untuk mewujudkan impian Anda selangkah demi selangkah. Tidak semua, tapi dengan doa dan restu dari Ayah dan Bunda Allah, suatu hari nanti semua mimpi akan menjadi kenyataan. Terima kasih ayah, terima kasih ibu. Demi harapan agar ribuan tujuan tercapai, jutaan mimpi dikejar, dan hidup menjadi lebih bermakna. Percayalah, apapun yang dimulai dengan Bismillah tidak akan putus di sepanjang jalan. Sesungguhnya dalam kesulitan juga ada kemudahan.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb. Alhamdulillah alhamdulillahirabbil 'alamiin,* Penulis bersyukur kepada Allah SWT karena telah memberi penulis banyak berkah, rahmat, dan karunia yang tak terhitung jumlahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul "Analisis Aplikasi Ojek Online Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS". Penulis juga mengucapkan salam kepada Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan "Allahumma shalli 'ala muhammad, wa'ala aali muhammad".

Laporan Tugas Akhir ini diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana ilmu komputer di Program Studi Sistem Informasi di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Akibatnya, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang akan membantu menyelesaikan skripsi ini. Selain mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih.:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc sebagai Pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan perhatian sejak awal semester perkuliahan.
6. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc sebagai Pembimbing tugas akhir ini yang dengan sabar membimbing saya hingga saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Ketua Sidang.
8. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc Penguji Satu pada Sidang Tugas Akhir.
9. Bapak Saide, S.Kom., M.Kom., M.I.M., Ph.D Penguji Dua pada Sidang Tugas Akhir.
10. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi.
11. Pegawai dan Staff Program Studi Sistem Informasi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk membantu dan memudahkan ad-

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ministrasi Tugas Akhir.

12. Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan banyak informasi ilmu dan dorongan sejauh ini.
13. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak Kanapi dan Ibu Budi Hanif yang telah memberikan semuanya dan selalu memberikan perhatian dalam bentuk kasih sayang dan semangat. Terima kasih dengan segala pengorbanan dan kerja keras yang telah kalian lakukan dengan tulus ikhlas tanpa pamrih. Allah memberkati dan melindungi ibu dan ayah setiap waktu kapanpun dan dimanapun berada.
14. Kepada keluarga besar penulis, yang telah memberikan perhatian, motivasi, doa, dan dukungan finansial untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih banyak.
15. Terimakasih kepada sahabat penulis Fadil Roni dan teman-teman seperjuangan Yudi Waliyuddin, Fakrizul Amri, Muslim, Ardiansyah, Rizki Fadilahtelah membantu saya, mendukung saya, menyemangati saya selama penelitian Tugas Akhir saya, menemani saya saat Sidang, dan mendoakan yang terbaik untuk saya.
16. Terima kasih kepada adik, kakak, sahabat saya dari seluruh keluarga besar Sistem Informasi dan mohon maaf tidak bisa menyebutkan nama satu persatu. Semoga bantuan dan arahan yang Anda berikan selama ini berhasil dan dibalas oleh Allah SWT.

Pekanbaru, 4 Agustus 2023

Penulis,

**RIWANUL ROIHAN**

**NIM. 11653101179**



# ANALISIS APLIKASI OJEK ONLINE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE EUCS

**RIWANUL ROIHAN**  
**NIM: 11653101179**

Tanggal Sidang: 25 Juli 2023  
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

Gojek adalah salah satu perusahaan transportasi online yang memimpin revolusi industri transportasi ojek. Pada tahun 2017, Gojek di kota Pekanbaru resmi beroperasi. Layanan Gojek tidak hanya menawarkan kejelasan dan kesesuaian harga, tetapi juga berusaha memanjakan pelanggannya dengan memberikan standar pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan pengemudi ojek biasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi usulan perbaikan layanan aplikasi Gojek terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS. Berdasarkan hasil kuisioner 125 responden, permasalahan yang teridentifikasi adalah titik penjemputan penumpang yang kurang akurat, aplikasi yang sering terjadi gangguan dan tampilan jarak yang dihitung dengan yang tertera di map lebih pendek sehingga merugikan driver. Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna pengemudi Gojek dengan melihat lima variabel yang termasuk dalam EUCS, yaitu konten, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa kelima nilai hipotesis diterima, dimana kelima hipotesis yang terima ini adalah variabel *accuracy* dengan nilai 13.798 dan variabel *timeliness* dengan nilai 7.672, variabel *content* dengan nilai 20.802, variabel *ease of use* dengan nilai 6.829, dan variabel *format* dengan nilai 6.639. dari nilai hipotesis diatas dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna adalah variabel *content*, sedangkan variabel yang memiliki pengaruh terendah terhadap kepuasan pengguna adalah variabel *format*.

**Kata Kunci:** EUCS, Gojek, Kepuasan Pengguna, Transportasi Online.

# ANALYSIS OF ONLINE TRANSPORTATION APPLICATIONS ON USER SATISFACTION USING EUCS METHOD

**RIWANUL ROIHAN**  
**NIM: 11653101179**

*Date of Final Exam: 25 Juli 2023*  
*Graduation Period:*

*Department of Information System*  
*Faculty of Science and Technology*  
*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*  
*Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

## ABSTRACT

*Gojek is one of the online transportation companies that is leading the ojek transportation industry revolution. In 2017, Gojek in the city of Pekanbaru officially operates. Gojek services not only offer clarity and price compatibility, but also try to pamper their customers by providing a higher standard of service than ordinary ojek drivers. The purpose of this study is to provide recommendations for proposed improvements to the Gojek application service for user satisfaction using the EUCS method. Based on the results of a questionnaire of 125 respondents, the problems identified were inaccurate passenger pick-up points, frequent application interruptions and shorter display distances calculated by what is shown on the map, which is detrimental to drivers. This study measures user satisfaction with Gojek drivers by looking at five variables included in EUCS, namely content, accuracy, form, ease of use and timeliness. The results of this study note that 5 hypotheses are accepted, where the 5 hypotheses are accuracy variable with a value of 13.768 and timeliness variable with a value of 7.672, hypotheses are content variable with a value of 20.802, ease of variable use with a value of 6.82, and the format variable with a value of 6.539. From the value of the hypothesis above, it can be seen that the variable that has the greatest influence on user satisfaction is the content variable, while the variable that has the lowest effect on user satisfaction is the format variable.*

**Keywords:** *EUCS, Gojek, Online Transportation, User Satisfaction.*





## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xvi</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Manfaat.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>5</b>
2.1 Analisa .....	5
2.2 Kepuasan pengguna .....	5
2.3 Sistem informasi.....	5
2.4 Profil Perusahaan Gojek .....	6
2.5 Transporatasi.....	7
2.5.1 Pengertian Transportasi.....	7



2.5.2	Transportasi Online . . . . .	7
2.6	End User Computing Satisfaction (EUCS) . . . . .	8
2.7	Sampel dan Populasi . . . . .	9
2.8	Pengambilan Sampel . . . . .	10
2.9	Teknik Tak Acak . . . . .	10
2.10	( <i>Structural Equation Model</i> ) . . . . .	11
2.10.1	validity test . . . . .	11
2.10.2	Reability Test . . . . .	12
2.10.3	Normality test . . . . .	12
2.10.4	Multicollinearity Test . . . . .	12
2.10.5	Heteroscedasticity Test . . . . .	12
2.10.6	Regresi Linier Berganda . . . . .	12
2.11	Penelitian Terdahulu . . . . .	13
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>15</b>
3.1	Tahap Perencanaan.....	15
3.2	Tahap Pengumpulan Dan Pengolahan Data.....	16
3.3	Tahap Pembahasan dan Analisa.....	17
3.4	Proses Dokumentasi Hasil Penelitian.....	18
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL</b>	<b>19</b>
4.1	Analisa Sistem Saat Ini.....	19
4.2	Proses Bisnis .....	23
4.3	Analisa Kebutuhan Data.....	25
4.3.1	Hipotesis Penelitian.....	25
4.4	Deskripsi Karakteristik Responden.....	25
4.4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	26
4.4.2	Skala Linker.....	26
4.4.3	Jumlah Pertanyaan Kuisisioner Pada Variabel EUCS .....	26
4.5	Analisa Data.....	27
4.6	Evaluasi Outer Model.....	28
4.6.1	Validity test.....	28
4.7	Uji Realibilitas .....	34
4.7.1	Evaluasi Struktural Model (Inner Model) .....	34
4.7.2	hypothesis testing .....	35
4.8	Rekomendasi Solusi .....	37



<b>5 PENUTUP</b>	<b>38</b>
5.1 Kesimpulan .....	38
5.2 Saran .....	38

**DAFTAR PUSTAKA**

<b>LAMPIRAN A KUISIONER</b>	<b>A - 1</b>
-----------------------------	--------------

<b>LAMPIRAN B DOKUMENTASI</b>	<b>B - 1</b>
-------------------------------	--------------



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

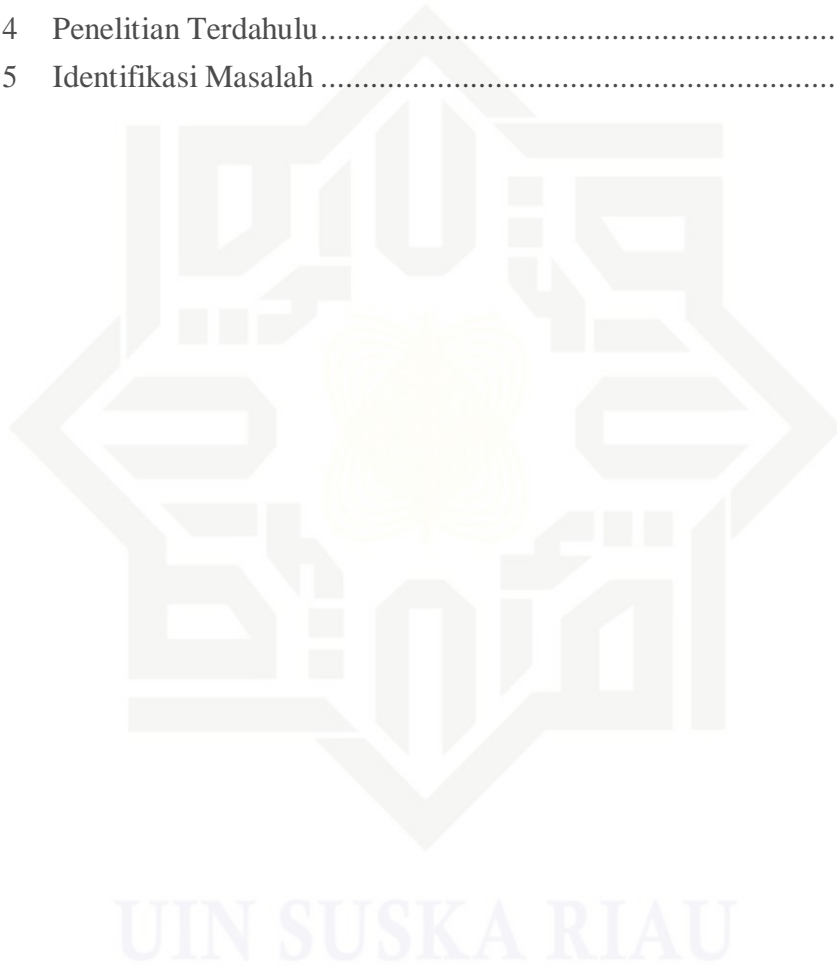
## DAFTAR GAMBAR

2.1	<i>Instrumen EUCS</i> .....	8
3.1	Metodologi Penelitian .....	15
3.2	Hipotesis Penelitian.....	17
4.1	Tampilan menu .....	20
4.2	Tampilan Beranda .....	20
4.3	Tampilan Map .....	21
4.4	Tampilan Performa.....	21
4.5	Tampilan Pendapatan .....	22
4.6	Tampilan Menu Status Driver.....	22
4.7	Alur pemesanan orderan.....	24
4.8	Hipotesis Penelitian.....	25
4.9	Path Diagram .....	28
4.10	Validitas Konvergen Keseluruhan Model .....	29
4.11	Convergent Validity Variabel Content .....	30
4.12	Validitas Konvergen Keseluruhan Model .....	30
4.13	Convergent Validity Variabel Format .....	31
4.14	Validitas Konvergen Variabel Easy of Use .....	31
4.15	Validitas Konvergen Variabel Timeliness .....	32
4.16	Validitas Konvergen Variabel Kepuasan Pengguna.....	32
4.17	Diagram Comprosite Reability .....	34
4.18	r-square .....	35
4.19	Model Hipotesis EUCS .....	35



## DAFTAR TABEL

1.1	Permasalahan .....	2
2.1	Penelitian Terdahulu.....	13
4.1	Penelitian Terdahulu.....	23
4.2	Keterangan Angket.....	25
4.3	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
4.4	Penelitian Terdahulu.....	26
4.5	Identifikasi Masalah .....	27



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR SINGKATAN

AVE	:	<i>Average Variance Extracted</i>
EUCS	:	<i>End User Computing Satisfaction</i>
LLAJ	:	Lalulintas Angkutan Jalan Umum
LISREL	:	<i>Linier Struktural Relations</i>
S	:	Setuju
SEM	:	<i>Structural Equation Model</i>
SS	:	Sangat Setuju
STS	:	Sangat Tidak Setuju
TS	:	Tidak Setuju



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sektor transportasi saat ini mengalami revolusi yang sangat inovatif. Tentu saja, tidak terlepas dari perangkat, alat komunikasi modern telah terintegrasi dalam satu genggam. Saat kita menggunakan taksi atau ojek, kita harus mencari pangkalan terlebih dahulu. Saat ini, memesan transportasi dapat dilakukan dengan mudah dengan smartphone kita dan pengangkut akan tiba tanpa harus bernegosiasi harga. Akibatnya, banyak orang beralih ke transportasi online karena jauh lebih efisien daripada transportasi konvensional. Salah satu perusahaan transportasi online yang populer adalah Gojek. (Setyaningsih, Ismawan, dan Hidayat, 2020).

Gojek adalah salah satu perusahaan transportasi mobile terbaru. Nadiem Makarim ditunjuk sebagai CEO utama Gojek pada tahun 2011. Tersedianya fitur dalam aplikasi yang didukung teknologi adalah salah satu keunggulan Gojek. Selain itu, layanan Go-Ride tidak hanya menawarkan kejelasan dan kesesuaian harga, tetapi Go-Jek juga berusaha memanjakan pelanggannya dengan memberikan standar pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan pengemudi ojek biasa. Pada tahun 2017, transportasi online di kota Pekanbaru mulai muncul, dan perekrutan pengemudi dan driver telah dilakukan, yang cukup menarik perhatian masyarakat (Sianipar, 2019). Bahkan sebelum mulai beroperasi secara resmi, kehadiran Gojek di Kota Pekanbaru memiliki banyak pro dan kontra. Namun dengan cepat, Gojek tampaknya mulai menghasilkan uang dari setiap pemesanan transportasi melalui aplikasi onlinenya yang sederhana, aman, nyaman, dan memuaskan pengguna. Setyaningsih dkk. (2020).

Konsep aplikasi ini sangat menarik bagi pelanggan karena layanan yang ditawarkan mudah digunakan dan dapat memanfaatkan aplikasi ojek online. Penelitian yang ada menunjukkan bahwa inovasi dalam transportasi dibentuk oleh sikap menerima dan menggunakan aplikasi. Hampir semua konsumen lebih memilih aplikasi yang memberikan kemudahan smartphone, mendapatkan apa yang mereka butuhkan, atau bahkan bertindak sebagai perantara transit (Hanna Christina, 2018).

Selama berjalannya aplikasi Gojek partner ini, terdapat cukup banyak kendala yang biasanya terjadi pada tampilan map jarak yang dihitung dengan yang tertera di map lebih pendek sehingga merugikan driver (Raymond McLeod, 2001). Berdasarkan hasil pertanyaan kepada beberapa *user*, permasalahan yang ditemukan adalah:



**Tabel 1.1.** Permasalahan

No	Variabel	Permasalahan
1	Kemudahan untuk Pelanggan ( <i>ease of use</i> )	Karena pengguna kurang memahami fungsi fitur dan menu aplikasi, mereka sering menghadapi kesulitan saat menggunakannya
2	Pasnya Waktu ( <i>time-line</i> )	Estimasi penjemputan dalam aplikasi yang sering tertunda dan lambat
3	Isi ( <i>content</i> )	Aplikasi driver belum memiliki semua informasi yang diperlukan.
4	Keakuratan ( <i>accuracy</i> )	Kurang akurat tentang titik keberangkatan dan kedatangan penumpang
5	Tampilan ( <i>format</i> )	Pengguna berpendapat bahwa tampilan aplikasi tidak menarik.

EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pemakai sistem aplikasi dengan membandingkan kenyataan dengan harapan sistem. Dicipitakan oleh Doll dan Torkzadeh, metode evaluasi EUCS menekankan kepuasan (*satisfaction*) pemakai akhir terhadap aspek teknologi, termasuk dimensi isi, keakuratan, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan.

Studi ini, seperti penelitian sebelumnya yang melihat sistem yang menggunakan EUCS, melihat metode EUCS untuk pengguna aplikasi pengemudi ojek online oleh (Syammariyah, 2019). Membuat dua variabel EUCS yang memerlukan rekomendasi peningkatan: variabel *accuracy* dan *timelines*. Selain itu, dilakukan penelitian oleh (Damayanti, 2018). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tapp Market menggunakan metode EUCS dengan dua variabel, variabel konten dan timelines. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel textit konten mencapai nilai 74,7% dan termasuk dalam kategori pengguna puas, sedangkan variabel timelines mencapai nilai 50%, yang menunjukkan bahwa pengguna tidak puas dengan keran. sistem bisnis. Hutami, Camila (2016) melakukan penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi PT. TLK menggunakan data yang dikumpulkan, analisis statistik deskriptif, dan analisis kepuasan untuk menunjukkan kepuasan responden terhadap kinerja sistem TCS mereka saat ini berdasarkan lima variabel. Semua pengguna situs web Universitas Universal menilai peringkat kepuasan rata-rata 2,64, sesuai dengan level 3 (netral). Hal ini sesuai dengan persepsi umum responden bahwa website Universitas Universal memuaskan, namun belum cukup bagi penggunanya. Variabel *content* memiliki

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nilai mean 2,45 yaitu level 2 (tidak memuaskan), dan variabel *accuracy* memiliki nilai mean 2,80 yaitu level 3 (netral), variabel *format* berada dinilai rata-rata 2.41 yang berada di level 2 (Tidak Puas),Lalu *ease of use* diberi peringkat dengan rata-rata 2,89 yang sesuai dengan level 3 (netral), variabel *timeliness* diberi peringkat dengan rata-rata 2,63, yang sesuai dengan level 3 (netral).

## “ANALISIS APLIKASI OJEK ONLINE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE EUCS”

### 1.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana menganalisa aplikasi ojek online terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS.

### 1.2 Batasan Masalah

Batasan penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah memberikan kuesioner kepada pengemudi Gojek di Pekanbaru dan mendapat sebanyak 125 responden.
2. Penelitian ini berfokus pada fitur Go-Ride pada aplikasi Gojek.
3. Tols yang di pakai untuk pengolahan data adalah Smart-PLS.
4. Teknik rumus slovin digunakan untuk pengambilan sampel pengguna aplikasi driver ojek online.

### 1.3 Tujuan

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah:

1. Untuk memberikan rekomendari usulan perbaikan fitur layanan Go-Ride di aplikasi Gojek di Pekanbaru yang diukur berdasarkan faktor-faktor *content, accuracy, timeline, format, ease of use*.

### 1.4 Manfaat

Manfaat dari Tugas Akhir ini adalah:

1. Dapat menilai dan mengetahui tingkat kepuasan pengemudi aplikasi Gojek Pekanbaru berdasarkan *End Use Computing Satisfaction (EUCS)*

### 1.5 Sistematika Penulisan

Proses penulisan laporan diatur seperti berikut:

#### BAB 1. PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, landasan karya penulis di balik penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan keuntungan penelitian, serta sistematisitas

penulisannya, dibahas dalam bab ini.

## **BAB 2. LANDASAN TEORI**

Bab ini akan membahas dasar teori topik dengan penjelasan dasar yang mendukung penelitian serta kutipan dari buku, jurnal, dan lainnya.

## **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas proses penelitian, bahan, alat, bahan, dan rangkaian pekerjaan yang dilakukan, serta metode pengumpulan dan analisis data.

## **BAB 4. ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Perhitungan hasil analisis penelitian dibahas dalam bab ini. Ini mencakup penetapan sampel, hasil pengumpulan data, uraian tanggapan, dan hasil uji hipotesis.

## **BAB 5. PENUTUP**

Bagian ini membahas hasil penelitian dan menyarankan metode untuk penelitian tambahan.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Analisa

Analisis adalah cara berpikir yang menggambarkan komponen secara keseluruhan sehingga dapat dilihat bagaimana mereka berbeda, bagaimana mereka berhubungan, dan bagaimana mereka berfungsi. Dengan menggunakan interaksi dinamis antara huruf, algoritma membaca teks dan menyampaikan pesan.

Analisis adalah kegiatan menggunakan komponen sistem informasi dengan tujuan mengevaluasi masalah saat ini dan menemukan solusi alternatif. Analisis juga mencakup penguraian sistem informasi yang lengkap menjadi bagian-bagian penyusunnya dengan tujuan mengidentifikasi dan mengevaluasi masalah, peluang, hambatan, dan kebutuhan yang diantisipasi. (Pratama, Kom, Afriyudi, Yadi, dan MM, 2012).

#### 2.1 Kepuasan pengguna

Kepuasan adalah perasaan senang maupun kecewa yang terjadi ketika seseorang membandingkan kesan dan harapan suatu produk dengan kinerja atau hasilnya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan kinerja atau hasil produk dengan harapan mereka (Pratama dkk., 2012). Menurut (Supriyanto, 2008) , "Kepuasan adalah tingkat yang Anda rasakan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang Anda rasakan dengan harapan Anda." (Pratama, 2012). Ketika kepuasan pengguna meningkat, penerimaan sistem informasi organisasi meningkat. Akhir Pengguna Komputer Kepuasan (EUCS) adalah metodologi yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadel untuk mengevaluasi aplikasi sistem informasi yang digunakan oleh organisasi dan perusahaan. Menurut Doll dan Torkzadeh, kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem (kepuasan komputasi pengguna akhir) diukur melalui lima variabel: isi, akurasi, format, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu (Setiawan, 2015).

#### 2.2 Sistem informasi

Sistem informasi adalah alat yang dirancang untuk mengatur jaringan komunikasi kritis, memproses transaksi tertentu, mendukung administrator dan pengguna internal dan eksternal, dan memberikan landasan untuk membuat keputusan yang tepat. Ini adalah kombinasi dari teknologi, orang, media, prosedur, dan kontrol (John F. Nash). Henry Lucas mengatakan bahwa sistem informasi adalah aktivitas dari proses terorganisir yang memperoleh informasi untuk mendukung pengambilan keputusan ketika diterapkan. Sistem informasi

terdiri dari beberapa komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi sehingga memungkinkan manajer untuk memantau organisasi dan membuat keputusan yang baik. Definisi sistem informasi menyediakan fungsi lain distribusi informasi untuk tujuan tertentu. Informasi dari kegiatan pengumpulan data. Setelah data dikumpulkan, diproses, dianalisis, dan dikategorikan untuk memberikan informasi yang berguna dan relevan. Kualitas informasi ditentukan oleh tiga faktor: kebenaran informasi, aktualitas, dan kebutuhan. Dari berbagai definisi di atas, penulis menyimpulkan bahwa sistem informasi adalah campuran dari berbagai komponen yang mengumpulkan informasi, mengolahnya, dan mendistribusikannya dalam suatu organisasi.

### 2.3 Profil Perusahaan Gojek

PT. GO-JEK Indonesia pertama kali didirikan oleh Nadiem Makarim sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon pada tahun 2010. Sekarang, GO-JEK Kii telah berkembang menjadi platform dan aplikasi mobile on-demand terkemuka yang menawarkan berbagai layanan seperti pembayaran, transportasi, layanan antar makanan, dan banyak lagi. GO-JEK adalah perusahaan teknologi yang berorientasi sosial yang berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan di berbagai sektor di Indonesia. GO-JEK bekerja sama dengan pengemudi ojek profesional. Fokus utama operasi GO-JEK adalah kecepatan, inovasi, dan dampak sosial.

Pengemudi GO-JEK mengatakan pendapatan mereka meningkat setelah menjadi mitra karena mereka mendapatkan lebih banyak pelanggan melalui program kami. Mereka juga mendapatkan tunjangan kesehatan dan kecelakaan, akses ke lembaga keuangan dan asuransi, pembayaran otomatis yang murah, dan banyak layanan lainnya.

1. Visi  
GO-JEK Indonesia meningkatkan sistem transportasi Indonesia dan memudahkan orang untuk melakukan hal-hal sehari-hari seperti mengirim dokumen dan membeli barang dengan kurir. Selain itu, GO-JEK Indonesia meningkatkan kesejahteraan tukang ojek lokal.
2. Misi
  - (a) Menjadi referensi yang baik untuk implementasi kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi dengan menggunakan kemajuan teknologi.
  - (b) Membuka lapangan kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia.
  - (c) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (d) Meningkatkan kepada kepedulian serta tanggung jawab sosial dan lingkungan.
- (e) Menjaga hubungan yang baik dengan semua pihak yang terlibat dalam bisnis ojek online.

### 3. Motto

- (a) Mendengar dan menerima keluhan serta saran dari masyarakat.
- (b) Terjun langsung kelapangan.
- (c) Cepat tanggap.

## 2.4 Transportasi

### 2.5.1 Pengertian Transportasi

Kegiatan transportasi selalu terkait dengan ekonomi dan pembangunan dan menjadi bagian integral dari kehidupan manusia. Pengangkutan barang dan orang dengan kendaraan melalui jalan raya dari satu terminal ke terminal lainnya (Rasyid, Aulia, dan Fathurrachman, 2020). Pengangkutan adalah kegiatan mengangkut barang dan orang dari satu tempat ke tempat lain. Ini didefinisikan sebagai suatu kegiatan di mana barang dan orang dipindahkan dari titik awal ke titik akhir. Untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka, orang sejak lama membutuhkan transportasi. Ini termasuk perjalanan dari rumah ke ladang untuk bercocok tanam dan menjual hasil tanaman mereka kepada petani di pasar desa. Transportasi membutuhkan empat hal: barang yang akan diangkut, kendaraan sebagai pengangkut, jalan yang dapat dilalui, dan terminal. (Rasyid dkk., 2020).

### 2.5.2 Transportasi Online

Lalu lintas internet ini menjawab kekhawatiran masyarakat tentang keselamatan angkutan umum. Dengan menggunakan aplikasi database yang memungkinkan mereka mengetahui identitas pengemudi, perusahaan angkutan online ini menanggapi kekhawatiran masyarakat. Keistimewaan ini memberi masyarakat kesempatan untuk mengetahui siapa pengemudi ojek yang mereka sewa, serta informasi pribadi pengemudi. Aplikasi transportasi online ini sangat mengutamakan keamanan pengguna. Aplikasi biasanya menyediakan informasi lengkap tentang driver, seperti nama pengemudi, informasi kontak, dan foto.

Melihat berbagai keuntungan yang ditawarkan oleh transportasi online, jelas bahwa telah mengubah kehidupan sosial masyarakat secara signifikan. Transportasi online sedang berkembang pesat dan sangat populer, terutama di kalangan perusahaan yang menyediakan jasa transportasi. Transportasi online ini menawarkan inovasi transportasi terkini yang dikombinasikan dengan teknologi komunikasi online yang membuat pemesanan online kapanpun dan dimanapun



menjadi lebih mudah. (Ariandi dan Marsolina, 2023).

## 2.5 End User Computing Satisfaction (EUCS)

Bidang sistem informasi memiliki sejarah panjang pengukuran kepuasan pelanggan. Studi tentang komputasi pengguna akhir bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir dengan sistem informasi secara keseluruhan dan faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan ini. (Doll dan Torkzadeh, 1988). Salah satu metode untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi adalah End User Computing Satisfaction (EUCS), yang melakukan perbandingan antara harapan pengguna terhadap sistem informasi dan apa yang sebenarnya terjadi. Menurut Definisi Komputasi Pengguna Akhir, kepuasan pengguna sistem informasi diukur berdasarkan pengalaman mereka menggunakan sistem. (Doll dan Torkzadeh, 1988).

Dengan menggunakan model yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, evaluasi EUCS menekankan kepuasan pengguna akhir dengan aspek teknis dengan menilai isi sistem, akurasi, bentuk, waktu, dan kegunaan. Banyak peneliti lain juga menguji reliabilitas model ini, dan hasilnya menunjukkan bahwa, meskipun instrumen diterjemahkan ke dalam berbagai bahasa, tidak ada perbedaan yang signifikan. Model penilaian EUCS ini dapat dilihat di sini.: Gambar 2.1.



**Gambar 2.1.** Instrumen EUCS

Berikut adalah penjelasan dari setiap yang diukur dengan metode End User Computing Satisfaction (Ngurah, 2017):

### 1. Dimensi Isi

Dimensi ini mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan konten sistem. Isi sistem biasanya terdiri dari informasi yang dihasilkan oleh sistem, fitur dan model yang tersedia bagi pengguna, dan lainnya. Dimensi ini juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengguna akan lebih puas dengan modul dan sistem informasi yang lebih lengkap.

### 2. Dimensi Akurat

Di sini, kepuasan pengguna diukur tentang akurasi data yang diterima sistem dan diproses menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan mengukur seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah saat memproses input pengguna. Selain itu, Anda dapat mengetahui frekuensi kesalahan dan kesalahan yang terjadi selama pemrosesan data.

### 3. Dimensi Bentuk

Dimensi ini mengukur seberapa baik pengguna puas dengan antarmuka sistem. Ini terutama berkaitan dengan bagaimana laporan yang dibuat oleh sistem diformat dan diinformasikan, yang secara tidak langsung memengaruhi seberapa efektif pengguna menggunakannya.

### 4. Dimensi Kemudahan Pengguna

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna tentang kemudahan atau kegunaan sistem bagi pengguna, seperti saat memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang mereka butuhkan.

### 5. Dimensi Ketepatan Waktu

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna tentang kemudahan atau kegunaan sistem bagi pengguna, seperti saat memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang mereka butuhkan.

## 2.2 Sampel dan Populasi

Populasi adalah domain umum yang terdiri dari beberapa objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu, seperti yang diidentifikasi oleh penyelidik yang melakukan penelitian dan menghasilkan kesimpulan. Karakteristik yang diperiksa dari sebagian populasi dianggap mewakili populasi secara keseluruhan. Agar sampel dapat dianalisis secara statistik, setidaknya tiga puluh hingga seratus responden diperlukan, menurut (HAMDI, 2020) secara umum, metode pengambilan sampel terbagi menjadi dua kategori: pengambilan sampel probabilitas dan non-probabilitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.3 Pengambilan Sampel

Dalam pengambilan sampel probabilistik, ada kemungkinan tertentu bukan nol bahwa setiap anggota populasi akan diambil sebagai sampel. Kemungkinan ini mungkin sama, tetapi mungkin tidak sebesar kemungkinan anggota populasi lainnya. Jenis pengambilan sampel probabilistik tambahan meliputi:

1. Random sampling sederhana adalah teknik pemilihan sampel dari populasi sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel; dengan kata lain, setiap anggota populasi dianggap sebagai anggota kerangka sampling.
2. Metode Pengambilan Sampel Acak Sistematis: Pengambilan sampel dilakukan secara sistematis pada interval (jarak) tertentu dari kerangka sampel yang diklasifikasikan. Untuk memungkinkan pemilihan acak sistematis, populasi target harus dapat ditemukan dengan cara yang teratur.
3. Random sampling stratified membagi populasi menjadi kelompok homogen yang disebut strata dan mengambil sampel secara acak dari setiap strata.
4. Cluster sampling adalah teknik untuk memilih sampel tujuan dalam kelompok unit yang lebih kecil. Jumlah sampel dalam setiap kelompok dapat sama atau berbeda.

## 2.4 Teknik Tak Acak

Dalam pengambilan sampel nonprobabilitas, semua item dalam populasi tidak memiliki peluang atau peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Probabilitas memainkan peran besar dalam probabilitas pengambilan sampel. Pengambilan sampel nonprobabilistik, di sisi lain, dipengaruhi oleh keterampilan peneliti dan pengetahuan populasi penelitian. Ketika keterampilan dan pengetahuan peneliti tentang populasi meningkat, demikian pula tingkat representasi populasi. Berbagai jenis teknik pengambilan sampel, termasuk pengambilan sampel non-probabilistik ini diantaranya adalah:

1. Metode random sampling mengambil sampel berdasarkan ketersediaan dan aksesibilitas item. Dengan kata lain, sampel dipilih karena mereka berada di tempat yang tepat pada waktu yang tepat.
2. Dalam pendekatan ini, pengambilan sampel juri kognitif didasarkan pada standar bentuk penalaran tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya oleh peneliti. Misalnya, perusahaan yang sudah terdaftar di bursa efek dan memenuhi syarat lain, seperti perusahaan yang membangun sistem teknologi informasinya sendiri. Kami bukan perusahaan outsourcing atau akuisisi.



3. Pengambilan sampel kuota, metode pengambilan sampel yang ditargetkan, menentukan persentase sampel berdasarkan persentase total populasi. Metode ini memastikan bahwa sampel harus memiliki karakteristik populasi. Misalnya, jika 70% dari populasi Anda adalah bisnis kecil dan 30% adalah bisnis besar, maka sampel Anda juga harus memenuhi kriteria ini.
4. Metode snowball sampling mengumpulkan sampel responden dari referensi jaringan, seperti grup-grup baru di Internet.
5. Metode pengambilan sampel yang dikenal sebagai sampling jenuh menggunakan setiap anggota populasi sebagai sampel, yang sering terjadi pada populasi yang relatif kecil. Penyensoran adalah istilah tambahan untuk sampel jenuh. H. Sampel diambil dari seluruh populasi.

## 2.5 (Structural Equation Model)

Dengan menggunakan SEM, Anda dapat membuat dan menguji model kausalitas (Sarwono, 2010). Akibatnya, analisis Structural Equation Modeling (SEM) memungkinkan tiga tugas secara bersamaan dilakukan: analisis faktor konfirmasi untuk memverifikasi kemandirian dan reliabilitas instrumen; analisis jalur untuk menguji model hubungan antar variabel; dan analisis regresi dan analisis model struktural untuk menghasilkan model yang sesuai untuk prediksi. Menurut Sugayono (2015), model persamaan struktural (SEM) dapat disingkat menjadi analisis struktural kovarians, analisis variabel laten, analisis faktor konfirmatori, dan analisis hubungan struktural linier (LISREL). Dengan demikian, SEM adalah analisis yang memadukan pendekatan analisis faktor, model struktural, dan analisis jalur.

### 2.10.1 Validity test

Uji validitas digunakan untuk mengukur relevansi atau relevansi kuesioner. Sebuah survei dianggap valid jika pertanyaan dalam survei mengungkapkan apa yang diukur oleh survei (MURTI, 2021). Pengujian dijalankan menggunakan perangkat lunak SPSS for Windows. Pemeriksaan plausibilitas dalam karya ini mengandalkan korelasi orang, yaitu menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan. Jika korelasi antara rating tiap item pertanyaan dengan skor total memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05, maka ditentukan kriteria valid atau tidak. Bukti soal dianggap valid jika korelasi antara peringkat untuk setiap item pertanyaan cocok dengan skor total. Item pertanyaan dinonaktifkan jika skor memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05.

### 2.10.2 Reability Test

Reliabilitas kuesioner adalah ukuran yang mewakili variabel atau komponen. Jika jawaban pertanyaan tidak berubah atau tidak berubah dari waktu ke waktu, survei dianggap tidak andal. Uji statistik Cronbach alpha digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas penelitian. Variabel dianggap reliabel jika memiliki nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60; jika tidak, data tersebut dianggap tidak akurat (MURTI, 2021).

### 2.10.1 Normality test

Uji normalisasi digunakan untuk menentukan apakah variabel dependen dan independen dari model regresi berdistribusi normal atau mendekati normal. Data dengan tingkat signifikansi lebih dari 0,05 dianggap berdistribusi normal, sedangkan data dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 dianggap tidak normal. (MURTI, 2021).

### 2.10.2 Multicollinearity Test

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi telah menemukan korelasi antara variabel bebas; model regresi yang baik tidak akan menunjukkan bahwa ada korelasi antara variabel independen. Variabel independen dikatakan ortogonal jika mereka memiliki korelasi nol (0) di antara mereka. Gunakan VIG (Variance Inflation Coefficient) dan toleransi kesalahan untuk menentukan apakah multikolinearitas terbukti dalam model regresi. Dengan VIF 10 dan toleransi 0,10, regresinya non-multikolinear. (MURTI, 2021).

### 2.10.3 Heteroscedasticity Test

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah ada ketidaksamaan dalam variasi antara residual dari satu pengamatan dalam model regresi. Jika variasi antara residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya tidak berubah, maka residual tersebut dianggap homoskedastis. Jika tidak, varian tersebut dianggap heteroskedastis. Pengujian dilakukan dengan mencari pola pada grafik. di mana sumbu y adalah nilai ramalan dan sumbu x adalah residual standar, di mana y adalah ramalan x sebenarnya. Heteroskedastisitas hanya terjadi ketika ada pola yang jelas, seperti gelombang yang melebar kemudian menyempit. Jika tidak ada pola yang jelas, maka heteroskedastisitas tidak terjadi. Jika jarak titik di sumbu Y lebih besar atau kurang dari nol (0), maka heteroskedastisitas tidak ada.

### 2.10.4 Regresi Linier Berganda

Perangkat lunak SPSS 3.0 dapat digunakan untuk menghitung analisis regresi berganda. Keluaran dari analisis ini memberikan deskripsi hasil dan persentase hasil dari pengolahan data, yang membantu memahami sifat analisis. Persamaan 2.1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \quad (2.1)$$

keterangan :

$\hat{Y}$  = Kepuasan pemakai (Variabelnya Terikat)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X1 = konten (Variabelnya Bebas)

X2 = Keakuratan (Variabelnya Bebas)

X3 = Bentuk (Variabelnya Bebas)

X4 = Kemudahan Pengguna (Variabelnya Bebas)

X5 = Timeliness (Variabelnya Bebas)

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Untuk melihat penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan laporan ini, lihat Tabel 2.1.

**Tabel 2.1.** Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	judul	Hasil
1	Fifi Syammariyah Bawardi, Aditya Rachmadi, Niken Hendrakusma Wardani (2019)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir dari aplikasi driver ojek online PT.XYZ.
2	Damayanti (2018)	Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi Tapp Market menggunakan metode Eucs ( <i>End User Computing Satisfaction</i> )	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna pada variabel konten berada di tingkat yang tinggi, dengan nilai 74,4%.
3	Hutami, camila (2016)	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) digunakan untuk melakukan analisis kepuasan pengguna sistem TCS.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari sistem informasi PT. TLK.

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Nama Peneliti	judul	Hasil
4	Fitriansyah, ahmad dan ibnu haris (2018)	Pengukuran kepuasan pengguna situs web dengan metode <i>End User computing sstis-faction</i> (EUCS) Universitas batam	Situs web Universitas Be-rad memiliki tingkat kepuasan rata-rata 2.64, yang berada di level 3 (netral).



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

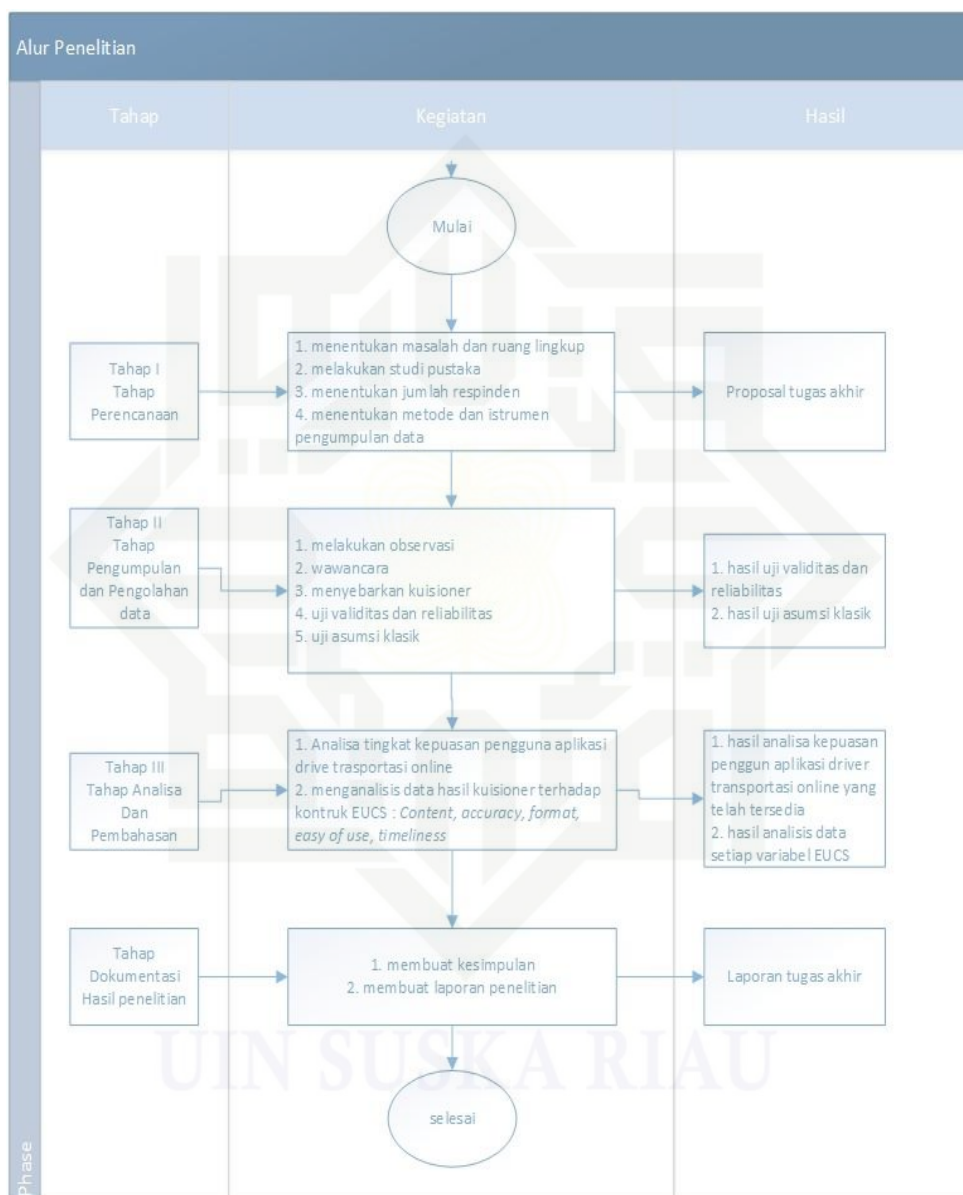
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menjelaskan metode penelitian yang digunakan. Gambar 3.1 menunjukkan tindakan yang diambil. :



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

#### 3.1 Tahap Perencanaan

Langkah pertama dalam penelitian adalah memilih dan merencanakan apa yang akan diteliti, merumuskan masalah yang akan diteliti, dan menetapkan tujuan penelitian. Selanjutnya, langkah berikutnya adalah menentukan tanggal dan

informasi data yang diperlukan. Ini akan menjadi deskripsi tugas:

1. Merumuskan masalah terkait dengan memaksimalkan kepuasan pengemudi Gojek dan meng gambarkannya ke dalam dimensi Kepuasan Komputasi Pengguna Akhir (EUCS): konten (*konten*), akurasi (*akurasi*), format (*format*), kegunaan (*kemudahan penggunaan*), ketepatan waktu (*ketepatan waktu*).
2. Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan survei literatur untuk melengkapi penelitian.
3. Menggunakan probability sampling untuk menentukan jumlah responden dari nilai driver maxim yang menjawab kuesioner menggunakan probability Sampling yaitu simpel random sampling.
4. Dengan menyebarkan survei yang dilakukan oleh peneliti, tentukan teknik dan perangkat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Survei ini menggunakan skala Likert empat poin: "sangat setuju", "tidak setuju", "sangat tidak setuju", masing-masing. Ada perbedaan pendapat.

### 3.2 Tahap Pengumpulan Dan Pengolahan Data

penulis melakukan hal-hal berikut saat mengumpulkan data untuk penelitian.

1. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti atau pengumpulan data diketahui yakin informasi apa yang didapat. Kajian ini menjadi sumber informasi mengelola mitra di Gojek. Wawancara dalam penelitian ini mencakup pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pokok bahasan kepuasan mitra pengemudi terhadap aplikasi Gojek dan faktor pendukung lainnya.
2. Bagikan kuesioner yang menanyakan pertanyaan tertulis kepada responden. Mitra driver aplikasi Gojek menjadi sumber informasi kajian ini di sekitar Pekanbaru.

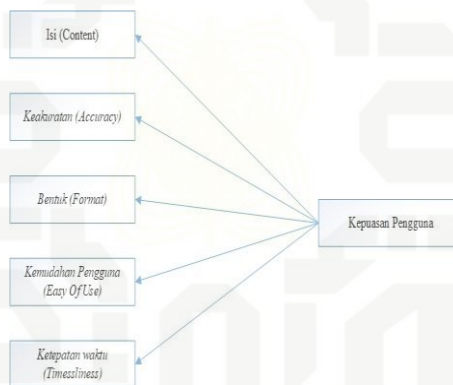
Setiap driver Gojek di Pekanbaru adalah subjek penelitian ini. Perhitungan jumlah responden dengan metode slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dihasilkan 85 responden. Data yang terkumpul melalui kuisisioner akan diolah menggunakan analisis, statistik dengan denang pendekatan PLS-SEM melalui software Smart-PLS. Hasil pengolahan data ini digunakan sebagai bahan analisis dan aplikasi ini juga mencari jawaban dari kuesioner umum untuk mengetahui persentase masing-masing pertanyaan.

### 3.3 Tahap Pembahasan dan Analisa

Pada titik ini, tindakan selanjutnya adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi driver Gojek. Setelah menyelesaikan uji validitas dan reliabilitas, hal pertama yang harus dilakukan adalah memproses data yang diperoleh dari hasil alokasi penelitian. Pertanyaan skala Likert disesuaikan dengan pendekatan model solusi kustomisasi pengguna. Metode ini menghitung lima variabel: isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, dan kepuasan pengguna. Di bawah ini adalah deskripsi kegiatan:

1. Proses pengujian hipotesis selanjutnya adalah menentukan hipotesis penelitian yang akan dilakukan dalam Tugas Akhir ini, dengan tujuan untuk mendapatkan tanggapan awal tentang penelitian dan memfokuskan pada hasil dari pengujian pengaruh masing-masing variabel proyek. Hasil pengujian hipotesis tersebut digambarkan pada Gambar 3.2.

Gambar 3.2:



Gambar 3.2. Hipotesis Penelitian

Keterangan:

- (a) Konten (*Konten*) (X1) memiliki dampak yang signifikan atau positif terhadap kepuasan pengguna (*Kepuasan*) (Y).
- (b) Accuracy (*Accuracy*) (X2) memiliki dampak yang signifikan atau positif terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*) (Y).
- (c) Format (*Format*) (X3) memiliki dampak yang signifikan atau positif terhadap kepuasan pengguna (*Kepuasan pengguna*) (Y).
- (d) Kemudahan Penggunaan (*Kemudahan Penggunaan*) (X4) memiliki dampak yang signifikan atau positif terhadap kepuasan pengguna (*Kepuasan*) (Y).
- (e) Timeliness (*Timeliness*) (X5) memiliki dampak yang signifikan atau positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) (Y) Studi

ini menggunakan uji hipotesis simultan (F), uji parsial (T), dan uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>).

2. Alat SPSS dapat digunakan untuk menghitung analisis regresi berganda. Penjabaran persentase dan hasil pengolahan data digunakan sebagai output dari analisis ini.

### 3.4 Proses Dokumentasi Hasil Penelitian

Pada titik ini, setiap langkah yang diambil dikumpulkan dan disusun sesuai dengan keterbatasan penelitian saat ini. Selain itu, hasil penelitian dievaluasi dengan mempertimbangkan hipotesis yang diusulkan, dan rekomendasi yang diberikan karena penelitian tersebut memiliki keterbatasan atau asumsi. Semua temuan penelitian akan ditulis dalam bentuk laporan akhir yang mengikuti format dan penulisan laporan Tugas Akhir UIN SUSKA Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari uji hasil yang telah dilakukan, lima variabel dari lima komponen dalam metode EUCS diketahui memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengemudi Gojek. Variabel yang mempengaruhi adalah kegunaan, konten, dan format. Ketiga variabel tersebut mempengaruhi analisis kepuasan pengguna karena tidak hanya keakuratan data dan informasi, tetapi juga pengalaman pengguna serta waktu yang disediakan dan ditampilkan oleh aplikasi driver memenuhi harapan pengguna. Dua variabel lainnya juga mempengaruhi kepuasan pengguna selama menggunakan aplikasi driver Gojek adalah variabel ketepatan waktu dan ketepatan. Pasalnya, hasil pengolahan data kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa pengguna sudah puas dengan konten dan tampilan aplikasi driver Gojek.

#### 5.2 Saran

Saran dari penelitian ini adalah rekomendasi peningkatan dan perbaikan yang diperlukan, dengan fokus pada variabel akurasi dan ketepatan waktu, dan adanya penelitian lanjutan dengan tool dan metode yang beragam agar memberikan hasil yang baik dan akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariandi, M., dan Marsolina, D. (2023). Analisis kepuasan driver terhadap aplikasi maxim menggunakan metode end user computing satisfaction (eucs). *JU-RIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 10(2), 412–426.
- Doll, W. J., dan Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS quarterly*, 259–274.
- HAMDI, L. (2020). *Analisa tingkat kepuasan pengguna sistem informasi kesehatan hewan nasional menggunakan metode eucs* (Unpublished doctoral dissertation). UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIAM RIAU.
- MURTI, R. K. (2021). *Analisis kepuasan pengguna e-rapor menggunakan metode end-user computing satisfaction (eucs)* (Unpublished doctoral dissertation). UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU.
- Pratama, J. G., Kom, S., Afriyudi, M., Yadi, I. Z., dan MM, M. (2012). Analisa sistem informasi entri krs online pada universitas bina darma dengan menggunakan metode end-user computing (euc) satisfaction. *Jurnal Ilmiah Fak. Ilkom Vol, 1*(1), 1–20.
- Rasyid, A. D. A., Aulia, R., dan Fathurrachman, M. R. (2020). Penerapan aplikasi online pada sistem transportasi umum massal untuk meningkatkan minat masyarakat dalam upaya mengurangi kemacetan. *Sainteks*, 15(2).
- Raymond McLeod, J. (2001). *Sistem informasi edisi 7 jilid 2*. Prenhallindo.
- Setyaningsih, E., Ismawan, E., dan Hidayat, T. (2020). Analisa tingkat kepuasan pelanggan transportasi online maxim di Balikpapan. *j-Sim: Jurnal Sistem Informasi*, 3(1), 33–38.
- Sianipar, G. J. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online (studi pada pelanggan grabbike di kota medan). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 183–196.
- Supriyanto, A. (2008). Analisis efektifitas pemanfaatan teknologi ncomputing untuk laboratorium pembelajaran tik sltp. *Dinamik*, 13(1).

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN A KUISIONER

Adapun bukti kuisisioner terlihat pada gambar berikut:

### PERTANYAAN PENELITIAN

#### *ANALISIS APLIKASI OJEK ONLINE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE EUCS*

Assalamualikum wr.wb.

Kepada : Yth saudara/i Driver maxim Dengan hormat, Perkenalkan nama saya Riwanul Roihan mahasiswa Fakultas Sains Dan Teknologi UIN SUSKA RIAU. Berkaitan dengan penelitian yang saya lakukan tentang “ANALISIS APLIKASI GOJEK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE EUCS” saya memohon bnatuan saudara/i untuk mengisi kuesioner terlampir dengan sejujur-jujura. Agar penelitian ini memberikan hasil yang bermanfaat. Hasil kuesioner ini akan dijamin kerahasiaanya dan akan digunakan untuk kepentingan ilmiah. Demikian permohonan saya, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

#### **A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :

Umur :

#### **B. PETUNJUK PENGISIAN KUISISIONER**

1. Silahkan saudara/i beri jawaban yang tersedia denga cara memberi tanda (√)
2. Angket atau kuesione ini disebarkan hanya untuk penelitian ilmiah.
3. Terima kasih atas kesediaan kesungguhan saudara/i dalam mengisi kuesioner ini.

Petunjuk : skala pengukuran menggunakan keterangan angka 1 sampai dengan 5.

1 Sangat Tidak Setuju (STS)

2 Tidak Setuju (TS)

3 Setuju (S)

4 Sangat Setuju (SS)

Contoh: Bagaimana pendapat anda dengan website tokopedia, beri tanda (√) pada setiap kolom yang disediakan.

no	Pernyataan	Pelayanan yang dirasakan			
		SS	S	TS	STS
content					
1	Isi dari informasi aplikasi driver sesuai kebutuhan anda?				
2	Isi dari informasi aplikasi driver mudah dipahami?				
3	Isi dari informasi aplikasi driver sudah lengkap?				

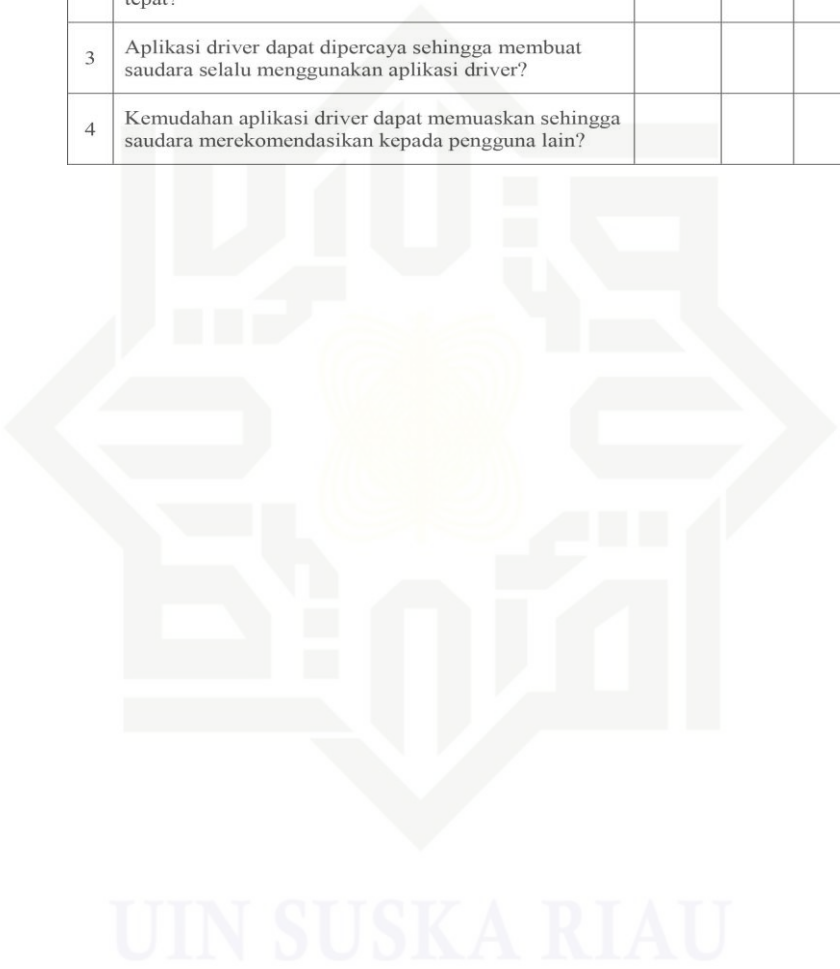
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	Isi dari informasi aplikasi driver sangat jelas?				
Accuracy					
1	Aplikasi driver sudah menampilkan informasi dan data yang benar akurat?				
2	Setiap link diaplikasi driver yang anda klik selalu menampilkan halaman sesuai?				
3	Aplikasi driver memberikan kepuasan terkait keakuratan?				
Format					
1	Aplikasi driver memiliki tampilan yang mudah dipahami?				
2	Aplikasi driver mempunyai tampilan yang menarik?				
3	Aplikasi driver mempunyai warna yang serasi?				
4	Aplikasi driver memberikan kepuasan terkait tampilan?				
Easy of Use					
1	Aplikasi driver sangat mudah digunakan?				
2	Aplikasi driver memberikan kemudahan yang diberikan?				
3	Aplikasi driver memberikan informasi yang sangat tepat?				
Timeliness					
1	Informasi tentang laporan yang anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui aplikasi driver?				
2	Aplikasi driver memberikan kepuasan dalam ketepatan waktu?				



3	Aplikasi driver dapat membantu dan memuaskan pengguna dalam pencarian laporan yang dibutuhkan?				
Kepuasan Pengguna					
1	Dapat Dipercaya Untuk Tidak Menyalahgunakan Data Pribadi Pengguna				
2	Aplikasi driver memberikan layanan secara cepat dan tepat?				
3	Aplikasi driver dapat dipercaya sehingga membuat saudara selalu menggunakan aplikasi driver?				
4	Kemudahan aplikasi driver dapat memuaskan sehingga saudara merekomendasikan kepada pengguna lain?				



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LAMPIRAN B DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

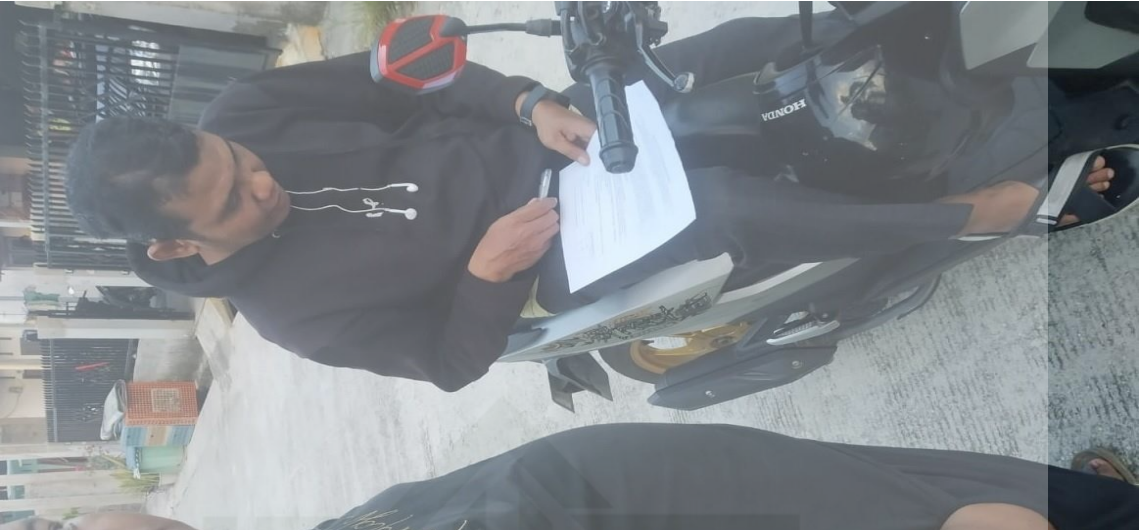
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



## RIWAYAT HIDUP PENULIS



Penulis Riwanul Roihan lahir pada tanggal 27 Juni 1998 di Payakumbuh, Provinsi Sumatera Barat. Anak dari Ayah Kanapi dan Ibu Budi Hanif. Anak pertama dari empat bersaudara adalah penulis. Penulis sendiri tinggal di Tanjung Pauh, Payakumbuh Barat. Alamat emailnya adalah 11653101179@students.uin-suska.ac.id, dan nomor ponselnya adalah 085257399213. Pendidikan dimulai dari TK Taslim 2003 dan berlanjut ke Sekolah Dasar Negeri 06 Sawah Padang dari 2004 hingga 2010. Selanjutnya, saya menyelesaikan pendidikan menengah pertama di MTsN 1 Payakumbuh dari 2011 hingga 2013. Setelah itu, saya lanjutkan ke sekolah menengah di MAN 2 Payakumbuh dari 2013 hingga 2016. Setelah tamat sekolah menengah, penulis melanjutkan ke jenjang S1 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2016. Dia mengambil Program Studi Sistem Informasi di Fakultas Sains dan Teknologi. Selama KKN, saya mengikuti Kuli-ah Kerja Nyata di Kabupaten Indragiri Hulu, Kecamatan Kelayang, Desa Simpang Kota Medan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

